

# OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH REGO-BIS SP. Z O.O. SP.K.

Nie dotyczy imprez organizowanych w Polsce

## I. ZASADY OGÓLNE

- Niniejsze warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez „REGO-BIS” Sp. z o.o. Sp. k. NIP: 9542752988, wpisany do Rejestru Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych Marszałka Województwa Śląskiego pod numerem 1279 zwanym dalej „Organizatorem” lub „Organizatorem turystyki” określają udział w nich klientów, i stanowią integralną część Umowy- Zgłoszenia.
- Zawarcie umowy polega na podpisaniu przez Uczestnika i Sprzedającego Umowy- Zgłoszenia oraz opłaceniu zaliczki zgodnie z postanowieniami punktu III Warunków Uczestnictwa.
- Uczestnikiem imprezy jest osoba podpisująca zgłoszenie oraz inne osoby objęte Umową- Zgłoszeniem.
- Zawarcie Umowy- Zgłoszenia na rzecz osoby małoletniej wymaga pisemnej zgody rodziców lub opiekunów.
- Organizator przed zawarciem umowy udziela Uczestnikowi standardowych informacji za pośrednictwem odpowiedniego formularza informacyjnego. W szczególności udziela mu następujących informacji:
  - dotyczących głównych właściwości usług turystycznych:
    - miejsce pobytu, trasę i czas trwania imprezy, w tym co najmniej przybliżoną datę początkową i końcową oraz liczbę noclegów zapewnianych w trakcie imprezy turystycznej,
    - rodzaj, klasę, kategorię lub charakter środka transportu, a także informacje dotyczące przejazdów, w szczególności czas i miejsce wyjazdów oraz postojów, a jeżeli dokładny czas nie został jeszcze określony - o przybliżonym czasie wyjazdu i powrotu,
    - położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, według przepisów kraju pobytu,
    - liczbę i rodzaj posiłków,
    - szczegółowy program zwiedzania, wycieczki lub inne usługi uwzględnione w cenie imprezy turystycznej,
    - czy jakiegokolwiek usługi turystyczne będą świadczone w grupie, oraz - jeśli to możliwe- o przybliżonej liczebności grupy,
    - informację o wymaganiach językowych, w przypadku gdy skorzystanie przez podróżnego z niektórych usług turystycznych będzie zależało od skutecznej komunikacji ustnej,
    - informację o dostępności usług turystycznych dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej, a także, na wniosek podróżnego, dokładne informacje na temat możliwości ich dostosowania do jego potrzeb;
  - kwotę lub procentowy udział przedpłaty w cenie imprezy turystycznej i termin jej wniesienia oraz termin zapłaty całej ceny, a także sposób dokonania zapłaty oraz wskazanie, jeśli wpłata jest przyjmowana na turystyczny rachunek powierniczy;
  - cenę imprezy turystycznej łącznie z podatkami oraz w razie potrzeby z wszelkimi dodatkowymi opłatami i innymi kosztami lub - jeśli nie można zasadnie oczekiwać, aby koszty te zostały obliczone przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej - informację o rodzaju dodatkowych kosztów, którymi podróżny może zostać obciążony;
  - minimalną liczbę osób wymaganych, aby impreza turystyczna się odbyła;
  - termin powiadomienia podróżnego na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeśli jej realizacja jest uzależniona od liczby zgłoszeń;
  - informację o prawie do rozwiązania przez podróżnego umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej za stosowną opłatą oraz jej wysokości;
  - ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej;
  - nazwę handlową i adres organizatora turystyki lub agenta turystycznego, a także ich numery telefonów lub adresy poczty elektronicznej;
  - informację o ubezpieczeniach obowiązkowych lub dobrowolnym ubezpieczeniu na pokrycie kosztów rozwiązania przez podróżnego umowy o udział w imprezie turystycznej lub kosztów świadczenia pomocy, w tym kosztów powrotu do kraju w razie wypadku, choroby lub śmierci.
- Umowa o udział w imprezie turystycznej lub potwierdzenie zawiera:
  - imię i nazwisko lub nazwę i dane kontaktowe (adres, numer telefonu, adres poczty elektronicznej) osoby reprezentującej organizatora turystyki lub pilota wycieczek odpowiedzialnego za przebieg imprezy turystycznej;
  - nazwę podmiotu zapewniającego ochronę na wypadek niewypłacalności, jego dane kontaktowe, w tym adres;
  - informacje dotyczące prawa do przeniesienia przez podróżnego uprawnień i przejęcia obowiązków, o którym mowa w tyt. IV, pkt. 7 Ogólnych Warunków Uczestnictwa,
  - wymagania specjalne, o których podróżny powiadomił organizatora turystyki i na które strony umowy o udział w imprezie turystycznej wyraziły zgodę;
  - informację na temat dostępnych wewnętrznych procedur rozpatrywania skarg oraz metod pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zgodnie z ustawą z dn. 23.09.2016 r. o posadomowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz na temat platformy internetowej systemu rozstrzygania sporów zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady(UE) nr 524/2013 z 23.05.2013 r.
  - informację o tym, że podróżny ma obowiązek poinformować o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy turystycznej;
  - informacje umożliwiające bezpośredni kontakt z osobą w wieku poniżej 18 lat lub z osobą odpowiedzialną za taką osobę w miejscu jej pobytu, jeżeli na podstawie umowy o udział w imprezie turystycznej obejmującej zakwaterowanie podróżują osoby w wieku poniżej 18 lat, którym nie towarzyszy rodzic ani inna upoważniona osoba;
  - informacje o tym, że organizator turystyki jest:
    - odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej,
    - obowiązany do udzielenia pomocy, która polega w szczególności na udzieleniu odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej; pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej; Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyslanej Uczestnika lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa.
- Zasady regulujące współpracę pomiędzy Rego bis Sp. z o.o. Sp. k. a biurami turystycznymi sprzedającymi imprezy na jego rzecz, regulują odrębne umowy.
- Pisemne informacje Rego Bis takie jak katalogi, broszury, ulotki, oraz strona internetowa [www.rego-bis.pl](http://www.rego-bis.pl) stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy, nie stanowią natomiast oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego.
- Uczestnik który zawarł umowę zgodnie z punktem 2 niniejszego tytułu, czyni to również w imieniu pozostałych osób wskazanych na umowie. Zawierając umowę w ich imieniu, bierze on na siebie obowiązek przekazania wszelkich niezbędnych informacji na jej temat, jednocześnie staje się on również odpowiedzialny za należyte jej wykonanie przez tychże uczestników.
- Podczas zawierania umowy Klient/ Agent zobowiązany jest podać aktualny numer telefonu oraz adres mailowy osoby uczestniczącej w wyjeździe. Jeśli podczas zawierania umowy zostanie podany błędny numer telefonu lub adres email Organizator nie będzie miał możliwości przekazania niezbędnych informacji związanych z realizacją imprezy. Informacje przesłane na podany w umowie numer telefonu/adres e-mail uznaje się za prawidłowo przekazane, Organizator nie ponosi odpowiedzialności za błędnie przekazane dane kontaktowe uniemożliwiające kontakt z uczestnikami wyjazdu.

