

### **AUTOKAR**

Cztery miejsca z przodu, w drugim rzędzie siedzeń po obu stronach autokaru, są sprzedawane według kolejności zgłoszeń, za dodatkową opłatą. Pierwszy rząd siedzeń jest przeznaczony dla obsługi imprezy. Pozostałe miejsca są przydzielane wg kolejności zgłoszeń. W szczególnych przypadkach możemy „zarezerwować” wybrane miejsce w autokarze – dotyczy to jednak tylko osób uprzywilejowanych, np. inwalidów, czy kobiet w ciąży.

W trosce o bezpieczeństwo oraz komfort psychiczny i fizyczny Podróżnych ze zwiększoną wagą ciała, informujemy o możliwości wykupienia dodatkowego miejsca w autokarach podczas imprez objazdowych. Odpłatność za dodatkowe miejsce w autokarze wynosi 70% kosztów transportu w czasie danej imprezy. Dokładne informacje na temat kosztów dodatkowego miejsca w autokarze można uzyskać na zapytanie w biurach sprzedających ofertę Rainbow.

**Przesiadki** – często zdarza się, że trasy krajowe pokonywane są innymi pojazdami niż autokary docelowe (np. mikrobusami, taksówkami, autami osobowymi, innymi autokarami). Tym samym należy liczyć się z przesiadką w jednym z miast, gdzie zjeżdża się kilka różnych autokarów.

**Toalety autokarowe** – należy pamiętać, że ze względu na ograniczoną pojemność, są to toalety „awaryjne” i proponujemy nie korzystać z nich zbyt często. W celu załatwienia potrzeb fizjologicznych co ok. 4 godziny organizujemy postoje w miejscach, gdzie skorzystać można z toalet (często płatnych).

### **SAMOLOT**

**Opóźnienia wylotów i zmiany godzin przelotów rejsowych/czarterowych.** Sytuacje tego rodzaju mają miejsce szczególnie w okresach wzmożonego ruchu turystycznego i z reguły wynikają z warunków atmosferycznych lub innych zakłóceń, na które Organizator nie ma wpływu (strajki obsługi, awarie techniczne, lokalne przepisy dotyczące startów/ładowań samolotów, obostrzenia przepisów bezpieczeństwa itp.).

Zasady odszkodowań i pomocy dla pasażerów uregulowane są w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady nr 261/2004 z dnia 11 lutego 2004 (o zasadach odszkodowań i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład lub odwołania lub dużego opóźnienia lotów) oraz w polskiej ustawie Prawo Lotnicze.

**Utrata lub zniszczenie bagażu.** Sytuacje takie regulowane są przez międzynarodowe konwencje dotyczące ruchu lotniczego, których stroną jest Rzeczpospolita Polska, tj. w szczególności w Konwencji warszawskiej z 1929 r. wraz z Konwencją z 1961 r. uzupełniającą konwencję warszawską, w Konwencji montrealskiej z 1999 roku. W razie utraty lub zniszczenia bagażu podczas przelotu, należy niezwłocznie zgłosić ten fakt obsłudze lotniska i pobrać od niej potwierdzenie szkody - tzw. druk PIR. Druk PIR wraz z oryginalnymi przywieszkami bagażowymi, kartami pokładowymi i innymi dokumentami potwierdzającymi zarówno sam fakt poniesienia szkody jak i jej wartość należy załączyć do reklamacji. Powyższa reklamacja musi być wniesiona (przekazana lub wysłana) do przewoźnika bezzwłocznie po wykryciu szkody – najpóźniej w terminie 7 dni od daty odebrania bagażu, zaś w przypadku opóźnienia dostarczenia bagażu najpóźniej w terminie 21 dni od daty odebrania bagażu.

Jeśli impreza turystyczna jest realizowana w oparciu o przeloty rejsowe brak stawiennic-

twa na wylot z Polski lub którykolwiek kolejny odcinek podróży skutkuje anulacją dalszego połączenia, w tym połączenia powrotnego. Prosimy pamiętać, iż w takiej sytuacji konieczne jest dokupienie potrzebnych do realizacji imprezy przelotów we własnym zakresie, zaś zakup przelotu powrotnego musi nastąpić przed odprawą na wylot z Polski (linia lotnicza nie zezwala na odprawę na lot z Polski, jeśli Pasażer nie posiada biletu na lot powrotny).

W niektórych krajach obowiązują obostrzenia, wymagające od Pasażerów powrotu do Polski lotem czarterowym, jeśli przylot nastąpił lotem czarterowym. W takich sytuacjach informacje na ten temat znajdują się w ofercie.

### **BAGAŻ**

W przypadku imprez samolotowych Podróżny zazwyczaj może zabrać bagaż podręczny do 5 kg oraz 1 sztukę bagażu głównego najczęściej o wadze od 15 do 20 kg (w zależności od linii lotniczej). Nie dotyczy to jednakże imprez turystycznych zakupionych w opcji MyWay – limity bagażowe dla poszczególnych linii lotniczych są podane na stronie <https://r.pl/linie-lotnicze>. Za każdy nadbagaż należy uiścić dodatkową opłatę na lotnisku wg taryf obowiązujących u danego przewoźnika (dotyczy to np. desek windsurfingowych, złożonego roweru, sprzętu do golfa, sprzętu narciarskiego lub sprzętu do nurkowania – butle muszą być puste). Przewoźnik może zabrać nadbagaż wyłącznie w przypadku wolnej pojemności bagażowej.

