

## **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 komputerowo 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 Turystów ze zwiększoną wagą ciała, informujemy o możliwości wykupienia dodatkowego miejsca w autokarach podczas wycieczek 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 Tours.

**Autokary** – Rainbow Tours korzysta z autokarów wyspecjalizowanych firm przewozowych. Każdy autokar wyjeżdżający na wycieczkę naszego biura jest jednak opisany – za przednią szybą znajduje się tablica informacyjna, najczęściej z logo Rainbow Tours. Nie ma więc problemu z odnalezieniem właściwego środka transportu.

**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).

**Zachowanie bezpieczeństwa** - podczas jazdy nie należy poruszać się po autokarze, bowiem przy gwałtownym hamowaniu może się to skończyć poważnym wypadkiem. Podobnie należy zwracać szczególną uwagę przy wysiadaniu z autokaru, zwłaszcza, jeśli z jakichś względów autokar zatrzymuje się na jezdni. W żadnym wypadku nie należy wysiadać na autostradach czy w tunelach.

## **SAMOLOT**

**Samoloty.** Biuro korzysta z usług różnych linii lotniczych (tradycyjnych przewoźników, linii czarterowych oraz tzw. Low Costów), oferując przeloty w klasie turystycznej sprawdzonych i renomowanych firm. W przypadku niektórych imprez istnieje możliwość wykupienia (za dodatkową opłatą) przelotu w innej klasie - o wyższym standardzie. Szczegółowe informacje na ten temat znajdują się w opisach imprez. Samoloty – z reguły są to Boeingi, Airbusy i McDonell Douglasy, przeznaczone do pokonywania tras średniodystansowych (3.000 do 5.000 km) lub na kierunkach egzotycznych (Karaimy, Tajlandia itp.) długodystansowych.

**Catering.** Obecnie linie lotnicze (szczególnie tanie i czarterowe) odchodzą zupełnie od po-

dawania posiłków na pokładach samolotów lub serwują skromne przekąski (typu kanapka i napój lub owoce). W przypadku, gdy linie nie przewidują posiłków na pokładzie, można nabyć kanapki lub niekiedy dania obiadowe w tzw. sky-barze obsługiwanym przez stewardesy. Dokładne informacje na temat posiłków i ich cen otrzymanie Państwo na pokładzie samolotu.

**Obsługa.** W przypadku zagranicznych linii lotniczych obsługa samolotu (stewardesy lub piloci) nie mówi po polsku – ale zawsze można porozumieć się w języku angielskim.

**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 Biuro nie ma wpływu (strajki obsługi, awarie techniczne, lokalne przepisy dotyczące startów/lądowań samolotów, obostrzenia przepisów bezpieczeństwa itp.). Prosimy o wyrozumiałość – nasi pracownicy lub lokalni przedstawiciele zawsze będą się starali Państwu pomóc.

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. o ujednostajnieniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego, wraz z Konwencją z 1961 r. uzupełniającą konwencję warszawską o ujednostajnieniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego wykonywanego przez osobę inną niż przewoźnik umowny, 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 niezwłocznie 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.

## **BAGAŻ**

W przypadku wycieczek samolotowych turysta 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). Za każdy nadbagaż należy uiścić dodatkową opłatę na lotnisku wg taryf obowiązujących u danego przewoźnika (dotyczy to np. desek windsurfingowych, złożonego rowe-

ru, sprzętu do golfa, sprzętu narciarskiego lub sprzętu do nurkowania – butle muszą być puště). 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 para nart i butów lub deska snowboardowa na osobę (koniecznie w pokrowcu i tylko ze sprzętem narciarskim – prosimy, aby nie dopakowywać 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.