## II. ZMIANY WARUNKÓW UMOWY-ZGŁOSZENIA

- W przypadku koniecznym Organizator zastrzega sobie prawo zmiany warunków Umowy-Zgłoszenia zawartej z Uczestnikiem, zwłaszcza w przypadku: wzrostu kosztu transportu, podatków, opłat urzędowych (np. opłaty lotniskowych, startowych i lądowania), zmiany przepisów celno-wizowych, zmiany kursu walut stanowiącej podstawę obliczenia ceny opłat za wejście i zejście na ład.
- Organizator ma prawo, w przypadku wystąpienia czynników opisanych w pkt. II pp. 1 do podwyższenia ceny imprezy, z zastrzeżeniem, że nie może ona być podwyższona w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. W przypadku wzrostu ceny imprezy powyżej 8 % Uczestnik ma prawo do odstąpienia od umowy. Za odstąpienie uważa się także brak wpłaty dopłaty ceny imprezy w terminie wskazanym przez Organizatora. W przeciwnym wypadku zobowiązany jest do uiszczenia dopłaty zgodnie z postanowieniami punktu III Ogólnych Warunków Uczestnictwa. W przypadku obniżenia kosztów transportu, podatków, opłat urzędowych i innych wskazanych w pkt.1, podróżny ma prawo do obniżki ceny i zwrotu odpowiedniej części ceny imprezy ,przy czym organizator ma prawo odliczyć od zwrotu koszty obsługi. W przypadku imprez opartych na lotach rejsowych Organizator ma prawo do zmiany ceny i potwierdzenie jej z Klientem jeśli zmieni się cena biletu.
- W braku minimalnej ilości uczestników do odbycia imprezy, która wynosi 35 osób, chyba że Organizator inaczej powiadomił klienta, Organizator ma prawo

odwołać imprezę i dokonać podróżnemu pełnego zwrotu wpłat, bez odszkodowania czy zadośćuczynienia, pod warunkiem, iż powiadomił podróżnego o rozwiązaniu umowy nie później niż na :

20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni;

7 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej 2-6 dni

48h przed rozpoczęciem imprezy trwającej krócej niż dwa dni

4. Organizator każdorazowo będzie informował klientów o minimalnej liczbie osób wymaganej do odbycia imprezy. Organizator może w każdym czasie rozwiązać umowę w przypadku, gdy Organizator nie może zrealizować umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy powiadomił podróżnego o rozwiązaniu umowy.

5. W przypadku zaistnienia powyższych okoliczności Organizator ma obowiązek powiadomić o nich Uczestnika ustnie lub pisemnie. W przypadku rezygnacji Uczestnika z powodu zmiany warunków umowy, jest on obowiązany powiadomić o tym fakcie Organizatora w ciągu 2 dni od daty otrzymania zawiadomienia.

6. Organizator zastrzega sobie prawo, by przed rozpoczęciem imprezy dokonać jednostronnie zmiany warunków umowy, gdy zmiana jest nieznaczna. Warunkiem zmiany jest poinformowanie podróżnego o zmianie na trwałym nośniku tj. np. pisemnie. Jeżeli Organizator jest zmuszony przed rozpoczęciem imprezy zmienić główne właściwości usług turystycznych lub nie może spełnić specjalnych wymagań uzgodnionych przez strony, względnie proponuje podwyższenie ceny ponad 8% całkowitej ceny turystycznej – niezwłocznie zawiadamia o tym podróżnego na trwałym nośniku np. pisemnie. Organizator może jednocześnie zaferować podróżnemu zastępczą imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości. W powiadomieniu Organizator informuje podróżnego o:

- zmianach warunków umowy- zgłoszenia i ewentualnym wpływie na cenę
- terminie 2 dni , w którym podróżny powiadomi Organizatora o swojej decyzji
- odstąpieniu od umowy za zwrotem wniesionych opłat w przypadku braku odpowiedzi podróżnego w terminie 2 dni
- zastępczej imprezie turystycznej i jej cenie , jeśli jest oferowana

7. Z zastrzeżeniem punktu 7 niestawienie się w dniu rozpoczęcia imprezy na lotnisku, lub w miejscu odjazdu autokaru jak i nierozpoczęcie podróży z przyczyn leżących po stronie Uczestnika uważa się za rezygnację Uczestnika z uczestnictwa w Imprezie z przyczyn nieleżących po stronie organizatora. Umowa zostaje uznana za rozwiązana przez podróżnego zaś organizator jest uprawniony do potrącenia kosztów imprezy zgodnie z punktem IV.3.

8. W przypadku gdy Uczestnik nie może stawić się na lotnisku przed rozpoczęciem Imprezy lub nie może rozpocząć podróży z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora, powinien niezwłocznie poinformować Organizatora że dotrze do miejsca docelowego w trakcie trwania Imprezy na własny koszt i będzie uczestniczył w imprezie na zmienionych zasadach. W tym przypadku wszelkie koszty transportu ponosi Uczestnik . Podróżnemu nie przysługuje zwrot za rzeczywiście poniesione przez Organizatora koszty powstałe w wyniku realizacji umowy, w szczególności za niewykorzystane bilety lotnicze lub doby hotelowe.

9. Możliwość zmiany lotniska wylotu , lub hotelu na życzenie Uczestnika jest zależna o aktualnej oferty Organizatora. W takim przypadku zmiana jest dokonywana przez rezygnację z pierwotnie kupionej imprezy turystycznej , z jednoczesnym zawarciem nowej Umowy o udział w imprezie turystycznej. W sytuacji opisanej powyżej Uczestnik jest obowiązany do pokrycia kosztów zmiany rezerwacji w wysokości uzależnionej od ilości czasu pozostającej do dnia wyjazdu (dotyczy lotów czarterowych i wyjazdów autokarowych):

- do 36 dni przed dniem wyjazdu opłata wynosi 50 PLN za każdą osobę

- od 35 do 21 dni przed dniem wyjazdu opłata wynosi 100 PLN za każdą osobę

- od 21 do 7 dnia przed dniem wyjazdu opłata wynosi 150 PLN za każdą osobę

- od 7 dnia, do dnia wyjazdu uczestnik zobowiązany jest ponieść koszty rezygnacji zgodnie z punktem IV.3

10. Przy imprezach turystycznych opartych o loty rejsowe/ liniowe każda zmiana jest uzależniona od kosztów naliczonych przez przewoźnika lub/i dostawcy hotelowego. Przed potwierdzeniem zmiany należy skontaktować się z Organizatorem w celu potwierdzenia kosztów z tym związanych.

### III. WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Przy podpisaniu Umowy- Zgłoszenia Uczestnik wpłaca na rzecz Organizatora zaliczkę w wysokości nie mniejszej niż 30% ustalonej ceny imprezy, a jeżeli zgłoszenie następuje na 30 dni i mniej od daty rozpoczęcia imprezy, Klient zobowiązany jest do zapłaty całości ceny imprezy.

2. Pozostała część ceny winna być wpłacona nie później niż 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.

3. Miejscem płatności jest biuro Organizatora, biuro pośredniczące w sprzedaży imprezy Organizatora lub wskazany rachunek bankowy.

4. W przypadku wpłat dokonywanych na rachunek bankowy Organizatora, datą płatności jest data stempla banku, w którym zostało złożone zlecenie płatnicze.

5. Wszystkie ceny są cenami umownymi.

6. Cena imprezy nie obejmuje kosztów uzyskania paszportu, wizy, ewentualnych szczepień ochronnych, dodatkowych ubezpieczeń itp., a odpowiedzialność za ich uzyskanie spoczywa na uczestniku imprezy. Cena specjalnych atrakcji hotelowych, takich jak wstęp na korty tenisowe, pole do gry w mini-golfa, itp., zwykle nie są objęte ceną imprezy: ponadto niektóre hotele pobierają dodatkowe opłaty za wynajem leżaków, parasoli i tym podobne usługi.

7. Uczestnik akceptuje przekazanie faktury w formie elektronicznej.

8. Powyższe punkty nie znajdują zastosowania w przypadku oferty opartej o przelot liniowy/ rejsowy. W przypadku tego rodzaju imprez- harmonogram płatności może być ustalany indywidualnie dla każdej rezerwacji, informacja o płatności będzie znajdować się w przedstawionej ofercie.

9. Imprezy turystyczne objęte są Turystycznym Funduszem Gwarancyjnym oraz Turystycznym Funduszem Pomocowym (opłata bezzwrotna).

