

Všeobecné podmínky - CZ

Všeobecné podmínky účasti na zájezdu pro odlety z České republiky

1. Všeobecné podmínky

Pořadatelem zájezdu (dle zákona o službách v cestovním ruchu ze dne 29. srpna 1997, ve znění pozdějších předpisů) je Rainbow Tours akciová společnost (dále jen „Kancelář“). Údaje o pořadateli -Rainbow Tours a.s., sídlem ul. Piotrkowska 270, Łódź, (e-mail: sekretariat@r.pl, tel: 42 680 38 20) vedená v Celostátním soudním registru č. 0000178650, DIČ 725-18-68-136, zapsána do Registru pořadatelů a zprostředkovatelů cestovního ruchu č. 157. Orgánem, který provedl registraci, je maršálek Lodžského vojvodství. Práva a povinnosti Účastníků a Kanceláře v souvislosti se zájezdy pořádanými Rainbow Tours a.s., jsou uvedené ve „Všeobecných podmínkách účasti na zájezdu“ (VPÚ) v souladu s článkem 384 OZ a zákonem o službách v cestovním ruchu a spojených cestovních službách, (VPÚ) a podmínky uvedené v dokumentu „Důležité – čtěte“ (dále souhrnně zvané „Podmínky“) jsou nedílnou součástí smlouvy o službách poskytovaných cestovní kanceláří v oblasti cestovního ruchu. Podmínky se vztahují na veškeré zájezdy, které jsou uvedené v katalogu nebo v jiných písemných materiálech a na webových stránkách cestovní kanceláře. Při uzavírání smlouvy o zájezdu – přihlášky se účastník zavazuje k řádnému přečtení katalogu, „Podmínek účasti na zájezdu“ a také informací obsažených v dokumentu „Důležité – čtěte“. Uzavřením smlouvy o zájezdu (přihlášky) souhlasí účastník s podmínkami a ujednáními (jménem svým a jménem ostatních účastníků uvedených ve smlouvě o zájezdu – přihlášce), které vyplývají z této smlouvy o zájezdu.

2. Uzavření smlouvy o zájezdu

Katalogy a jiné písemné informace Kanceláře jsou pouze výzvou k uzavření smlouvy o zájezdu a nejsou nabídkou ve smyslu občanského zákoníku. Uzavření smlouvy o zájezdu vzniká pokaždé po seznámení se Účastníka s nabídkou uvedenou v katalogu Kanceláře a podpisu smlouvy o zájezdu – přihlášky k účasti (jménem svým a jménem ostatních účastníků) a zaplacením zálohy (v případě nákupu zájezdů v předprodeji z nového katalogu ve výši 20 %, u ostatních zájezdů ve výši 30 %. Do 31 dnů před termínem zájezdu není povoleno zaplatit vyšší zálohu, než je uvedeno výše. Případné přeplatky budou neodkladně vráceny. Pro účely uzavření smlouvy s nezletilým, je nutný souhlas rodičů nebo pěstounů s notářsky ověřenými podpisy (pokud nezletilý cestuje bez doprovodu zákonného zástupce). Uzavřením smlouvy o zájezdu – přihlášky, souhlasí Účastník se zpracováním, aktualizací a zpřístupněním svých osobních údajů (včetně údajů ostatních Účastníků), které jsou nezbytné pro uskutečnění zájezdu.

3. Cena zájezdu a platební podmínky

Ceny služeb poskytovaných Účastníkům jsou smluvní a zahrnují daň z přidané hodnoty. Místem plnění dle smlouvy je Kanceláří uváděný bankovní účet, který specifikuje smlouva o zájezdu uzavřená s Účastníkem nebo pokladna Kanceláře. Cenu za poskytovanou službu v cestovním ruchu uvedenou ve smlouvě o zájezdu, je nezbytné uhradit ve lhůtě do 30 dní před započítáním zájezdu. Kancelář si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy s Účastníkem, jehož platby nebudou převedené ve prospěch Kanceláře v dohodnutých lhůtách. Ve smlouvě o zájezdu je uveden katalog služeb zahrnutých v ceně zájezdu. Smlouva o zájezdu rovněž specifikuje služby nezahrnuté v ceně zájezdu, které se platí po zahájení zájezdu přímo průvodci/delegátovi – např.: vstupné do navštívených míst, pobytová taxa, spropitné. Hotel může účtovat i další poplatky, např. poplatek za závěrečný úklid apartmánu nebo kauci. Tyto poplatky jsou uvedeny v popisu zájezdu/programu v odstavci „Služby“ pod nadpisem „Cena nezahrnuje...“ nebo v popisu ubytování nebo programu poznávacího zájezdu a vztahují se na poplatek za jednu osobu. Povinnost uhrazení výše uvedených poplatků vyplývá z uzavřené smlouvy o zájezdu.

Kromě toho si účastník může zakoupit fakultativní/místní výlety, jejichž cena není zahrnuta ve smlouvě o zájezdu. Pravidla pro nabízení, nákup a průběh fakultativních/místních výletů nabízených Rainbow jsou uvedena v Podmínkách nákupu fakultativních/místních výletů nabízených Rainbow, zveřejněných na www.r.pl.