## **PRZEDSTAWICIELE BIURA W MIEJSCU REALIZACJI IMPREZY**

**Pilot i przewodnik** - to dwie różne osoby – pilot jest osobą towarzyszącą w imieniu organizatora imprezy turystycznej uczestnikom imprezy, 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 będziecie 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 Tours). Informacje o numerach telefonicznych do miejscowych rezydentów lub przedstawicieli Biura otrzymacie Państwo przy stanowiskach odpraw Rainbow Tours na lotnisku przy wylocie lub u pilota przy wyjeździe autokaru.

Dodatkowo, podczas swej podróży mogą Państwo mieć kontakt również z innymi osobami, oddelegowanymi do sprawowania opieki nad

## Info

naszymi Klientami. 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 odpowiednio wykwalifikowani do wykonywania powierzonych im zadań.

Zarówno pilot, jak i rezydent są odpowiedzialni za właściwą i bezpieczną realizację imprezy. Uczestnik 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). Nie przestrzeganie powyższego może spowodować poważne konsekwencje dla Uczestnika.

### TOUR GUIDE SYSTEM

Jest to bezprzewodowy, elektroniczny system oprowadzania grup stosowany podczas niektórych naszych wycieczek. Na czas zwiedzania otrzymają Państwo niewielki indywidualny odbiornik. Pilot/przewodnik korzysta z nadajnika i mikrofonu, docierając z przekazem informacji do każdego z Uczestników imprezy. System wykorzystywany jest podczas spacerów miejskich, zwiedzania wewnątrz obiektów (zamki, pałace, kościoły, obiekty muzealne). W celu zagwarantowania właściwego funkcjonowania systemu przez całą imprezę, odbiornik należy każdorazowo wyłączyć po zakończeniu zwiedzania. W przypadku zagubienia lub uszkodzenia odbiornika Uczestnik zostanie obciążony opłatą w wysokości 50 zł.

### ZBIÓRKA

Prosimy o bezwzględne przestrzeganie podanych w katalogu godzin i miejsc zbiórek (dla imprez autokarowych 0,5 godziny przed wyjazdem, dla imprez lotniczych 2 godz. przed wylotem). Prosimy pamiętać, iż ze względu na konieczność planowej i terminowej realizacji programu, organizator nie ma obowiązku czekania na spóźnionego uczestnika. Zatem o ile uczestnik nie zgłosi się punktualnie na miejsce zbiórki, najprawdopodobniej nie zostanie zabrany na imprezę, a ewentualne dołączenie do grupy w trakcie imprezy będzie wymagało od Uczestnika poniesienia we własnym zakresie kosztów dojazdu na miejsce spotkania z grupą. Nie ma również możliwości samowolnej zmiany miejsca wsiadania/wylotu na inny niż zawarty w umowie z Państwem przystanek lub lotnisko, nawet jeśli z programu lub rozkładu wynika, że autobus jedzie przez kolejne przystanki. Każdą zmianę przez Uczestnika miejsca wsiadania lub wylotu (o której mowa w pkt 13. OWU) trzeba uzgodnić z Rainbow Tours 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 Klienta 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 wprowadzone do umowy na 6 dni przed rozpoczęciem imprezy lub wcześniej są

bezkosztowe. W przypadku dokonywania zmiany przystanku 5 dni przed rozpoczęciem imprezy lub później, Rainbow Tours pobiera opłatę w wysokości 50zł/osoba/przystanek.

### CZAS TRWANIA IMPREZY – ILOŚĆ DNI

W programach wycieczek podajemy ilość 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](http://r.pl/rozklady).

### DOPLATY NA MIEJSCU

Większość opłat związanych z Państwa wyjazdem uiszcza się w biurze, w którym kupują Państwo wycieczkę. Jednak część kosztów turysta pokrywa na miejscu sam. Są to najczęściej (chyba, że oferta precyzuje inaczej): bilety wstępu do zwiedzanych obiektów – płatne u pilotów (lub w kasach obiektów turystycznych), imprezy fakultatywne – płatne w miejscu docelowym, np. u rezydenta, taksa klimatyczna, inne opłaty typu końcowe sprzątnięcie apartamentu czy kucja. Tego rodzaju dopłaty wyszczególnione są najczęściej w rubryce „Świadczenia” pod hasłem „Cena nie obejmuje...” lub w opisie obiektu albo programu zwiedzania i dotyczą opłaty za jedną osobę. Prosimy także pamiętać, iż niewywiązanie się z obowiązku uiszczenia takiej dopłaty może spowodować np. odmowę zakwaterowania przez właściciela obiektu lub odmowę dalszej realizacji świadczeń.