### IV. REZYGNACJE I ZWROTY

1. Rezygnacja Uczestnika z imprezy może nastąpić jedynie pisemnie i musi zawierać datę jej złożenia w biurze Organizatora lub biurze pośrednika sprzedającego imprezy na rzecz Organizatora. Przy rezygnacji w formie listu, listu poleconego lub faxu, za datę rezygnacji uznaje się dzień odbioru listu, listu poleconego przez Organizatora.

2. W przypadku rezygnacji Uczestnika z imprezy, związanej z zaistnieniem przyczyn wymienionych w pkt. II pp. 2,3 Warunków Uczestnictwa, Organizator zwraca całość wpłat uiszczonych na poczet imprezy.

3. Jeżeli Uczestnik rezygnuje z imprezy z innych przyczyn przed rozpoczęciem imprezy, Organizator ma prawo żądać od Klienta opłaty za odstąpienie od umowy, w wysokości nie mniejszej niż wynoszą koszty poniesione przez Organizatora. Opłata za odstąpienie od umowy jest ustalona w wysokości zależnej od tego, w jakim czasie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej doszło do odstąpienia od umowy. Opłata podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez podróżnego i wynosi:

- od momentu podpisania do 36 dnia – 10 %, nie mniej jednak niż 150 PLN za osobę

- od 35 dnia do 21 dnia – 20 %

- od 20 do 15 dnia – 40 %

- od 14 do 8 dnia – 70 %

- od 7 do 0 dnia – 90 %

4. Jeżeli opłata za odstąpienie nie pokrywa faktycznych kosztów poniesionych przez Organizatora, ma on prawo dochodzić wyższych kwot - zgodnych z faktycznie poniesionymi przez Organizatora kosztami.

5. Wartości wyrażone w procentach są obliczane od pełnej kwoty za imprezę dla wszystkich anulujących uczestników.

6. Podróżny może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej przed rozpoczęciem wyjazdu, bez ponoszenia opłaty za odstąpienie w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego. Podróżny może żądać wyłącznie zwrotu wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.

7. W przypadku odstąpienia Uczestnika od umowy (dotyczy lotów czarterowych i wyjazdów autokarowych), z jednoczesnym wskazaniem osób spełniających wszelkie warunki udziału w imprezie i wyrażających na to zgodę Organizator pobierze opłatę w wysokości uzależnionej od ilości czasu pozostającego do dnia wyjazdu:

- do 36 dni przed dniem wyjazdu opłata wynosi 50 PLN za każdą osobę

- od 35 do 7 dni przed dniem wyjazdu opłata wynosi 100 PLN z każdą osobę

- od 7 dnia, do dnia wyjazdu opłata wynosi 150 PLN za każdą osobę

- w dniu wyjazdu opłata wynosi 200 PLN za każdą osobę

8. Zwrotu odpowiednich kwot dokonuje Organizator do 14 dni od daty odstąpienia Uczestnika od umowy, a od zwracanych kwot odsetki nie przysługują.

9. W przypadku imprez realizowanych samolotem rejsowym/ liniowym (nie czarterowym) oraz imprez z dojazdem własnym powyższe warunki mogą być inne. Koszty zmian oraz rezygnacji uzależnione są od kosztów, które zostaną naliczone Organizatorowi przez linie lotnicze lub dostawcę hotelowego. Przed potwierdzeniem zmiany/ rezygnacji należy skontaktować się z Organizatorem w celu potwierdzenia ewentualnych kosztów z tym związanych.

## V. REKLAMACJE

1. Reklamacje dotyczące realizacji przez Organizatora imprezy turystycznej należy bezwzględnie zgłaszać w formie pisemnej przedstawicielowi Organizatora w trakcie trwania imprezy celem umożliwienia Organizatorowi niezwłocznego usunięcia niezgodności, chyba że usunięcie niezgodności jest niemożliwe lub związane z kosztami, które są niewspółmiernie wysokie w stosunku do zakresu niezgodności i wartości usług turystycznych, których one dotyczą.

Organizator, który nie wykonuje przewidzianych w umowie usług stanowiących istotną część imprezy, jest obowiązany, bez obciążania podróznego dodatkowymi kosztami wykonać w ramach imprezy odpowiednie świadczenie zastępcze, również w przypadku gdy uzgodniony w umowie powrót podróznego do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony. Podróżny może odrzucić zaproponowane świadczenia zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym co zostało uzgodnione w umowie.

Uczestnikowi nie przysługuje zwrot wartości świadczeń, których nie wykorzystał w trakcie imprezy, z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora lub w przypadku niestawienia się na wyznaczoną zbiórkę w dniu wyjazdu. Podróżnemu nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niezgodność, gdy: winę za niezgodność ponosi podróżny lub osoba 3-cia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych umową, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć, lub niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.

Organizator zastrzega sobie okres minimum 30 dni na rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi.

Przedstawiciel Organizatora w miejscu odbywania imprezy turystycznej nie jest upoważniony do uznawania roszczeń klientów.

2. Informacje dostarczane za pośrednictwem strony internetowej lub poprzez integrację XML zostały podane w dobrej wierze i uzyskane przez Organizatora od Dostawców zewnętrznych, zakładamy, że są to najbardziej aktualne i rzetelne informacje. Organizator nie ponosi odpowiedzialności, jeśli wspomniane informacje lub jakakolwiek ich część nie są kompletne. Wszystkie oczywiste błędy (w tym errata, błędy typograficzne, błędy w przeliczaniu walut i błędy w opłatach itp.) nie są wiążące. W przypadku błęd Organizator zastrzega sobie prawo do anulowania rezerwacji i zwrotu pieniędzy wpłaconych przez klienta, bez jakiegokolwiek odpowiedzialności z tego tytułu. Proste błędy i pomyłki (w tym błędy drukarskie i błędy w obliczaniu przeliczania walut, błędy w wycenie i opisach itp.) nie są wiążące. W przypadku błęd cenowego dotyczącego lotów opartych o linie rejsowe lub pochodzącego od dostawcy hotelowego Organizator jest uprawniony do zmiany rezerwacji i potwierdzenia jej z Klientem, jeśli rezerwacja nie zostanie anulowana - Organizator uzna dokonaną zmianę za wiążącą.

## VI. UBEZPIECZENIE

1. Uczestnik imprezy ubezpieczony jest przez Organizatora w UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Wszyscy klienci objęci są ochroną ubezpieczeniową KL na kwotę do 30.000E poza granicą, NNW do 3.000E, ubezpieczenie bagażu podróznego do 200E. Ubezpieczenie zawiera ryzyko następstw chorób przewlekłych i nowotworowych. Ochrona ubezpieczeniowa w zakresie ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków rozpoczyna się od chwili opuszczenia przez ubezpieczonego miejsca zamieszkania na terenie RP lub kraju rezydencji w celu wyjazdu za granicę, a kończy się z chwilą powrotu Ubezpieczonego do miejsca zamieszkania na terenie RP lub kraju rezydencji, nie dłużej jednak niż w przeciągu 24 godzin od momentu wyjścia z miejsca zamieszkania i powrotu do miejsca zamieszkania. Dodatkowo ochrona ubezpieczeniowa przy powrocie do RP lub kraju rezydencji zostaje wydłużona w przypadku awarii, opóźnienia środka transportu do 24 h. Warunki ubezpieczenia dostępne są w biurze organizatora i na stronie [www.rego-bis.pl](http://www.rego-bis.pl).
2. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte zdarzenia wywołane na skutek zażywania alkoholu, narkotyków bądź innych środków o zbliżonym działaniu.
3. Uczestnik imprezy po otrzymaniu od Organizatora informacji o warunkach klimatycznych, szczególnych zagrożeniach dla życia i zdrowia występujących w miejscu gdzie odbywać się będzie impreza deklaruje, iż jego stan zdrowia pozwala na uczestnictwo w imprezie, także sportowej. Polisa nie pokrywa kosztów leczenia dotyczących wad wrodzonych i chorób przewlekłych oraz gdy istniały wyraźne przeciwwskazania lekarskie co do wyjazdu i uprawiania sportu.
4. Uczestnik deklaruje zwolnienie lekarzy w kraju i poza jego granicami z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej i wyraża zgodę na udostępnienie Towarzystwa Ubezpieczeniowego dokumentacji ze swojego leczenia.
5. Uczestnik ma prawo ubezpieczyć się od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej z przyczyn nagłych, określonych polisą UBEZPIECZYCIELA. Koszt ubezpieczenia wynosi 2,0 % ceny imprezy turystycznej. Odszkodowanie wypłacane jest przez Towarzystwo Ubezpieczeniowe zgodnie z jego warunkami ubezpieczenia.
6. OWU ubezpieczyciela wraz z informacją o sposobie dochodzenia roszczeń klient otrzymuje wraz z umową.
7. Numer polisy ubezpieczeniowej przekazywany jest uczestnikowi w dniu przybycia do miejsca docelowego w którym mają być realizowane usługi w ramach danej imprezy turystycznej. W przypadku imprez turystycznych „z dojazdem własnym” numer polisy ubezpieczeniowej zostanie przekazany uczestnikowi w dniu poprzedzającym dzień rozpoczęcia usług w ramach danej imprezy turystycznej. W razie potrzeby uzyskanie numeru polisy ubezpieczeniowej możliwe jest także za pomocą infolinii, pod numerem 32 776 05 00, po uprzednim potwierdzeniu tożsamości uczestnika oraz podaniu numeru rezerwacji. Numer rezerwacji dostępny jest na Umowie - Zgłoszeniu. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają odpowiednie przepisy OWU Ubezpieczyciela.