W przypadku wyjazdów autokarowych ilość bagażu ograniczona jest do jednej walizki lub torby podręcznej (max 20 kg) oraz niedużego bagażu podręcznego, a w przypadku imprez narciarskich dodatkowo do jednej pary nart i butów lub deski snowboardowej na osobę (sprzęt narciarski/snowboardowy powinien być w pokrowcu - prosimy, aby nie dopakowywać do niego innych przedmiotów). W autobusie (również podczas realizacji transferów) nie ma możliwości dopłat za nadbagaż - w takim wypadku obsługa odmówi zabrania dodatkowej walizki czy torby. W celu uniknięcia pomyłek przy odbieraniu bagażu, sugerujemy, by bagaże oddawane do luku były oznaczone w sposób umożliwiający właścicielom ich łatwe rozpoznanie. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione przez Podróżnych w hotelach i środkach transportu i nie ma obowiązku sprowadzenia ich do Polski.

### **PRZEDSTAWICIELE ORGANIZATORA**

#### **W MIEJSCU REALIZACJI IMPREZY**

**Pilot i przewodnik** - to dwie różne osoby – pilot jest osobą towarzyszącą w imieniu organizatora imprezy turystycznej Podróżnym, sprawuje opiekę nad nimi i czuwa nad sposobem wykonywania na ich rzecz usług oraz przekazuje podstawowe informacje dotyczące odwiedzanego kraju i miejsca, wskazuje lokalne atrakcje, przyjmuje zgłoszenia dotyczące uchybień. Nie ma jednak uprawnień do oprowadzania po obiektach muzealnych. Tym zajmują się przewodnicy lokalni (z reguły dodatkowo płatni), którzy najlepiej znają swoje miasta i przeszli odpowiednie szkolenia. Przewodnicy lokalni posiadają uprawnienia do wykonywania swego zawodu, wydane przez właściwe organy kraju, na terenie którego pracują.

Pilot opiekuje się grupą w zakresie niezbędnym do realizacji wyjazdu (proszę pamiętać, iż podczas podróży samolotem, a także autokarem (głównie na odcinkach krajowych) pilot nie zawsze towarzyszy grupie).

**Rezydent** - jest osobą znajdującą się w miejscu wyjazdu przez cały sezon i odpowiada za techniczną organizację pobytu, zakwaterowanie, transfery, spotkania informacyjne oraz za pośrednictwo w sprzedaży imprez fakultatywnych. Nie zawsze będzie on mógł jednak towarzyszyć Państwu podczas transferów i imprez fakultatywnych. Prosimy także pamiętać, iż rezydent niekoniecznie będzie zakwaterowany w tym samym obiekcie, w którym Państwo mieszkacie. Stąd też kontakt z rezydentem będzie mieli podczas jego regularnych dyżurów w miejscu Państwa zakwaterowania (zwykle 2 - 3 razy w tygodniu), a w sytuacjach awaryjnych pod podanym przez niego numerem telefonu (lub numerem lokalnego kontrahenta Rainbow). Informacje o numerach telefonicznych do miejscowych rezydentów lub przedstawicieli Organizatora otrzymacie Państwo przy stanowiskach odpraw Rainbow na lotnisku przy wylocie lub u pilota przy wyjeździe autokaru.

Opieka nad Podróżnymi może być również sprawowana zdalnie (na odległość) – dotyczy to w szczególności imprez turystycznych zakupionych w opcji „MyWay”, ale również niektórych imprez z oferty tradycyjnej Rainbow (wówczas taka informacja zawarta jest w opisie imprezy). W przypadku opieki realizowanej zdalnie przedstawiciel Organizatora może nie być fizycznie dostępny w miejscu realizacji imprezy turystycznej – wówczas nie odbywają się spotkania informacyjne czy dyżury. Podróżny otrzymuje dane kontaktowe do rezydenta zdalnego 24/7 drogą elektroniczną (mailowo), dane te widoczne będą również widoczne w aplikacji Rainbow. W razie potrzeby uzyskania pomocy ze strony Organizatora podczas imprezy turystycznej bądź chęci zgłoszenia niezgodności (stosownie do punktu 12. Ogólnych Warunków Uczestnictwa) Podróżny powinien kontaktować się ze wskazanym rezydentem zdalnym 24/7 telefonicznie (za pośrednictwem połączenia tradycyjnego lub przy pomocy aplikacji wykorzystujących sieć internetową - Whatsapp).

Dodatkowo, podczas swej podróży mogą Państwo mieć kontakt również z innymi osobami, oddelegowanymi do sprawowania opieki nad Podróżnymi. Mogą to być m. in. miejscowi piloci, kierowcy autokarów, kontrahenci, personel linii lotniczych, hoteli i innych organizacji, z których współpracy Rainbow Tours korzysta przy organizacji świadczeń turystycznych. Wszyscy oni są odpowiedzialnie wykwalifikowani do wykonywania powierzonych im zadań.

Zarówno pilot, rezydent jak i rezydent zdalny 24/7 są odpowiedzialni za właściwą i bezpieczną realizację imprezy. Podróżny ma zatem obowiązek bezwzględnie podporządkować się zaleceniom obsługi wyjazdu (w tym przewodnikowi, rezydentowi, pilotowi a w przypadku przejazdu lub przelotu odpowiednio: kierowcy lub personelowi linii lotniczych). Nieprzebranie powyższego może spowodować poważne konsekwencje dla Podróżnego.

#### **TOUR GUIDE SYSTEM**

Jest to bezprzewodowy, elektroniczny system oprowadzania grup stosowany podczas niektórych naszych imprez turystycznych. Na czas zwiedzania otrzymają Państwo indywidualny odbiornik i pakiet słuchawkowy. Pilot/przewodnik korzysta z nadajnika i mikrofonu, docierając z przekazem informacji do każdego z Podróżnych. Podróżny otrzymuje odbiornik i pakiet słuchawkowy w miejscu rozpoczęcia imprezy lub na lotnisku w dniu wylotu. W przy-

## Info

padku niektórych imprez Podróżny zabiera odbiornik ze sobą do kraju – wówczas należy go zwrócić po powrocie do Polski (przedstawicielowi Organizatora na lotnisku lub, jeśli będzie to niemożliwe, do najbliższego biura Rainbow). W przypadku zagubienia, uszkodzenia bądź niezwrócenia odbiornika Podróżny zostanie obciążony opłatą w wysokości 100 zł.