### INFORMACJE O OPŁATACH W KATALOGU

Dla Państwa wygody w opisach 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.

### IMPREZY LOKALNE (FAKULTATYWNE)

Są to wycieczki organizowane podczas pobytu przez Rainbow Tours S.A. lub lokalne biura – partnerów Rainbow Tours. W przypadku zakupu wycieczki lokalnej (fakultatywnej) na miejscu, rezydenci lub piloci jedynie pośredniczą przy zawieraniu umowy z zagranicznym biurem. Mogą to być wyjazdy autokarowe, rejsy, wycieczki piesze itd. Wykaz takich wycieczek wraz z orientacyjnymi cenami znajduje się w opisach ofert. Ceny mogą jednak ulegać wahaniom – zależne jest to od ilości uczestników i lokalnych biur podróży, które są organizatorami takich imprez. **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 Tours wprowadza własną standaryzację obiektów w katalogach („słoneczka”). W każdej ofercie hotelu podana jest jego oficjalna kategoria (przyznana według przepisów miejscowych),

jak również klasa obiektu przyznana przez Rainbow Tours (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 żywienia, standard obsługi oraz opinie naszych Klientów. 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) sprzątnięcie (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 zakwaterowaniu, pilot zawsze będzie w stanie pomóc Państwu w przechowaniu bagażu do momentu odjazdu.

W przypadku imprez z dojazdem własnym należy stosować się do podanych w katalogu godzin przyjazdu do obiektu. Jeśli Państwa przyjazd do hotelu może być opóźniony (to jest poza godzinami pracy recepcji: przed godziną 8.00 lub po 18.00), należy uprzedzić o tym recepcję telefonicznie a dodatkowo – za odbiór kluczy do pokoju poza godzinami pracy może zostać naliczona dodatkowa opłata w wysokości 50 Euro/pokój. **Uwaga!** Przy ofertach z dojazdem własnym należy pamiętać, by w apartamencie/studio nie było zakwaterowanych więcej osób niż precyzuje to oferta.

### WYŻYWIENIE

W zależności od oferty różny jest też rodzaj żywienia. W apartamentach i studiach (posiadających aneks kuchenny) zazwyczaj nie ma żywienia, co wiąże się organizacją posiłków przez turystów.

**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. Czasami jednak nie różnią się one specjalnie od wzmocnionych śniadań kontynentalnych (w zakresie asortymentu), a różnią się jedynie sposobem podania. 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. Nie znaczy to jednak, że turysta nie będzie miał możliwości zjedzenia posiłku. W trakcie imprez objazdowych pilot daje czas wolny, jak również przedstawia propozycje okolicznych restauracji. Obiadokolacje mogą być organizowane w restauracjach hotelowych, jak również w mieście. 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 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 (**Uwaga!** w niektórych hotelach możliwe są tylko pokoje 2 os. z dostawką), jednakże z przyczyn obiektywnych Biuro nie może tego zagwarantować. W takiej sytuacji Uczestnik 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”).

#### KLIMATYZACJA

W autokarze – może to być typowa klimatyzacja lub turbo nawiew. Jedna i druga możliwość zapewnia odpowiednią temperaturę w autokarze, a tym samym komfort przejazdu. Mimo tego w miesiącach najwyższych upałów (lipiec/sierpień) i zwłaszcza w krajach południowych schłodzenie autokaru może być dla niektórych osób niewystarczające.