## VII. OBOWIĄZKI UCZESTNIKA

1. Uczestnik zobowiązany jest posiadać ważne dokumenty upoważniające do przekroczenia granicy i ponosi za nie odpowiedzialność przez cały czas trwania imprezy.
2. Uczestnik jest zobowiązany do przestrzegania przepisów celnych, dewizowych i innych obowiązujących w Polsce, krajach tranzytowych, kraju docelowym, zwiedzanych obiektach oraz autokarze.
3. Uczestnik winien stosować się do zaleceń przedstawiciela Organizatora, mających na celu właściwą realizację imprezy.
4. Uczestnik ponosi odpowiedzialność za wyrządzone przez siebie lub osoby znajdujące się pod jego opieką szkody i zobowiązany jest do ich naprawy lub pokrycia związanych z tym kosztów.
5. Klient zobowiązany jest dostarczyć Organizatorowi wszelkich niezbędnych danych oraz informacji koniecznych dla należytego wykonania umowy. Ponosi on odpowiedzialność za ich kompletność, oraz prawdziwość. Korekta błędnych informacji, w tym pomyłek redakcyjnych, lub uzupełnienia niepełnych danych na krócej niż 14 dni przed dniem wylotu wiąże się z koniecznością uiszczenia opłaty w wysokości 150 PLN za osobę. W przypadku wszelkich błędów - również literówek, błędnych dat itp. - związanych z imprezami opartymi na lotach rejsowych/ liniowych - koszty mogą być naliczane indywidualnie w zależności od zasad dostawcy zewnętrznego. Każdorazowo należy skontaktować się w takiej sytuacji z Organizatorem.

## VIII. PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

Administratorem danych osobowych Klienta jest firma REGO-BIS Sp. z o.o. Sp. k. z siedzibą w Katowicach, adres: ul. Kochanowskiego 18/11-12. Kontakt z administratorem możliwy jest pod adresem email: [rego-bis@rego-bis.pl](mailto:rego-bis@rego-bis.pl), listownie lub pod nr tel. 322538848.

Dane osobowe Klienta są zbierane i przetwarzane przez administratora danych w celu realizacji umowy o świadczenie usług turystycznych, zawartej pomiędzy Klientem a Organizatorem wyjazdu zagranicznego - administratorem danych osobowych REGO-BIS Sp. z o.o. Sp. k. z siedzibą w Katowicach, adres: Kochanowskiego 18/11-12, do której to umowy niniejszy zapis stanowi załącznik.

Klient ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo do ich poprawienia i usunięcia.

Dane osobowe podaje Klient dobrowolnie. Administrator danych osobowych uprzejmie informuje, iż Klient nie ma prawnego obowiązku podawania swoich danych osobowych, ale ich podanie niezbędne jest do wykonania niniejszej umowy.

## IX. PRZELOT, PRZEWÓZ I DOBA HOTELOWA

Od momentu odprawy bagażowo - paszportowej Klienci objęci są opieką linii lotniczych. Podczas lotu Klientom nie towarzyszy rezydent. Przedstawiciel Organizatora będzie oczekiwał po przylocie w miejscu docelowym. Jeśli impreza organizowana jest na bazie lotów rejsowych/ liniowych na miejscu obecny może być anglojęzyczny przedstawiciel/ kierowca zapewniony przez Organizatora lub współpracującego kontrahenta.

Realizowanie podróży drogą lotniczą z różnych względów programowych czy technicznych może ulec zmianie. Podawane godziny przelotów zarówno w momencie rezerwacji, jak i na dokumentach podróży są jedynie godzinami przewidywanymi i mogą ulec zmianie (na przykład ze względu na bezpieczeństwo pasażerów, na przejściowe przeciążenia międzynarodowych korytarzy powietrznych, niekorzystne warunki atmosferyczne). W niektórych przypadkach przylot na miejsce docelowe może odbywać się w godzinach nocnych, a powrót w godzinach porannych. Godziny wyjazdu/ wylotu należy obowiązkowo potwierdzić u Organizatora na 24h przed rozpoczęciem podróży.

Czas trwania imprezy turystycznej może różnić się od potocznie rozumianej liczby dni. Dzień pierwszy (dzień zbiórki) oraz dzień ostatni (dzień powrotu do Polski) są dniami podróży. Długość wypoczynku w tych dniach jest ściśle powiązana z rozkładami lotów oraz ew. promów. W przypadku, gdy lot został opóźniony - przewoźnik ma obowiązek zapewnić pasażerowi posiłki i napoje adekwatne do czasu oczekiwania, umożliwić wykonanie 2 rozmów telefonicznych, przesłania 2 wiadomości fax-em lub e-mailem. W przypadku, gdy wylot nastąpi następnego dnia, przewoźnik ma obowiązek zapewnić nocleg w hotelu (wraz z dojazdem do hotelu oraz transportem powrotnym na lotnisko).

Gdy opóźnienie wynosi powyżej 5 godzin i pasażer rezygnuje z przelotu, przewoźnik ma obowiązek zwrócić należność za zakupiony bilet. Pasażerowi przysługuje odszkodowanie pieniężne (od 250 do 600 EUR - w zależności od długości trasy) jeżeli w wyniku tego opóźnienia pasażer przybędzie do miejsca docelowego podróży co najmniej trzy godziny po pierwotnie przewidzianej przez przewoźnika lotniczego godzinie przylotu. Wspomniane odszkodowanie nie

przysługuje w przypadku, jeżeli lot został opóźniony z przyczyn niezależnych od przewoźnika (np. złe warunki atmosferyczne). W przypadku takiego opóźnienia przesuwanie może ulec doba hotelowa i zakres świadczeń w hotelu, przy czym należy mieć na uwadze, iż pierwszy i ostatni dzień imprezy samolotowej przewidziany jest na transport, a nie na rzeczywisty wypoczynek.

Biuro podróży informuje Klienta, że data wylotu jest dniem rozpoczęcia, a data powrotu dniem zakończenia imprezy. Rozpoczęcie świadczeń all inclusive następuje po zameldowaniu w hotelu, pod warunkiem, że trwa już pierwsza doba hotelowa, a kończy się z momentem wykwaterowania, jednak nie później niż koniec ostatniej doby hotelowej.