### ZBIÓRKA

Prosimy o bezwzględne przestrzeganie podanych przez Organizatora godzin i miejsc zbiórek (dla imprez autokarowych 0,5 godziny przed wyjazdem, dla imprez lotniczych 2 lub 3 godz. przed wylotem). Prosimy pamiętać, iż brak punktualnego stawiennictwa może skutkować koniecznością poniesienia przez Podróżnego dodatkowych kosztów celem dotarczenia do Grupy.

Nie ma również możliwości samowolnej zmiany miejsca wsiadania/wylotu na inny niż zawarty w umowie przystanek lub lotnisko, nawet jeśli z programu lub rozkładu wynika, że autobus jedzie przez kolejne przystanki. Każdą zmianę przez Podróżnego miejsca wsiadania lub wylotu (o której mowa w pkt 13. OWU) trzeba uzgodnić z Rainbow pod rygorem utraty gwarancji miejsca w środku transportu i/lub odmowy zwrotu wniesionych wpłat z tytułu realizacji świadczeń w zakresie przewozu/przelotu.

W przypadku imprez autokarowych, na życzenie Podróżnego i w miarę dostępności miejsc w pojeździe łącznikowym (tj. poruszającym się na terenie Polski do miejsca przesiadek) istnieje możliwość zmiany przystanku wyjazdowego lub/i powrotnego. Zmiany te są bezkosztowe, o ile zostały wprowadzone do umowy na co najmniej 6 dni przed rozpoczęciem imprezy. W przypadku dokonywania zmiany przystanku na 5 dni przed rozpoczęciem imprezy lub później, Rainbow pobiera opłatę w wysokości 50zł/osoba/przystanek.

### CZAS TRWANIA IMPREZY – LICZBA DNI

W programach imprez turystycznych podajemy liczbę dni od wyjazdu/wylotu z Polski do przyjazdu/przylotu do Polski. Oznacza to że podróż (autokarem lub samolotem) wliczona jest w czas trwania imprezy turystycznej. Prosimy mieć zatem na uwadze że z reguły na podróż przeznaczony jest pierwszy i ostatni dzień imprezy, a rozkłady lotów i wyjazdów autokarowych opisane są w katalogu i na naszych stronach internetowych r.pl/rozklady.

### INFORMACJE O OPŁATACH W KATALOGU

Dla Państwa wygody w opisie obiektów noclegowych zamieściliśmy informacje o kosztach dodatkowo płatnych udogodnień (np. opłatach za Internet, leżaki, ręczniki plażowe). Prosimy pamiętać, że podane kwoty mają wyłącznie charakter orientacyjny i były aktualne w czasie, gdy publikowany był nasz katalog.

### WYCIECZKI LOKALNE (FAKULTATYWNE)

Wycieczkę fakultatywną/lokalną stanowi atrakcja turystyczna taka jak np. wyjazd autokarowy, rejs, wycieczka piesza, obejmująca zwiedzanie historycznych zabytków, muzeów, miejsc kultu religijnego, parków rozrywki, malowniczych krajobrazów czy udział w lokalnych wydarzeniach kulturalnych. Organizatorami wycieczek fakultatywnych/lokalnych są Rainbow lub lokalne biura turystyczne – partnerzy Rainbow. Wycieczka fakultatywna/lokalna jest dostępna w sprzedaży Rainbow albo jako opcja dodatkowa - do nabywanej imprezy turystycznej Rainbow, służąca jej wzbogaceniu, bądź jako odrębna usługa turystyczna, nie powiązana z imprezą turystyczną Rainbow, w rozumieniu ustawy

z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Zasady oferowania, zakupu i przebiegu wycieczek fakultatywnych/lokalnych oferowanych przez Rainbow określa: regulamin zakupu wycieczek fakultatywnych/lokalnych oferowanych przez Rainbow zamieszczony na stronie internetowej Rainbow <http://r.pl>. **Zazwyczaj wycieczki lokalne (fakultatywne) odbywają się przy min. 25 chętnych. W przypadku nieosiągnięcia owego minimum grupy, wycieczka lokalna (fakultatywna) może się nie odbyć.**

### ZAKWATEROWANIE

Ze względu na różne przepisy miejscowe, Rainbow wprowadza własną standaryzację obiektów w katalogu („słoneczka”). W każdej ofercie hotelu podana jest jego oficjalna kategoria (przyznana według przepisów miejscowych), jak również klasa obiektu przyznana przez Rainbow (w postaci „słoneczek”). Podstawą do nadania hotelowi określonej liczby słoneczek jest subiektywna opinia Touroperatora oparta na kryteriach takich jak: dostępna w hotelu infrastruktura towarzysząca (ilość basenów, plac zabaw, boiska sportowe), wyposażenie i wystrój pokoi, atrakcyjność położenia hotelu, widok rozpościerający się z hotelu/pokoju, organizowane animacje, jakość serwowanego wyżywienia, standard obsługi oraz opinie innych Podróżnych. Plus (+) oznacza świadczenia lepsze niż standard - o czym piszemy w rubryce „naszym zdaniem” przy opisie obiektu. Powyższa kategoryzacja może się różnić od oficjalnej, obowiązującej w danym kraju, przy czym lokalna kategoria obiektu podana jest w jego opisie. Zdjęcia prezentowane w katalogach oraz innych materiałach reklamowych są zdjęciami przykładowymi. Oznacza to, w szczególności, że nie każdy pokój w danym hotelu wygląda tak jak prezentowany na zdjęciu w katalogu. Na metraż pokoi podany w opisach poszczególnych hoteli składa się część mieszkalna, łazienka, a czasami także balkon. W niektórych apartamentach (zwłaszcza w Grecji i Chorwacji) sprzątanina (oraz zakupu środków czystości) dokonuje się we własnym zakresie. Hotele mogą posiadać własne regulaminy korzystania z hotelowych zjeżdżalni (mogą się pojawić ograniczenia wiekowe/wzrostowe).