W hotelach – klimatyzacja włączana jest centralnie (często z indywidualną regulacją) lub w po-

kojach znajdują się oddzielne agregaty i chłodzaki tylko dane pomieszczenie. Często za klimatyzację trzeba dopłacić w hotelu na miejscu (piszemy o tym w opisach obiektów). Należy także pamiętać, iż klimatyzacja jest włączana okresowo (tzn. tylko w miesiącach najwyższych upałów), a w ciągu dnia może działać tylko w wyznaczonych przez obsługę godzinach.

#### PLAŻA I SPRZĘT REKREACYJNY

Większość plaż jest ogólnie dostępna i nieodpłatna. Płatne są jednak najczęściej parasole i leżaki. Przy plażach znajdziecie Państwo zwykle wyposażenie sprzątu wodnego, szkoły windsurfingu, nurkowania itd. 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 i skalistych (Lazurowe Wybrzeże, Malta). Informacje na temat plaży zamieszczone są przy opisach obiektów lub miejscowości wypoczynkowych.

#### 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.

#### UBEZPIECZENIA

Klienci Rainbow Tours biorący udział w imprezach zagranicznych ubezpieczeni są w TU Europa S.A. na podstawie umowy ubezpieczenia nr 2/Z/2008, polisa nr RBT2/Z/08 - **wariant Podstawowy**. Prosimy o zapoznanie się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia podróznego dla Klientów Rainbow Tours S.A., dostępnymi w biurach sprzedających ofertę Rainbow Tours oraz na stronie internetowej <http://r.pl/>. Ubezpieczenie zawierane przez Rainbow Tours na rzecz Uczestników ma charakter podstawowy (wariant Podstawowy), dlatego każdy Uczestnik powinien zastanowić się nad zawarciem dodatkowego ubezpieczenia, które zapewni ochronę w przypadku epidemii **Covid-19** i innych chorób

wirusowych z grupy koronawirusów, ochronę dla osób chorych przewlekłe. Osobom planującym uprawianie sportów polecamy PAKIET SPORT. Klienci Rainbow Tours uczestniczący w imprezach krajowych nie są objęci ubezpieczeniem turystycznym.

**WARIANT PODSTAWOWY 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 wariantcie Podstawowym nie ponosi odpowiedzialności, jeśli zdarzenie ubezpieczeniowe nastąpiło wskutek m.in. chorób przewlekłych, epidemii Covid-19 i innych chorób wirusowych z grupy koronawirusów**, chorób psychicznych, przestępstwa dokonanego przez Uczestnika, zażycia środków odurzających, szkód będących następstwem uprawiania sportów wysokiego ryzyka, ekstremalnych i wyczynowych, aktywnego uczestnictwa w działaniach wojennych i aktach terroru.

**Ochronę w zakresie chorób tropikalnych (CT)** - ubezpieczenie w wariantcie Podstawowym 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 kosztów zakwaterowania i wyżywienia Ubezpieczonego w celu rekonwalescencji.

**Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW)** – zapewniające wypłatę świadczenia z tytułu 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.

**WARIANT REKOMENDOWANY:** obejmuje wszystkie ryzyka wymienione powyżej, po-

## Info

nadto znacznie wyższe są sumy ubezpieczenia: KL – suma ubezpieczenia kosztów leczenia wzrasta do 260 000 PLN, NNW z tytułu trwałego uszczerbku na zdrowiu – do 15 000 PLN, NNW z tytułu śmierci do 7 500 PLN, BP - ubezpieczenie bagażu do 1 500 PLN. **Dodatkowo wariant ten zapewnia ochronę w przypadku zaostżenia się choroby przewlekłej, epidemii Covid 19 i innych chorób wirusowych z grupy koronawirusów**, a także ubezpieczenie kosztów związanych z opóźnionym dostarczeniem bagażu – do 600 PLN i ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej (OC) do 100 000 PLN.