W przypadku, gdy autokar jest wyposażony w pasy bezpieczeństwa Pasażer jest zobowiązany do korzystania z tych pasów podczas podróży. Zgodnie ze zmianą Ustawy Prawo o ruchu drogowym, która weszła w życie w dniu 15.05.2015r., w autokarach nie ma obowiązku przewożenia dzieci w fotelikach ochronnych. Pasażer jest zobowiązany do przestrzegania przepisów porządkowych obowiązujących w transporcie oraz zaleceń obsługi autokaru.

#### **X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. W przypadku sprzedaży agencyjnej Uczestnika obowiązują Warunki Uczestnictwa bezpośredniego Organizatora imprezy.
2. Postanowienia niniejszych warunków obowiązują Uczestnika i wszystkie osoby objęte jego Umową - Zgłoszeniem.
3. W sprawach nieuregulowanych treścią niniejszych Warunków Uczestnictwa stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.
4. Uczestnik wyraża zgodę na przechowywanie objętych niniejszą umową danych osobowych, zgodnie z treścią ustawy z dnia 10 maja 2018 r., o ochronie danych osobowych, ich przetwarzanie oraz wykorzystanie w celu informowania o usługach "REGO-BIS" Sp. z o.o. Sp. K. .
5. Przedsiębiorca został wpisany do Rejestru Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych Wojewody Śląskiego pod numerem 1279, prowadzonego przez Marszałka Województwa Śląskiego. Organizator oświadcza, iż posiada aktualną Gwarancję Ubezpieczeniową Turystyczną nr 06.022.874 UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. . Przedmiotem gwarancji jest: 1) zapłata kwoty niezbędnej na pokrycie kosztów powrotu klientów Wnioskodawcy z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy turystycznej wypadku, gdy Wnioskodawca wbrew obowiązkom nie zapewni tego powrotu; 2) zwrot wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną w wypadku, gdy z przyczyn dotyczących Wnioskodawcy oraz osób, które działają w jego imieniu, impreza turystyczna nie zostanie zrealizowana; 3) zwrot części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących Wnioskodawcy oraz osób, które działają w jego imieniu stosownie do przepisów ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Zobowiązania Gwaranta obejmują działalność Wnioskodawcy wykonywaną na terenie państw europejskich wymienionych załączniku do Rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 27 grudnia 2017 r. W sprawie minimalnej wysokości sumy gwarancji bankowej i ubezpieczeniowej wymaganej w związku z działalnością wykonywaną przez organizatorów turystyki i przedsiębiorców ułatwiających nabywanie powiązanych usług turystycznych oraz państw pozaeuropejskich.
6. Organizator pragnie poinformować, że czynniki takie jak ciepły klimat, pozytywna energia, oraz mnogość obiektów takich jak bary czy dyskoteki, sprzyjają aktywności w porze nocnej, z związku z powyższym Organizator pragnie poinformować że nie jest w stanie zapewnić absolutnej ciszy podczas Państwa wypoczynku.
7. W trakcie pobytu lokalni kontrahenci organizują wycieczki fakultatywne (nie objęte programem imprezy), takie wycieczki nie stanowią oferty Rego Bis, są one realizowane przez podmioty które nie są powiązane prawnie i organizacyjnie z Organizatorem Imprezy turystycznej, nie są oni jego podwykonawcami, a tym samym nie jest on odpowiedzialny za ich organizację oraz wykonanie.
8. Regulaminy poszczególnych promocji dotyczących zakupu imprez turystycznych, organizowanych przez Rego Bis mają pierwszeństwo jeśli treści przepisów regulaminu nie da się pogodzić z treścią Ogólnych Warunków Uczestnictwa. Do kwestii nieuregulowanych w Regulaminie Promocji, mają zastosowanie przepisy OWU.

#### **XI. ŚWIADCZENIA**

1. Wyłączną podstawą do dochodzenia roszczeń z tytułu nienależytego wykonania życzenia specjalnego jest wcześniejsze wyrażenie zgody przez Rego Bis na jego realizację.

#### **XII. INFORMACJE I OSTRZEŻENIA DLA KLIENTA**

1. Klient jest odpowiedzialny za przestrzeganie obowiązujących przepisów niezbędnych do przeprowadzenia imprezy turystycznej. W przypadku nieprzestrzegania przepisów i obowiązków wynikających z umowy klient ponosi pełną odpowiedzialność za powyższe co może się wiązać z negatywnymi konsekwencjami takimi jak konieczność zapłaty kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej.
2. Przekraczanie granic w ramach Unii Europejskiej jest możliwe na podstawie ważnego dowodu osobistego lub paszportu. Dzieci podróżujące wraz z rodzicami muszą posiadać własny dokument tożsamości. Przekraczanie granic z krajami poza obszarem Unii Europejskiej odbywa się na podstawie ważnego paszportu, a w niektórych przypadkach również wizy.
3. Dzieci korzystają ze zniżek tylko wtedy gdy w dniu powrotu nie ukończą granicznego, zawartego w zniżce wieku, oraz jeśli są zakwaterowane z dwiema pełnopłatnymi osobami dorosłymi, chyba że umowa stanowi inaczej.
4. O ile obowiązek taki nie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, organizator nie korzysta z pozasądowych sposobów rozpatrywania skarg i dochodzenia roszczeń, w tym nie korzysta z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Wykonując obowiązki nałożone przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, organizator informuje, iż podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega organizator jest Inspekcja Handlowa - Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej. Informacje dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą platformy utworzonej przez Komisję Europejską znajdują się pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>. Podróżny jest uprawniony do złożenia skargi za pomocą wskazanej powyżej platformy, w przypadku zawarcia umowy z wykorzystaniem procedury dostępnej na stronie internetowej organizatora (online). Podróżny może również uzyskać pomoc w sprawie swoich uprawnień oraz w zakresie sporu między nim a organizatorem zwracając się do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich) lub korzystając z informacji dostępnych na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).

#### **XIII. Załącznik nr 1 i 2 do ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych**

STANDARDOWY FORMULARZ INFORMACYJNY DO UMÓW O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ, JEŻELI JEST MOŻLIWE UŻYCIEM HIPERŁĄCZA ORAZ JEŻELI NIE JEST MOŻLIWE UŻYCIEM HIPERŁĄCZA.A

Zaferowane Państwu połączenie usług turystycznych stanowi imprezę turystyczną w rozumieniu dyrektywy (UE) 2015/2302.

W związku z powyższym będą Państwu przysługiwały wszystkie prawa UE mające zastosowanie do imprez turystycznych. Rego-bis sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Katowicach, adres: ul. Kochanowskiego 18/11, 40-035 Katowice, NIP: 9542752988, wpisany do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Śląskiego pod numerem 1279 będzie ponosiło pełną odpowiedzialność za należyłą realizację całości imprezy turystycznej.

Ponadto, zgodnie z wymogami prawa, organizator turystyki Rego-bis sp. z o.o. sp.k. posiada zabezpieczenie w celu zapewnienia zwrotu Państwa wpłat i, jeżeli transport jest elementem imprezy turystycznej, zapewnienia Państwa powrotu do kraju w przypadku, gdyby przedsiębiorstwo organizator turystyki Rego-bis sp. z o.o. sp.k. stało się niewypłacalne. Więcej informacji dotyczących najważniejszych praw zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302 [\[HIPERŁĄCZE\]](#)

Korzystając z hiperłącza, podróżny otrzyma następujące informacje:

Najważniejsze prawa zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302

- Przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej podróżni otrzymają wszystkie niezbędne informacje na temat imprezy turystycznej. [\[HIPERŁĄCZE\]](#)
- Zawsze co najmniej jeden przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową.
- Podróżni otrzymują awaryjny numer telefonu lub dane punktu kontaktowego, dzięki którym mogą skontaktować się z organizatorem turystyki lub agentem turystycznym.
- Podróżni mogą przenieść imprezę turystyczną na inną osobę, powiadamiając o tym w rozsądnym terminie, z zastrzeżeniem ewentualnych dodatkowych kosztów.
- Cena imprezy turystycznej może zostać podwyższona jedynie wtedy, gdy wzrosną określone koszty (na przykład koszty paliwa) i zostało to wyraźnie przewidziane w umowie; w żadnym przypadku podwyżka ceny nie może nastąpić później niż 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Jeżeli podwyżka ceny przekracza 8% ceny imprezy turystycznej, podróżny może rozwiązać umowę. Jeśli organizator turystyki zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny, podróżny ma prawo do obniżki ceny, jeżeli obniżyły się odpowiednie koszty.