### DOBY HOTELOWE

W większości hoteli doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 14.00, pokoje zaś trzeba opuścić do godziny 10.00 (wówczas ustaje również prawo do korzystania ze świadczeń hotelowych). Doba hotelowa nie jest więc równoznaczna z dobą zegarową trwającą 24 godziny. Po wykwaterowaniu, pilot zawsze będzie w stanie pomóc Państwu w przechowaniu bagażu do momentu odjazdu. W przypadku imprez z dojazdem własnym należy stosować się do zwyczajowych godzin rozpoczęcia i zakończenia doby hotelowej (odpowiednio: godzina 14.00 i godzina 10.00). Informację o dokładnych godzinach rozpoczęcia i zakończenia doby hotelowej obowiązujących w danym obiekcie można uzyskać u Organizatora. Należy również pamiętać, iż w apartamencie/studio mogą być zakwaterowane wyłącznie osoby, które zostały wskazane w zawartej umowie. Zakwaterowanie osoby, która nie widnieje w rezerwacji i nie jest Podróżnym uczestniczącym w imprezie wyjazdu będzie się wiązało z koniecznością uiszczenia dodatkowej opłaty bądź wykwaterowaniem z obiektu.

### WYŻYWIENIE

W zależności od oferty różny jest też rodzaj wyżywienia. W apartamentach i studiach (po-

siadających aneks kuchenny) zazwyczaj nie ma wyżywienia, co wiąże się organizacją posiłków przez Podróżnych.

**Śniadania.** Kontynentalne – to skromny posiłek złożony z reguły z pieczywa, nabiału lub dżemu (rzadko wędliny) oraz kawy lub herbaty. Śniadanie kontynentalne wzmocnione lub rozszerzone – jak wyżej, ale często z wędliną lub jogurtem i sokami. Śniadania w formie bufetu są nieco bogatsze i dają możliwość większego wyboru – zależy to jednak również od standardu hotelu. Należy pamiętać, że z restauracji nie wolno zabierać żadnych artykułów, gdyż jest to niemile widziane przez obsługę. Lepiej jest podchodzić do bufetu kilka razy niż zostawiać coś na talerzu lub wynosić poza restaurację.

**Obiadokolacje** – gorący posiłek w porze kolacji, zwykle dwudaniowy. W niektórych ofertach wliczony w cenę – w niektórych możliwość dopłaty. Jeżeli nie ma możliwości dopłaty, oznacza to, że nie organizujemy obiadokolacji. Z reguły pierwszym przysługującym posiłkiem jest kolacja (lub obiadokolacja) w dniu przylotu, ostatnim zaś – śniadanie w dniu wylotu (chyba, że oferta precyzuje inaczej).

**Napoje** – Przy śniadaniu (kawa, herbata, sok) są wliczone w cenę, przy obiadokolacjach z reguły są płatne dodatkowo – chyba że oferta precyzuje to inaczej. Prosimy pamiętać, że podane w ofercie godziny realizacji posiłków oraz podawania napojów mają charakter przybliżony i były aktualne w czasie, gdy publikowany był nasz katalog.

### OSOBY PODRÓŻUJĄCE SAMOTNIE

Osoby podróżujące samotnie, chcące uniknąć dopłaty za pokój jednoosobowy mogą za zgodą Organizatora starać się o dokwaterowanie do pokoi dwu lub trzyosobowych (w niektórych hotelach możliwe są tylko pokoje 2 os. z dostawką), jednakże z przyczyn obiektywnych Organizator nie może tego zagwarantować. W takiej sytuacji Podróżny zobowiązany jest do uiszczenia dopłaty za pokój 1-osobowy (chyba że oferta precyzuje inaczej). Informacja o konieczności ewentualnej dopłaty zostanie przekazana najpóźniej na 7 dni przed wyjazdem.

### DOSTAWKA

To dodatkowe, z reguły rozkładane łóżko lub mniejsze łóżko. Prosimy pamiętać, że wstawienie takiego łóżka zmniejsza powierzchnię pokoju. Zdarza się również, iż pokój 3-osobowy jest w rzeczywistości pokojem 2 osobowym z dostawką (dotyczy to z reguły hoteli o standardzie turystycznym \*\*-\*\*\*). Zniżki przewidziane w ofercie dla osoby śpiącej na dostawce niekoniecznie obowiązują przy ofertach promocyjnych (w szczególności typu „last minute”).

### PLAŻA I SPRZĘT REKREACYJNY

Prosimy pamiętać, iż określenie „plaża piaszczysta” nie jest jednoznaczne z długą, szeroką plażą z białym piaskiem czyli taką jaką mamy np. w Łebie. W efekcie plaże różnią się dość znacznie pomiędzy krajami - od piaszczystych z żółtym, ale grubszym piaskiem (najczęściej w Grecji) poprzez piaszczyste z dość ciemnym piaskiem (najczęściej w Hiszpanii) do żwirowych (najczęściej w Chorwacji) czy wręcz kamienistych czy skalistych (Lazurowe Wybrzeże, Malta). Informacje na temat plaży zamieszczone są przy opisach obiektów lub miejscowości wykwaterowanych.