**WARIANT REKOMENDOWANY PLUS:** obejmuje wszystkie ryzyka z wariantu podstawowego z wyższymi niż w wariantcie Podstawowym i Rekomendowanym sumami ubezpieczenia: KL – koszty leczenia do 460 000 PLN, NNW z tytułu trwałego uszczerbku na zdrowiu – do 20 000 PLN, NNW z tytułu śmierci – do 10 000 PLN, BP ubezpieczenie bagażu podróźnego – do 2 000 PLN. **Dodatkowo ten wariant obejmuje także ochronę w przypadku zaostżenia się choroby przewlekłej, epidemii Covid 19 i innych chorób wirusowych z grupy koronawirusów** oraz ubezpieczenie kosztów związanych z opóźnionym dostarczeniem bagażu 600 PLN i OC - ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej - 200 000 PLN. Ponadto w przypadku **obowiązkowej kwarantanny lub izolacji ubezpieczonego** zostaną pokryte koszty zakwaterowania, wyżywienia i transportu powrotnego do 9 000 PLN.

**WARIANT NAJLEPSZY:** obejmuje wszystkie ryzyka z wariantu podstawowego, ale sumy ubezpieczenia są wyjątkowo wysokie (ubezpieczenie takie szczególnie polecamy osobom udającym się do USA, Meksyku, Japonii, Singapuru, czyli krajów gdzie koszty leczenia są wyjątkowo wysokie). KL – koszty leczenia wzrasta do 860 000 PLN, NNW z tytułu trwałego uszczerbku na zdrowiu – do 35 000 PLN, NNW z tytułu śmierci - do 17 500 PLN, BP ubezpieczenie bagażu podróźnego – do 2 500 PLN. **Dodatkowo wariant ten obejmuje ochronę w przypadku zaostżenia się choroby przewlekłej (w zakresie KL i NNW), epidemii Covid 19 i innych chorób wirusowych z grupy koronawirusów** oraz ubezpieczenie kosztów związanych z opóźnionym dostarczeniem bagażu 600 PLN i OC - ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej 400 000 PLN. Ponadto w przypadku **obowiązkowej kwarantanny lub izolacji ubezpieczonego** zostaną pokryte koszty zakwaterowania, wyżywienia i transportu powrotnego do 9 000 PLN.

**PAKIET SPORT:** zapewnia ochronę podczas rekreacyjnego uprawiania sportów wysokiego ryzyka (w ramach KL i NNW): narciarstwa, snowboardu, nurkowania, jazdy na nartach i skuterach wodnych, windsurfingu, kitesurfingu, raftingu, jazdy na quadach, jazdy konnej, a także ochronę sprzętu sportowego do 1 500 PLN i ochronę na wypadek wyrządzenia szkody osobom trzecim podczas uprawiania tych sportów do kwoty 100 000 PLN w przypadku szkód rzeczowych i 200 000 PLN w przypadku szkód osobowych.

### 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 przez pilota bądź rezydenta lub 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 podróźnego dla Klientów Rainbow Tours S.A.** Zwrot kosztów leczenia nastąpi na podstawie dokumentacji poniesionych kosztów.

**Ważne.** Za realizację świadczeń wynikających z ubezpieczenia podróźnego odpowiada bezpośrednio ubezpieczyciel. Rainbow Tours ani inne biura nie pośredniczą w wypłacie odszkodowań oraz nie mają wpływu na decyzję ubezpieczyciela o odmowie wypłaty odszkodowania.