- Podróżni mogą rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie i uzyskać pełen zwrot wszelkich wpłat, jeżeli jeden z istotnych elementów imprezy turystycznej, inny niż cena, zmieni się w znaczący sposób. Jeżeli przedsiębiorca odpowiedzialny za imprezę turystyczną odwoła ją przed rozpoczęciem, podróżni mają prawo do zwrotu wpłat oraz, w stosownych przypadkach, do rekompensaty.
- W wyjątkowych okolicznościach – na przykład jeżeli w docelowym miejscu podróży występują poważne problemy związane z bezpieczeństwem, które mogą wpłynąć na imprezę turystyczną – podróżni mogą, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie.
- Ponadto podróżni mogą w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej rozwiązać umowę za odpowiednią i możliwą do uzasadnienia opłatą.
- Jeżeli po rozpoczęciu imprezy turystycznej jej znaczące elementy nie mogą zostać zrealizowane zgodnie z umową, będą musiały zostać zaproponowane podróżnemu, bez dodatkowych kosztów, odpowiednie alternatywne usługi. W przypadku gdy usługi nie są świadczone zgodnie z umową, co istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a organizator turystyki nie zdoła usunąć problemu, podróżni mogą rozwiązać umowę bez opłaty za rozwiązanie.
- Podróżni są również uprawnieni do otrzymania obniżki ceny lub rekompensaty za szkodę w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych.
- Organizator turystyki musi zapewnić pomoc podróżnemu, który znajdzie się w trudnej sytuacji.
- W przypadku gdy organizator turystyki stanie się niewypłacalny, wpłaty zostaną zwrócone. Jeżeli organizator turystyki stanie się niewypłacalny po rozpoczęciu imprezy turystycznej i jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport, zapewniony jest powrót podróżnych do kraju. Rego-bis sp. z o.o. sp.k. wykupił w UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. . zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności- gwarancję ubezpieczeniową. Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub, w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem (Marszałek Województwa Śląskiego, Departament Turystyki ul. Ligonía 46, 40-037, Katowice, tel.: +48 (32) 77 40 764, bezpośredni tel.: +48 (32) 77 40 974, e-mail: turystyka@slaskie.pl), jeżeli z powodu niewypłacalności Rego-bis sp. z o.o. sp.k. dojdzie do odmowy świadczenia usług.

Dyrektywa (UE) 2015/2302 przetransponowana do prawa krajowego [[HIPERŁĄCZE](#)]. <https://www.gov.pl/web/sport/ustawa-o-imprezach-turystycznych-i-powiazanych-uslugach-turystycznych-oraz-akty-wykonawcze-opublikowane-w-dzienniku-ustaw>

# WAŻNE INFORMACJE PRZED PODRÓŻĄ

**DOKUMENTY** Przygotowania do jakiegokolwiek zagranicznej podróży powinny być rozpoczęte od sprawdzenia ważności dokumentów i zadbanie, by wszystkie osoby wybierające się na wczasy bądź wycieczkę miały przygotowane aktualne dokumenty tożsamości. W krajach Unii Europejskiej oraz wielu państwach, które starają się o przystąpienie do wspólnoty, dowód osobisty uznawany jest za dokument będący równym z paszportem. **Przy wjeździe do większości krajów dokument tożsamości powinien być ważny co najmniej 6 miesięcy od planowanej daty powrotu.** Podczas podróżowania autokarem bądź samochodem ważne jest również sprawdzenie przez jakie kraje będziemy przejeżdżać, by dotrzeć na miejsce wypoczynku. Może okazać się, że nie wszędzie respektowane są dowody osobiste, a paszport to konieczność. Wszystkie tego typu informacje można odnaleźć na stronie internetowej Ministerstwa Spraw Zagranicznych.

**DOKUMENTY DZIECKA** Dziecko powinno posiadać swój własny dowód osobisty lub paszport. Kiedy dziecko wybiera się na wakacje na przykład z dziadkami, należy pamiętać, by zabrało ono ze sobą **pisemną zgodę obojga rodziców lub opiekunów prawnych potwierdzone notarialnie.** Taka zgoda potrzebna jest dodatkowo, oprócz dowodu osobistego lub paszportu dziecka.

**LOTNISKO** Wczasy samolotem wiążą się z dodatkową procedurą – odprawą lotniskową. Należy odpowiednio spakować bagaż. **Istnieją przedmioty, których nie można włożyć do bagażu podręcznego, są to np. ostre przedmioty i płyny w opakowaniach powyżej 100 ml, zabieramy tylko te leki i w takiej ilości, jaka będzie nam potrzebna podczas całej podróży.** Pamiętajmy też, że niektóre leki muszą być zgłoszone obsłudze, a ich posiadanie pisemnie potwierdzone przez lekarza. Do bagażu rejestrowanego nie powinniśmy zaś pakować przedmiotów kruchych, wartościowych takich jak np. laptop czy aparat fotograficzny oraz dokumentów. Na lotnisku obowiązują surowe zasady dotyczące bezpieczeństwa, w związku z czym w bagażu podręcznym nie mogą znaleźć się ostre narzędzia takie jak noże, nożyczki, pilniczki do paznokci a nawet większe śrubokręty. Podczas kontroli lotniskowej, bagaże będą dokładnie sprawdzone. Należy więc bezwarunkowo dostosować się do zaleceń, inaczej pewne przedmioty mogą zostać przez obsługę lotniska wyrzucone do śmieci. **Na lotnisku należy zjawić się 2- 3 godziny przed planowanym odlotem.** Sama odprawa odbywa się bezbiletowo w przypadku lotów czarterowych- w przypadku lotów rejsowych/ liniowych należy posiadać odpowiednie dokumenty wcześniej przesłane przez Organizatora. W trakcie kontroli należy zachować powagę i uszanować obsługę lotniska. **Podczas lotu nie towarzyszy Państwu opiekun-rezydent.** Taka osoba będzie czekała na lotnisku docelowym (w przypadku lotów czarterowych), powita wszystkich, wskaże autokar, którym zorganizowany będzie transfer do hotelu oraz przedstawi wszystkie najważniejsze informacje organizacyjne. W przypadku **lotów rejsowych/ liniowych** na miejscu obecny może być jedynie anglojęzyczny przedstawiciel Organizatora lub lokalnego kontrahenta- informacja na ten temat jest zawarta w przedstawionej ofercie.