### KURORTY WAKACYJNE

Większość miejsc, które odwiedzamy to miejsca szczególnie atrakcyjne turystycznie i odwiedzane przez tysiące turystów. Bywa tam zatem

tłoczno (szczególnie w sezonie), w niektórych kurortach nocne życie trwa aż do białego rana, będzie więc hałaśliwie. Zdarzać się mogą również drobne kradzieże. Rekomendujemy więc, aby gotówkę, dokumenty i cenne przedmioty przechowywać w sejfach, które są dostępne (bezpłatnie lub za niewielką opłatą) w większości hoteli z naszej oferty (szczegółowe informacje są podane w opisach poszczególnych obiektów). Zwykle także tego rodzaju miejscowości podlegają ciągłym modernizacjom i dużo się tam inwestuje. Nie należy zatem być zaskoczonym jeśli pewnego dnia obudzi Państwa hałas na, właśnie obok rozpoczętej, budowie nowego hotelu lub co gorsza - hałas w naszym hotelu, ale dwa piętra niżej. Tego rodzaju prace prowadzone są jednak tylko w ciągu dnia i tylko w dni robocze, nie powinny więc być uciążliwe. W krajach południowych, a zwłaszcza na wyspach mogą wystąpić krótkotrwałe braki wody lub prądu.

#### **ODPRAWA PASZPORTOWO - BILETOWA DLA IMPREZ ZAKUPIENYCH W OPCJI „MY WAY”**

W przypadku imprez turystycznych zakupionych w opcji „MyWay” Podróżny ma obowiązek każdorazowego samodzielnego przeprowadzenia procedury odprawy na przeloty (online lub bezpośrednio na lotnisku). Przed rozpoczęciem imprezy Podróżnemu zostanie udostępniona instrukcja odprawy na przelot oraz niezbędne dane do jej przeprowadzenia (takie jak np. numer rezerwacji przelotu). W przypadku niektórych linii lotniczych brak odbycia procedury odprawy z wyprzedzeniem może skutkować niemożnością odbycia lotu lub też naliczeniem opłat z tytułu odprawy na lotnisku.

Dokonanie odprawy online przed rozpoczęciem imprezy odbywa się przy wykorzystaniu zewnętrznych systemów informatycznych przewoźnika. Uzyskany numer rezerwacji przelotu (niezbędny do odbycia odprawy) umożliwi również wprowadzenie innych zmian w rezerwacji (zmianę klasy przelotu, rezerwację miejsca w samolocie, ale również zmianę jej terminu czy też całkowite anulowanie). Organizator informuje, iż samodzielnie wprowadzone przez Podróżnego zmiany w rezerwacji przelotów (na stronie internetowej przewoźnika) nie skutkują wprowadzeniem zmiany w pozostałych świadczeniach objętych umową z Organizatorem (np. zmiana terminu przelotu nie pociąga za sobą zmiany terminu zakwaterowania). Prosimy zatem o uważne dokonywanie odprawy i stosowanie się do otrzymanych od Organizatora instrukcji, ponieważ Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zmiany wprowadzone przez Podróżnego samodzielnie w rezerwacji przelotu.

#### **TRANSFER**

W ramach zakupionej wycieczkowej imprezy turystycznej Podróżnemu przysługuje przejazd na trasie lotnisko - hotel - lotnisko (o ile oferta nie stanowi inaczej). W opisach poszczególnych hoteli podajemy odległość dzielącą lotnisko i hotel (w kilometrach). Wskazujemy, iż transfer realizowany na rzecz Turystów ma charakter zbiorowy, co oznacza, że trasy transferów muszą być dopasowane do potrzeb wielu Turystów, którzy podróżują do różnych hoteli usytuowanych wzdłuż przyjętej trasy przejazdu, bądź z hoteli na lotnisko. Ostateczny czas trwania transferu jest trudny do przewidzenia, ponieważ zależy od liczby Turystów w poszczególnych hotelach, ich lokalizacji, sprawności wysiadania i wyładunku bagaży, a także warunków panujących w danym dniu na drodze.

#### **UBEZPIECZENIA**

Podróżni biorący udział w imprezach zagranicznych organizowanych przez Rainbow ubezpieczeni są w TU Europa S.A. na podstawie umowy ubezpieczenia nr 2/Z/2008, polisa nr RBT2/Z/08 w **Wariantie Podstawowym** lub **Wariantie Podstawowym Sport** (dla wybranych imprez). Prosimy o zapoznanie się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia Podróżnego dla Klientów Rainbow Tours S.A., dostępnymi w biurach sprzedających ofertę Rainbow oraz na stronie internetowej <http://r.pl/>. Ubezpieczenie zawierane przez Rainbow na rzecz Podróżnych ma charakter podstawowy (wariant Podstawowy lub Podstawowy Sport), dlatego każdy Podróżny powinien zastanowić się nad zawarciem dodatkowego ubezpieczenia, które zapewni ochronę dla osób chorych przewlekle (do chorób przewlekłych zaliczane są m.in. cukrzyca, nadciśnienie, alergie, choroby serca, nowotwory), ochronę w przypadku **epidemii Covid-19** i innych chorób wirusowych z grupy koronawirusów oraz ochronę w zakresie szkód powstałych pod wpływem alkoholu.

**WARIANT PODSTAWOWY/PODSTAWOWY SPORT** ubezpieczenia podróznego obejmuje: Ubezpieczenie kosztów leczenia i transportu do kraju (KL) - zapewniające pokrycie kosztów związanych z nagłym zachorowaniem lub nieszczęśliwym wypadkiem, poniesionych na: badania lekarskie, zakup leków i środków opatrunkowych, pobyt w szpitalu, leczenie stomatologiczne (do 500 PLN), transport do szpitala oraz do Polski. Suma ubezpieczenia KL wynosi 60 000 PLN. **Ubezpieczyciel w wariantach Podstawowym nie ponosi odpowiedzialności, jeśli zdarzenie ubezpieczeniowe nastąpiło wskutek m.in. chorób przewlekłych, epidemii Covid-19 i innych chorób wirusowych z grupy koronawirusów, szkód powstałych pod wpływem alkoholu (w zakresie KL i NNW), chorób psychicznych, przestępstwa dokonanego przez Podróżnego, zażycia środków odurzających, szkód będących następstwem uprawiania sportów ekstremalnych i wyczynowych, aktywnego uczestnictwa w działaniach wojennych i aktach terroru.** Dodatkowo w wariantach Podstawowym Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku uprawiania sportów wysokiego ryzyka.