### UBEZPIECZENIE KOSZTÓW REZYGNACJI LUB PRZERWANIA UCZESTNICTWA W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

To ubezpieczenie jest dostępne po zapłaceniu dodatkowej składki i umożliwia odzyskanie do 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 zaferował ubezpieczonemu zamiany imprezy turystycznej na imprezę turystyczną do kraju, w którym akt terrorystyczny nie występuje. Ubezpieczenie Kosztów Rezygnacji lub Przerwania Uczestnictwa w Imprezie Turystycznej można zakupić w chwili zawierania umowy i przez kolejne 10 dni (jeśli do wyjazdu jest więcej niż 30 dni) lub w dniu zakupu imprezy (jeśli do wyjazdu jest 30 dni lub mniej). Ubezpieczenie Kosztów rezygnacji lub przerwania uczestnictwa nie obejmuje w podstawowym zakresie możliwości rezygnacji z powodu nagłego zachorowania na Covid-19 ubezpieczonego, współuczestnika podróży, osoby bliskiej ubezpieczonego lub osoby bliskiej współuczestnika podróży. Podstawowy zakres ubezpieczenia kosztów rezygnacji nie obejmuje również możliwości rezygnacji z powodu objęcia kwarantanną związaną z Covid-19 ubezpieczo-

nego, współuczestnika podróży oraz ich dzieci. W celu rozszerzenia zakresu ubezpieczenia o możliwość rezygnacji z powodu zachorowania na Covid-19 oraz z powodu objęcia kwarantanną związaną z COVID-19 wymagana jest dopłata składki. Informacje dotyczące możliwości dokupienia ubezpieczenia po zawarciu umowy są dostępne w Biurach Obsługi Klienta oraz w Call Center. W przypadku odstąpienia przez Uczestnika od umowy zgłoszenia uczestnictwa w imprezie turystycznej Klientowi przysługuje prawo do zwrotu składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.

### INFORMACJE CELNE I WIZOWE

W krajach Unii Europejskiej i niektórych krajach Europy Południowo-Wschodniej nienależących do UE obywatele polscy nie potrzebują wizy ani paszportów (wystarczy dowód osobisty o ważności minimum 3 miesiące od daty zakończenia imprezy). We wszystkich pozostałych krajach świata, w tym Europy Wschodniej (Rosja i kraje byłego ZSRR), potrzebne są paszporty (z reguły ważne co najmniej 6 miesięcy od daty powrotu z wyjazdu), a często także wizy (informacje na temat wiz zawarte są w programach). W przypadku wyjazdów do krajów byłego ZSRR lub krajów pozaeuropejskich kontrole graniczne są bardziej rygorystyczne. Wizy uczestnicy otrzymują albo na lotnisku kraju docelowego albo załatwiane są one przez Rainbow Tours. Obywateli innych państw niż polskie mogą obowiązywać odmienne przepisy paszportowe i wizowe.

Praktycznie do każdego kraju turysta może wwieźć przedmioty i rzeczy, których ilość i przeznaczenie nie wskazują na charakter handlowy. Z reguły wolno wwieźć 200 sztuk papierosów oraz 1/2 l mocnego alkoholu i 1 l wina lub piwa.

### OSTRZEŻENIA DLA PODRÓŻUJĄCYCH

Na stronach internetowych MSZ (<https://www.gov.pl/web/dyplomacja/informacje-dla-podro-zujacych/>) dostępne są ostrzeżenia dla podróźujących. 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.

### PRZEWOZ PRODUKTÓW POCHODZENIA ZWIERZĘCEGO

Z uwagi na ryzyko wprowadzenia chorób zwierzęcych na teren UE (szczególnie z krajów pozaeuropejskich), istnieją surowe prawne ograniczenia dotyczące przewozu niektórych produktów pochodzenia zwierzęcego (w tym żywności). Naruszenie prawnych zakazów może grozić grzywną lub wstąpieniem postępowania karnego oraz konfiskatą i zniszczeniem wwożonych produktów w chwili przybycia do UE. Nie jest dozwolone wwożenie do UE z innych państw: mięsa, mleka, miodu, produktów mięsnych i przetworów mlecznych (innych niż mleko początkowe w proszku, żywność dla niemowląt, specjalna żywność wymagana ze względów medycznych). Wyjątkiem są niektóre kraje europejskie nie należące do UE jak: Andora, Wyspy Owcze, Grenlandia, Islandia, Liechtenstein, Norwegia, San Marino i Szwajca-

ria, z tych państw można przywozić niewielkie ilości takich produktów z przeznaczeniem do własnej konsumpcji.