**BAGAŻ** Przewoźnicy samolotowi mają dokładnie określone wymagania dotyczące wagi oraz wymiarów bagażu. W przypadku niedostosowania się do zaleceń przewoźnika, konieczne będą dopłaty za nadbagaż. **BAGAŻ GŁÓWNY:** waga określona jest w szczegółowych warunkach przewozu na umowie i uzależniona od przewoźnika i kierunku, w przypadku lotów czarterowych jest wliczona w cenę, w przypadku lotów rejsowych/ liniowych najczęściej należy dokupić bagaż główny. **BAGAŻ PODRĘCZNY:** w zależności od przewoźnika- należy sprawdzić na umowie. **NADBAGAŻ:** Opłata za przekroczenie limitu wagowego jest uzależniona od warunków przewoźnika. **Waga jednej sztuki bagażu nie może przekroczyć 32 kg.** Przed lotem należy pamiętać, aby usunąć z bagażu podręcznego przedmioty zabronione do przewozu, takie jak **ostre narzędzia (np. nożyczki, pilniczki do paznokci) oraz płyny w opakowaniach większych niż 100 ml.** Przedmioty te trzeba umieścić w większym bagażu rejestrowanym (tym, który polecą w luku). Radzimy, by bagaże oznaczyć przywieszkami z imieniem, nazwiskiem, adresem i telefonem. **Zaleca się potwierdzenie godzin lotów u Organizatora na 48h przed wylotem.** W zakładce „Rozkład lotów” zamieszczone są także szczegółowe warunki przewozu każdego z przewoźników czarterowych oraz na umowie przewoźników liniowych. Zwracamy uwagę na fakt, iż pierwszy i ostatni dzień imprezy samolotowej to dzień przelotu, nie właściwego wypoczynku. **Godziny przelotów nie są zależne tylko od Biura Podróży, ustala je przewoźnik lotniczy wraz z przedstawicielami portów lotniczych oraz Urzędem Lotnictwa Cywilnego.**

**BAGAŻ** W przypadku uszkodzenia lub zaginięcia bagażu, należy po wylądowaniu udać się do lotniskowego punktu Lost&Found i zgłosić zaistniałą szkodę. Jeśli sytuacja nie zostanie zgłoszona przed opuszczeniem terminala, nie będzie można zrealizować roszczeń wobec przewoźnika. Za brak dopełnienia tych formalności odpowiedzialność ponosi Klient, nie lokalny opiekun biura (rezydent, transfermen). W celu złożenia reklamacji dotyczącej szkody lub uszkodzenia bagażu przez przewoźnika lotniczego zazwyczaj potrzebne są następujące dokumenty: PIR (protokół zniszczenia bagażu – oryginał), kwit bagażowy, karta pokładowa, kopia dowodu osobistego lub paszportu. W sytuacji zagubienia bagażu potrzebna jest lista przedmiotów zawartych w bagażu wraz z orientacyjną wyceną w języku angielskim, zaś w przypadku uszkodzenia bagażu – fotografia ukazująca szkodę. W przypadku próby naprawienia bagażu, która okazała się niemożliwa do zrealizowania – oświadczenie z punktu napraw w języku angielskim. Gdy Klient chce wystąpić o zwrot za zakupione na miejscu przedmioty, niezbędne do podstawowego funkcjonowania przed dostarczeniem zagubionego bagażu, musi posiadać rachunki poświadczające zakupy na miejscu. W przypadku korzystania z lotów czarterowych, czyli np. podczas przelotu na wczasy z Biurem Rego Bis, wszelkie roszczenia dotyczące zagubienia bądź uszkodzenia bagażu, należy kierować bezpośrednio do przewoźnika, nie do Organizatora wypoczynku.

**TRANSFER Z LOTNISKA (loty czarterowe)** Po przylocie na lotnisko docelowe, Klienci przechodzą pod opiekę lokalnych pracowników Organizatora. Po wylądowaniu i odebraniu bagażu rejestrowanego, po wyjściu z lotniska, należy rozpoznać czekających tam rezydentów lub transfermenów, trzymających tablice z logo Rego Bis. Przedstawiciele Organizatora wskażą odpowiedni autokar, który zawiezie podróżnych do hoteli (podczas jednego transferu Klienci będą rozwiezieni do wielu hoteli co może wydłużyć czas przejazdu). Podczas przejazdu do hotelu, pracownicy przedstawiają podstawowe informacje oraz podadzą datę i godzinę spotkania informacyjnego. Jeśli w autokarze z Państwem nie będzie jechał przedstawiciel Biura, to przy zakwaterowaniu do hotelu, na specjalnych listach powitalnych, zawarte będą wszystkie informacje wraz z terminem wspomnianego spotkania informacyjnego.

**TRANSFER Z LOTNISKA (loty rejsowe)** Zgodnie z przedstawioną ofertą, na miejscu będzie czekał Rezydent lub anglojęzyczny przedstawiciel Organizatora. Klienci zostaną wcześniej poinformowani jak wyglądać będzie opieka na miejscu i z kim należy się kontaktować. Każdorazowo podany będzie numer alarmowy, który będzie do dyspozycji Klientów podczas pobytu.

**AUTOKAR** Podczas przejazdu autokarem, cały czas towarzyszyć Państwu będzie pilot-opiekun lub pilot- kierowca reprezentujący Biuro Podróży. Będzie on informował o najważniejszych kwestiach oraz dbał o zorganizowanie krótkich przerw. Przed wyruszeniem w drogę, należy odpowiednio się przygotować. Najważniejsze informacje dotyczące przejazdu autokarem zamieszczone są na naszej stronie internetowej w zakładce „Rozkład jazdy”. **Przed wyruszeniem w trasę, trzeba zadbać o posiadanie przy sobie aktualnych dokumentów – dowodu osobistego lub paszportu ważnego minimum 3-6 miesięcy od daty planowanego powrotu do kraju.** W podróz autokarem można zabrać ze sobą określoną wagę i wielkość bagażu. **BAGAŻ GŁÓWNY:** w bagażniku autokaru każdy Klient może bezpłatnie przewieźć bagaż o wadze do 20 kg, a dzieci do 2 lat do 10 kg. **BAGAŻ PODRĘCZNY:** na pokładzie autobusu pasażer (z wyjątkiem dzieci do lat 2) może przewieźć 1 sztukę bagażu podręcznego o wadze do 5 kg i wymiarach umożliwiającym swobodne umieszczenie bagażu pod siedzeniem lub na półce nad siedzeniem pasażera. Należy pamiętać, że wszelkie rzeczy pozostawione w autokarze po zakończeniu podróży nie są objęte ochroną i odpowiedzialnością organizatora ani przewoźnika.

**DOJAZD WŁASNY** Wybierając się samochodem na urlop należy się odpowiednio przygotować. Zaleca się by przed wyjazdem prześledzić trasy i wcześniej zaplanować drogę, czas przejazdu oraz ewentualne postoje. Wybierając się w wakacyjną podróż samochodem należy pamiętać o zabraniu ze sobą polskiego prawa jazdy, które jest respektowane w większości europejskich krajach. Na dłuższy okres wymagane jest międzynarodowe prawo jazdy. Dodatkowo, jak podczas każdej podróży, podróżni muszą mieć ze sobą aktualne dokumenty tożsamości. Prawie we wszystkich krajach wymagane jest posiadanie ubezpieczenia OC (oraz międzynarodowy certyfikat ubezpieczeniowy potwierdzający OC, czyli tzw. zielona karta). Ważne jest też, by pamiętać nie tylko o dowodzie rejestracyjnym, ale także o dokumencie potwierdzającym aktualny przegląd techniczny samochodu. Jeżeli jedziecie Państwo w podróz wypożyczonym lub samochodem, którego nie jesteście właścicielami **należy zabrać ze sobą upoważnienie w języku angielskim. Takie pismo musi być potwierdzone notarialnie.** Po przyjeździe na miejsce, przy zakwaterowaniu skontaktuje się z Państwem przedstawiciel Organizatora lub lokalnego kontrahenta (nie zawsze w języku polskim o czym będziecie Państwo poinformowani wcześniej).