**Ochronę w zakresie chorób tropikalnych (CT)** - ubezpieczenie w wariantach Podstawowym i Podstawowym Sport obejmuje także koszty leczenia na wypadek chorób tropikalnych, pod warunkiem dokonania przez Ubezpieczonego, przed odbyciem podróży zagranicznej, wskazanych przez właściwe instytucje, szczepień obowiązkowych dla danego kierunku podróży. Za choroby tropikalne uważa się choroby wywołane przez organizmy patogenne charakterystyczne dla stref podzwrotnikowych i równikowych.

**Ubezpieczenie kosztów ratownictwa (KR)** - do sumy 10 000 PLN.

**Pomoc w podróży** - obejmującą m.in. zwrot kosztów podróży i pobytu osoby towarzyszącej lub osoby wezwanej do towarzyszenia, organizację dostarczenia leków, pokrycie dodatkowych kosztów noclegu i żywienia Ubezpieczonego do czasu, gdy ze względów medycznych możliwy będzie transport do Polski lub ubezpieczony będzie mógł kontynuować podróż.

**Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW)** - zapewniające ochronę na wypadek trwałego uszczerbku na zdrowiu lub śmierci. Suma ubezpieczenia NNW za 100%

uszczerbku na zdrowiu wynosi 5 000 PLN a świadczenie z tytułu śmierci 2 500 PLN.

**Ubezpieczenie bagażu podróznego (BP)** - zapewniające ochronę bagażu w razie jego zniszczenia lub uszkodzenia. Suma ubezpieczenia bagażu wynosi 500 PLN. Ubezpieczenie nie obejmuje szkód polegających wyłącznie na uszkodzeniu lub zniszczeniu waliz, kufrów lub innych pojemników bagażu podróznego. Ubezpieczeniu nie podlegają także m.in. pieniądze w gotówce, papiery wartościowe, karty płatnicze, biżuteria, dzieła sztuki, przenośny sprzęt elektroniczny, nie znajdujący się pod bezpośrednią opieką ubezpieczonego, telefony komórkowe, akcesoria samochodowe, sprzęt sportowy (w wariantach Podstawowym Sport sprzęt sportowy objęty jest ochroną do 1 000 PLN).

**WARIANT STANDARDOWY:** obejmuje wszystkie ryzyka wymienione powyżej, ponadto znacznie wyższe są sumy ubezpieczenia: KL - suma ubezpieczenia kosztów leczenia wzrasta do 310 000 PLN, NNW z tytułu trwałego uszczerbku na zdrowiu - do 15 000 PLN, NNW z tytułu śmierci do 7 500 PLN, koszty leczenia ambulatoryjnego podczas pobytu w USA, Kanadzie, Japonii i Australii do 14 000 PLN, BP - ubezpieczenie bagażu do 1 500 PLN. **Dodatkowo wariant ten zapewnia ochronę w przypadku nasilenia się choroby przewlekłej lub choroby psychicznej, epidemii Covid 19 i innych chorób wirusowych z grupy koronawirusów, zdarzeń powstałych pod wpływem alkoholu (w zakresie KL i NNW), szkód będących następstwem uprawiania sportów wysokiego ryzyka, a także ubezpieczenie kosztów związanych z opóźnionym dostarczeniem bagażu - do 600 PLN i ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej (OC) w życiu prywatnym i w trakcie uprawiania sportów wysokiego ryzyka do 100 000 PLN.**

**WARIANT OPTYMALNY:** obejmuje wszystkie ryzyka z wariantu podstawowego z wyższymi niż w wariantach Podstawowym i Standardowym sumami ubezpieczenia: KL - suma ubezpieczenia kosztów leczenia wzrasta do 610 000 PLN, NNW z tytułu trwałego uszczerbku na zdrowiu - do 25 000 PLN, NNW z tytułu śmierci - do 12 500 PLN, koszty leczenia ambulatoryjnego podczas pobytu w USA, Kanadzie, Japonii i Australii do 54 000 PLN, BP ubezpieczenie bagażu podróznego - do 2 000 PLN. **Dodatkowo wariant ten zapewnia ochronę w przypadku nasilenia się choroby przewlekłej lub choroby psychicznej, epidemii Covid 19 i innych chorób wirusowych z grupy koronawirusów, zdarzeń powstałych pod wpływem alkoholu (w zakresie KL i NNW), szkód będących następstwem uprawiania sportów wysokiego ryzyka, a także ubezpieczenie kosztów związanych z opóźnionym dostarczeniem bagażu 600 PLN i OC - ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym i w trakcie uprawiania sportów wysokiego ryzyka - 200 000 PLN. Ponadto, w przypadku obowiązkowej kwarantanny lub izolacji ubezpieczonego zostaną pokryte koszty zakwaterowania, żywienia i transportu powrotnego do 9 000 PLN. W wariantach Optymalnym ochrona obejmuje także uprawianie sportów wysokiego ryzyka oraz ubezpieczenie sprzętu sportowego do 1 500 PLN.**

**WARIANT NAJLEPSZY:** obejmuje wszystkie ryzyka z wariantu podstawowego, ale sumy ubezpieczenia są wyjątkowo wysokie. KL - suma ubezpieczenia kosztów leczenia wzrasta do 2 060 000 PLN, NNW z tytułu trwałego