Ponadto, w przypadku produktów z egzotycznych gatunków zwierząt lub gatunków zwierząt chronionych (muszle, kości, pióra, skóry itd.) przepisy prawa są bardzo restrykcyjne a przywóz takich przedmiotów z reguły jest całkowicie zabroniony (sankcje karne to przepadek mienia, grzywna a nawet więzienie). Podobne, restrykcyjne zasady dotyczą przywozu żywych zwierząt.

#### **INFORMACJE ZDROWOTNE**

Wyjazdy organizowane przez Rainbow Tours odbywają się do krajów uznawanych za zdrowotnie bezpieczne (Europa i basen M. Śródziemnego) – nie są wymagane żadne szczepienia ochronne ani profilaktyczne. W pozostałych wypadkach (kraje azjatyckie, niektóre afrykańskie lub karaibskie) podajemy szczegółowe wymagania zdrowotne w opisach imprez (jeśli szczepienia są wymagane lub choćby zalecane). Należy jednak zawsze pamiętać o zachowaniu minimum sanitarnego, jak mycie rąk przed jedzeniem, mycie owoców i warzyw lub picie tylko butelkowanej wody mineralnej itd.

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

Uczestnik imprezy w związku z kradzieżą lub zagubieniem paszportu lub innych dokumentów niezbędnych do powrotu do kraju jest zobowiązany zawiadomić miejscowego przedstawiciela Biura, 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.

#### **WALUTY**

Euro (EUR) obowiązuje w większości krajów Unii Europejskiej od 01.01.2002 (m.in. Austria, Niemcy, Włochy, Francja, Grecja, Portugalia, Belgia, Luksemburg, Finlandia, Irlandia, Hiszpania i Holandia). W krajach, które nie są objęte wspólną walutą EURO obowiązują dotychczasowe waluty narodowe (Wielka Brytania, Szwecja, Norwegia, Dania) - większość z nich można wymieniać jeszcze przed wyjazdem w polskich bankach lub kantorach. Waluty krajów pozaeuropejskich (Tunezja, Egipt, Turcja, Maroko, Kuba, Dominikana itd) są niedostępne w Polsce - proponujemy zabrać ze sobą dolary amerykańskie lub euro, które można wymieniać w miejscowych bankach lub kantorach, a także na granicy. Polskie karty płatnicze (należące do międzynarodowych systemów Visa czy Mastercard) są honorowane w większości krajów, do których wyjeżdżamy na wakacje.

#### **OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNE**

Biuro 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 Biuro przed zawarciem umowy o stopniu niepełnosprawności lub o innych wymaganiach specjalnych. Biuro przed zawarciem umowy wskaże czy jest możliwe spełnienie określonych wymagań specjalnych. Biuro 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 Biuro odmawia przyjęcia rezerwacji lub odstępuje od umowy powiadamia niezwłocznie osobę niepełnosprawną lub osobę o ograniczonej sprawności ruchowej o przyczynach. Na żądanie zainteresowanego, Biuro przedstawia na piśmie wspomniane przyczyny w terminie 5 dni roboczych. Ponadto, biuro podejmuje wówczas należyte starania w celu zaproponowania zainteresowanej osobie możliwego do zaakceptowania rozwiązania alternatywnego.

#### **OGRANICZENIA WIEKU.**

Wycieczki objazdowe z naszej oferty charakteryzują się bardzo intensywnym programem zwiedzania, a niekiedy wymagają wielogodzinnych przejazdów lub/i długich pieszych spacerów. Sugerujemy, by na najbardziej forsowne imprezy nie wybierać się z dziećmi poniżej 5-ego roku życia. W razie wątpliwości, czy dziecko zdoła uczestniczyć w wybranej przez Państwa wycieczce, prosimy zgłosić się po radę do biur sprzedających ofertę Rainbow Tours.