**UBEZPIECZENIE** Należy pamiętać, że polisa ubezpieczeniowa nie gwarantuje bezpieczeństwa, jednak w ramach sytuacji losowych może pozwolić uniknąć wielu problemów. Warto posiadać kartę EKUZ (Europejskiej Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego), zwłaszcza podczas wyjazdów do krajów Unii Europejskiej. **Trzeba jednak pamiętać, że EKUZ uprawnia nas do świadczeń opieki zdrowotnej tylko w określonych sytuacjach i w placówkach mających umowę z tamtejszą kasą chorych.** Rego Bis od lat współpracuje z firmą ubezpieczeniową UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.. Ubezpieczenie przy ofercie zagranicznej, które

zapewnia biuro zawiera przede wszystkim KL (koszty leczenia za granicą) i NNW (następstwa nieszczęśliwych wypadków). Pod względem wysokości ubezpieczenia kosztów leczenia w pakiecie podstawowym (który otrzymuje każdy klient przy zakupie dowolnej oferty) **KL to kwota do 30 000 €, NNW to kwota do 3000 € oraz ubezpieczenie bagażu to kwota do 200 €**. Należy pamiętać, by po zapoznaniu się z polisą ubezpieczeniową zapisać w telefonie numer telefonu do centrum alarmowego oraz numer polisy ubezpieczeniowej. **W sytuacji zagrożenia lub choroby uszkodzowany sam musi zgłosić się po pomoc, przedstawiciel ani Organizator nie są upoważnieni do zgłaszania szkód w imieniu Klientów**. Często pomoc odbywa się bezpłatnie, choć czasami trzeba się liczyć z pokryciem kosztów, które zostaną zwrócone po powrocie do Polski i zgłoszeniu do Ubezpieczyciela stosownych druków. Koszt połączenia z Centrum Alarmowym oraz ewentualnie z placówką pozostaje po stronie Klienta. Ogólne warunki ubezpieczenia, zapewniane podróżnym przez Rego Bis, można odnaleźć na stronie internetowej Biura w zakładce „Dokumenty”.

**DOBA HOTELOWA** Doba hotelowa rozpoczyna się w dniu przyjazdu lub przylotu o godzinie 14.00, zaś kończy się w dniu wyjazdu o godzinie 10.00. Wcześniejszy przyjazd lub późny wyjazd nie są równoznaczne z dłuższym korzystaniem z pokoju bądź oferty wyżywienia. Hotele, z którymi współpracujemy zazwyczaj zezwalają na pozostawieniu bagażu w odpowiednim miejscu, w czasie oczekiwania na pokój, bądź środek transportu.

**ZAKWATEROWANIE** Jeśli w hotelu znajduje się regulamin hotelowy, prosimy o bezwzględne stosowanie się do niego. Zwracamy uwagę m.in. przestrzeganie ciszy nocnej, nie wnoszenie posiłków z hotelowych restauracji i wyłączenie klimatyzacji na czas opuszczania pokoju. Należy pamiętać, że kategoryzacja podawana przez Organizatora opiera się na dokumentach przedstawionych przez Obiekty i w każdym kraju może być inna.

**BASEN I PLAŻA** Każdy obiekt ma prawo wyznaczyć indywidualnie godziny korzystania z poszczególnych części infrastruktury. Baseny zwykle otwarte są od godzin porannych do zachodu słońca, po czym są czyszczone i odkażane- należy stosować się do zaleceń obsługi hotelowej. Nie każdy hotel posiada prywatną plażę, jeśli posiada ma prawo decydować o jej dostępności (również dla osób spoza hotelu) oraz wyznaczać godziny korzystania z plaży, kąpieliska, leżaków oraz parasoli (bezpłatnie lub za opłatą). Należy odpowiednio stosować zabezpieczenie przed silnym słońcem, aby uniknąć komplikacji zdrowotnych. W morzu może wystąpić kwitnienie alg- Organizator nie ma na to wpływu oraz nie ponosi za to odpowiedzialności.

**OPIEKA PILOTA/ REZYDENTA (LOTY CZARTEROWE I WYJAZDY AUTOKAROWE)** W przypadku wczasów, na miejscu docelowym dla Gości dostępny jest rezydent, który odbiera także Klientów z lotniska po przelocie czarterowym (może to być także transfermen; chyba że treść umowy stanowi inaczej i nie zawiera opieki rezydenta). Rezydent to osoba przebywająca na miejscu imprezy, reprezentująca Biuro Podróży, odpowiadająca za kontakt z Organizatorem oraz zorganizowanie spotkania informacyjnego. Pozostaje w kontakcie z Klientami w przypadku pytań, wątpliwości i sytuacji losowych, które mogą mieć miejsce podczas wypoczynku. W dzień przybycia na miejsce imprezy, lub dnia kolejnego, organizuje spotkanie informacyjne podczas którego zapoznaje Gości z regionem, zwyczajami, lokalnymi atrakcjami, przedstawia ofertę wycieczek fakultatywnych oraz tłumaczy jak skorzystać z ubezpieczenia. Zaznaczamy, że rezydent jest osobą, która może pomóc w wielu sytuacjach, nie ma jednak uprawnień tłumacza przysięgłego, nie jest zobligowana do kontaktu z ubezpieczycielem w razie sytuacji losowych oraz odpowiada tylko za świadczenia zorganizowane przez Organizatora. Rezydent nie musi być zakwaterowany w tym samym miejscu co Goście, dlatego osobisty kontakt możliwy jest na spotkaniu informacyjnym oraz podczas wyznaczonych dyżurów. W przypadku konieczności pilnego kontaktu, zaleca się kontakt telefoniczny. Numer telefonu rezydenta, jak i najważniejsze informacje organizacyjne zawarte są na tablicy hotelowej, (której treść należy regularnie sprawdzać), książce hotelowej lub podane przed wyjazdem. Pojawiają się tam też informacje dotyczące godziny wyjazdu, przed zakończeniem się wypoczynku. Zaznaczamy, że rezydent nie musi być obecny w autokarze podczas transferu z i na lotnisko oraz podczas wycieczek fakultatywnych. Rezydent oraz pilot to reprezentanci Organizatora, to oni odpowiadają za prawidłową i bezpieczną realizację wyjazdu bądź wypoczynku, dlatego uczestnicy zobligowani są do podporządkowywania się zaleceniom osób obsługujących imprezę.

**OPIEKA PILOTA/ REZYDENTA (LOTY REJSOWE/ LINIOWE)** W przypadku lotów rejsowych/ liniowych opieka na miejscu przedstawiona jest podczas wykupowania oferty. Klient zostaje poinformowany w jaki sposób będzie mógł kontaktować się z przedstawicielami Organizatora na miejscu, czy będą to osoby polskojęzyczne oraz w jakich sytuacjach będzie mógł liczyć na ich pomoc. Opieka pilota i rezydenta zapewniona jest wyłącznie na wyznaczonych kierunkach i w wyznaczonych terminach, o których wyjeżdżający zostanie poinformowany przed rozpoczęciem imprezy.

**WYCIECZKI FAKULTATYWNE** Podczas korzystania z wypoczynku na terenie naszych destynacji istnieje możliwość zakupienia dodatkowych wycieczek fakultatywnych, bardzo często ich sprzedaż odbywa się za pośrednictwem rezydentów. Wycieczki te organizowane są przez lokalnych kontrahentów, to oni odpowiadają za ich organizację. Organizator wypoczynku nie ma wpływu na ofertę wycieczek na miejscu, ich ceny i sposób organizacji. Ewentualne reklamacje należy składać miejscowemu kontrahentowi. Wycieczki fakultatywne na miejscu odbywają się tylko pod warunkiem zgłoszenia się określonej, minimalnej liczby uczestników, koniecznej do zrealizowania wyjazdu.

**DODATKOWE UWAGI** Pośrednicy zawarcia umowy – Agenci, nie posiadają uprawnień do składania dodatkowych zapewnień i obietnic, które nie widnieją na umowie, nie mogą też dokonywać uzgodnień, które odbiegają swoją treścią od oferty Organizatora. Najlepszym, sprawdzonym źródłem informacji jest Biuro Obsługi Klienta Rego Bis, z którym zalecamy się kontaktować, w razie jakichkolwiek dodatkowych pytań. Jako organizator zastrzegamy też, że wyjazdy oraz wycieczki objazdowe będą mogły się odbyć tylko w przypadku zebrania się odpowiedniej grupy osób chętnych. Wszystkie aktualne komunikaty zamieszczone są na stronie Organizatora w zakładce Komunikat oraz Errata.