## Info

tego uszczerbku na zdrowiu – do 45 000 PLN, NNW z tytułu śmierci - do 22 500 PLN, koszty leczenia ambulatoryjnego podczas pobytu w USA, Kanadzie, Japonii i Australii aż do wysokości sumy ubezpieczenia kosztów leczenia, BP ubezpieczenie bagażu podróжного – do 4 000 PLN. **Dodatkowo wariant ten zapewnia ochronę w przypadku nasilenia się choroby przewlekłej lub choroby psychicznej, epidemii Covid 19 i innych chorób wirusowych z grupy koronawirusów, zdarzeń powstałych pod wpływem alkoholu (w zakresie KL i NNW), szkód będących następstwem uprawiania sportów wysokiego ryzyka, a także ubezpieczenie kosztów związanych z opóźnionym dostarczeniem bagażu 600 PLN i OC - ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym i w trakcie uprawiania sportów wysokiego ryzyka - 500 000 PLN.** Ponadto w przypadku obowiązkowej kwarantanny lub izolacji ubezpieczonego zostaną pokryte koszty zakwaterowania, wyżywienia i transportu powrotnego do 12 000 PLN. W wariantcie Najlepszym ochrona obejmuje także uprawianie sportów wysokiego ryzyka oraz ubezpieczenie sprzętu sportowego do 2 500 PLN.

### **Postępowanie w celu otrzymania świadczenia ubezpieczeniowego:**

W razie wystąpienia objawów chorobowych należy niezwłocznie skontaktować się z:

**Centrum Pomocy TU Europa S.A.**

**Tel. +48 22 568 98 28**

Centrum Pomocy TU Europa S.A. jest jedynym podmiotem uprawnionym do organizowania wizyt lekarskich. Obsługa medyczna odbywa się bezgotówkowo tylko wtedy, gdy organizowana jest przez Centrum Pomocy TU Europa S.A. W przypadku wizyt lekarskich zorganizowanych we własnym zakresie, prosimy o opłacenie wszystkich kosztów gotówką i zgłoszenie się po zwrot kosztów po powrocie do Polski, z zastrzeżeniem procedury i terminów przewidzianych w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia podróжного dla Klientów Rainbow Tours S.A. Zwrot kosztów leczenia nastąpi na podstawie dokumentacji poniesionych kosztów.

**Ważne.** Przedstawiciel Organizatora w miejscu realizacji imprezy ma obowiązek poinstruować Podróżnego, w jaki sposób skontaktować się z Centrum Pomocy celem uzyskania pomocy medycznej, nie odpowiadając na jednak za sposób realizacji zlecenia przez TU Europa. Za realizację świadczeń wynikających z ubezpieczenia podróжного (w tym za zapewnienie wsparcia w tłumaczeniach na język angielski w sytuacjach związanych z organizacją pomocy) odpowiada bezpośrednio ubezpieczyciel. Organizator nie pośredniczy w wypłacie odszkodowań oraz nie ma wpływu na decyzję ubezpieczyciela o odmowie wypłaty odszkodowania.

### **UBEZPIECZENIE KOSZTÓW REZYGNACJI**

To ubezpieczenie jest dostępne po zapłaceniu dodatkowej składki i umożliwia odzyskanie 100% wpłaconych środków na wypadek odwołania wyjazdu z ważnej życiowej przyczyny, m.in. nagłej choroby, nieszczęśliwego wypadku, śmierci osoby bliskiej, następstwa choroby przewlekłej, szkody w mieniu powstałej w wyniku działania zdarzenia losowego, utraty pracy, komplikacji związanych z ciążą, przedwczesnego porodu mającego miejsce przed 32 tygodniem ciąży. Przyczyną rezygnacji może być również akt terrorystyczny, do którego doszło nie wcześniej niż na 30 dni przed datą rozpoczęcia podróży, w kraju będącym

celem podróży ubezpieczonego i leżącym na terytorium Europy, z wyłączeniem Turcji, pod warunkiem, że akt terrorystyczny miał miejsce w promieniu maksymalnie do 250 km od celu podróży ubezpieczonego oraz jeśli Rainbow Tours nie zaoferował ubezpieczonemu zamiast imprezy turystycznej na imprezę turystyczną do kraju, w którym akt terrorystyczny nie występuje. **Ubezpieczenie Kosztów rezygnacji można kupić w dniu zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej i przez kolejne 3 dni, lub jeśli do dnia wyjazdu jest 7 dni lub mniej - wyłącznie w dniu zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej. Informacje dotyczące możliwości dokupienia ubezpieczenia po zawarciu umowy są dostępne w Biurach Obsługi Klienta oraz w Call Center. W przypadku odstąpienia przez Podróżnego od umowy o udział w imprezie turystycznej przysługuje mu prawo do zwrotu składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.**

### **OGÓLNE INFORMACJE O OBOWIĄZUJĄCYCH PRZEPISACH WJAZDOWYCH I SANITARNYCH ORAZ O WYMAGANIACH ZDROWOTNYCH DOTYCZĄCYCH UDZIAŁU W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ**

Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej należy zapoznać się z przepisami paszportowymi, wizowymi i sanitarnymi oraz wymogami zdrowotnymi, obowiązującymi w kraju docelowym, zamieszczonymi na stronie internetowej Organizatora <http://r.pl> oraz w opisie świadczeń danej imprezy turystycznej. Do odbycia podróży do krajów UE wymagany jest dowód osobisty lub paszport (ważny minimum 3 miesiące od daty powrotu do Polski). Do odbycia podróży poza UE wymagany jest paszport (ważny minimum 6 miesięcy od daty powrotu do Polski), a często także wiza. Podróżnym posługującym się paszportem tymczasowym lub dyplomatycznym Organizator zaleca przed dokonaniem rezerwacji kontakt z placówką dyplomatyczną kraju docelowego z racji możliwych ograniczeń formalnych związanych z takim paszportem. Podane przez Organizatora informacje w zakresie obowiązujących przepisów paszportowych i wizowych dotyczą wyłącznie obywateli polskich. Obywatelom innych państw zaleca się przed zakupem imprezy turystycznej kontakt z właściwą placówką dyplomatyczną kraju docelowego w celu sprawdzenia wymogów odbycia podróży. W zakresie podróży do krajów uznawanych za zdrowotnie bezpieczne (głównie europejskich) nie są wymagane żadne szczepienia ochronne ani profilaktyczne. W pozostałych wypadkach wymagania zdrowotne do odbycia podróży zamieszczone są w opisie świadczeń danej imprezy turystycznej (jeśli szczepienia są wymagane lub choćby zalecane). Wyjazd w region świata o odmiennym klimacie lub niskim standardzie warunków sanitarnohigienicznych wymaga zastosowania odpowiednio wcześniej dobranej profilaktyki. Przy wyjazdach w szczególności w region Wysp Karaibskich, do państw Ameryki Środkowej i Południowej, w rejon Bliskiego Wschodu oraz Afryki Środkowej i Azji, zalecamy zapoznanie się z aktualnymi informacjami dotyczącymi potencjalnych zagrożeń zdrowotnych i profilaktyki z tym związanej, dostępnymi między innymi na stronie Światowej Organizacji Zdrowia (WHO), Europejskiego Centrum ds. Zapobiegania i Kontroli Chorób (ECDC), a także na stronie poświęconej „Informacjom dla podróżujących” w ramach strony internetowej Głównego Inspektoratu Sanitarnego ([www.gis.gov.pl](http://www.gis.gov.pl)).

Jeżeli istnieją przeciwwskazania lekarskie do udziału w imprezie turystycznej, Podróżny jest obowiązany poinformować o tym Organizatora. Prosimy także pamiętać, że w niektórych krajach obowiązują obostrzenia dotyczące przedmiotów wwożonych (takich jak drony, sprzęt służący do obserwacji czy też niektóre lekarstwa), jak i wywożonych (np. muszle). W przypadku wątpliwości straż graniczna może podjąć decyzję o konfiskacie mienia. Prosimy, aby przed wyjazdem sprawdzić czy przedmiot, który planują Państwo zabrać na wyjazd nie jest objęty zakazem (np. w odpowiedniej ambasadzie lub na oficjalnej stronie Ministerstwa Spraw Zagranicznych).

### **INFORMACJE DLA PODRÓŻUJĄCYCH - MINISTERSTWO SPRAW ZAGRANICZNYCH**

Na stronach internetowych MSZ (<https://www.gov.pl/web/dyplomacja/informacje-dla-podrozujacych>) dostępne są informacje dla podróżujących (w tym ostrzeżenia dotyczące poszczególnych krajów). Rekomendujemy aby regularnie zapoznawać się z tymi komunikatami MSZ, które dotyczą kraju będącego celem Państwa podróży zarówno przed przystąpieniem do umowy jak i już po jej zawarciu, przed wyjazdem z Polski.

### **ZAGUBIENIE PASZPORTU LUB INNYCH DOKUMENTÓW**

W przypadku kradzieży lub zagubienia paszportu lub innych dokumentów niezbędnych do powrotu do kraju Podróżny jest zobowiązany zawiadomić miejscowego przedstawiciela Organizatora, który udzieli wszelkich niezbędnych informacji i pomocy oraz zgłosić się do najbliższego konsulatu lub ambasady RP na terytorium kraju pobytu. Urzędnicy konsularni RP zobowiązani są do udzielenia wszelkiej pomocy (łącznie z pomocą finansową i prawną) wszystkim obywatelom RP – w przypadku braku polskiej placówki taką rolę pełnią placówki państw Unii Europejskiej.

### **OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNE**

Organizator stosuje postanowienia Rozporządzenia (WE) 1107/2006 z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=celex%3A32006R1107>). Osoby niepełnosprawne wybierające się w podróż są zobowiązane poinformować Organizatora przed zawarciem umowy o stopniu niepełnosprawności lub o innych wymaganiach specjalnych. Organizator przed zawarciem umowy wskaże czy jest możliwe spełnienie określonych wymagań specjalnych. Organizator może odmówić przyjęcia rezerwacji lub odstąpić od umowy z osobą niepełnosprawną lub osobą o ograniczonej sprawności ruchowej:

- w celu spełnienia mających zastosowanie wymogów bezpieczeństwa ustanowionych prawem lub w celu spełnienia wymogów bezpieczeństwa ustanowionych przez organ, który wydał przewoźnikowi lotniczemu certyfikat przewoźnika lotniczego
- gdy rozmiar samolotu lub jego drzwi, czynią fizycznie niemożliwym wprowadzenie na pokład lub przewóz osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej
- gdy osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej nie towarzyszy inna osoba zdolna do udzielenia niezbędnej pomocy tej osobie

W przypadku, gdy Organizator odmawia przyjęcia rezerwacji lub odstępuje od umowy powiadamia niezwłocznie osobę niepełnosprawną lub osobę o ograniczonej sprawności ruchowej o przyczynach. Na żądanie zainteresowanego, Organizator przedstawia na piśmie wspomniane przyczyny w terminie 5 dni roboczych. Ponadto, Organizator podejmuje wówczas należyte starania w celu zaproponowania zainteresowanej osobie możliwego do zaakceptowania rozwiązania alternatywnego.

#### **OGRANICZENIA WIEKU**

Imprezy turystyczne objazdowe z oferty Organizatora charakteryzują się bardzo intensywnym

programem zwiedzania, często wymagają wielogodzinnych przejazdów lub/i długich pieszych spacerów. Sugerujemy, by na objazdowe imprezy turystyczne nie wybierać się z dziećmi poniżej 5-ego roku życia, odradzamy także udział w nich osobom w podeszłym wieku. Zalecamy również by udział w objazdowej imprezie turystycznej skonsultować z lekarzem, w szczególności w przypadku występowania problemów zdrowotnych.