4. Změny v poskytování služeb

A. Změna v poskytování služeb a cen před začátkem zájezdu

Kancelář si vyhrazuje právo na změnu (navýšení) ceny zájezdu před začátkem zájezdu, která je přímým důsledkem změny ceny přepravy pasažérů vyplývající ze změn cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, výše daní nebo poplatků ze služeb cestovního ruchu zahrnutých smlouvou o zájezdu, uložených

subjekty, které se přímo nepodílejí na realizaci zájezdu, letištních poplatků nebo poplatků za nalodění a vyloďení v přístavech, směnné kurzy, které mají vliv na zájezd. V případě potřeby navýšení ceny Kancelář vždy písemně nebo na jiném trvalém nosiči informuje Účastníka (trvalý nosič: materiál nebo zařízení umožňující uchování po nezbytně nutnou dobu, vyplývající z povahy informací a účelu jejich přípravy nebo přenosu, informace obsažené v této smlouvě způsobem, který je neumožňuje měnit, nebo umožňuje obnovení informací v provedení a formě, ve které byly vypracované nebo předložené) o změně ceny a odůvodní zvýšení uvedením způsobu jejího výpočtu. V období 20 (dvaceti) dnů před začátkem zájezdu nesmí být cena uvedená ve smlouvě s Účastníkem navýšena. Účastník má právo na snížení ceny zájezdu odpovídající snížení nákladů, o kterém je řeč v první větě, ke kterému došlo po uzavření smlouvy a před začátkem zájezdu. V takovém případě může Kancelář odečíst skutečné náklady za službu od částky vracené Účastníkovi. Na žádost Účastníka Kancelář zdůvodní výši nákladů vynaložených na službu. V případě, kdy Kancelář před zahájením zájezdu je nucena změnit hlavní náležitosti zájezdu uvedených v čl. 40 odstavce 1 bod 1 Zákona o zájezdech a souvisejících turistických službách ze dne 24. listopadu 2017 nebo není schopna splnit zvláštní požadavky (na jejichž splnění se strany dohodly ve smlouvě o zájezdu) nebo navrhne zvýšení ceny přesahující 8% z celkové ceny zájezdu, je Kancelář povinna neprodleně písemně nebo na jiném trvalém nosiči informovat Účastníka o obsahu těchto změn s uvedením změn a jejich možného dopadu na cenu zájezdu. Kancelář v tomto případě může Účastníkovi současně nabídnout náhradní zájezd, pokud možno stejné nebo vyšší kvality. Po obdržení takové informace je Účastník povinen ve lhůtě stanovené Kanceláři sdělit zda přijímá navrhovanou změnu smlouvy o zájezdu nebo odstupuje od uzavřené smlouvy o zájezdu s vrácením všech provedených plateb a bez povinnosti platit poplatky za odstoupení, nebo odstoupí od smlouvy a přijme náhradní zájezd. Pokud změny smlouvy o zájezdu nebo náhradního zájezdu vedou ke snížení kvality nebo nákladů na zájezd, má Účastník nárok na odpovídající snížení ceny. V případě, že smlouva o účasti na daném zájezdu bude ukončena v souvislosti s odstoupením Účastníka za výše uvedených podmínek, Kancelář nejpozději do 14 dnů ode dne ukončení smlouvy vrátí platby uhrazené Účastníkem nebo jeho jménem. Účastník je v takových případech osvobozen od placení poplatku za odstoupení od smlouvy o zájezdu. Kancelář může před začátkem zájezdu změnit podmínky smlouvy o zájezdu, pokud jde o nepodstatnou změnu, a bude o tom Účastníka informovat písemně nebo na jiném trvalém nosiči. **UPOZORNĚNÍ!** Změna leteckého přepravce, časy odletu a odjezdu nebo návratu, pokud se nezmění počet plnění, nemění hlavní body zájezdu. Rovněž neznamená změnu vlastností zájezdu - změna pořadí programu za předpokladu, že program byl proveden v plném rozsahu.

B. Změna plnění po zahájení zájezdu

Pokud se některá z turistických služeb nevykoná v souladu se smlouvou o zájezdu, je Účastník povinen informovat o tom Kancelář (viz bod 12 VOP). Kancelář odstraní nedostatky, pokud je to nemožné nebo se na to vážou náklady, které jsou nepřiměřeně vysoké vzhledem k rozsahu nedostatků a hodnotě cestovních služeb, ke kterým se vztahují. V případě neodstranění nedostatků se použijí ustanovení článků 12 a 13 VOP, jakož i ustanovení zákona ze dne 24. listopadu 2017 o službách v cestovním ruchu a spojených cestovních službách.

Pořadatel zájezdu, který po dobu trvání daného zájezdu nevykonává služby uvedené ve smlouvě o zájezdu, je povinen, aniž by cestujícímu účtoval dodatečné náklady, provádět v rámci tohoto zájezdu také odpovídající náhradní služby, i v případě, že nebyl poskytnutý návrat cestujícího do výchozího bodu cesty dohodnutého ve smlouvě o zájezdu. Je-li kvalita náhradních služeb nižší než kvalita služby specifikované v programu zájezdu, cestovní kancelář přizná cestujícímu odpovídající snížení ceny zájezdu.

V případě, že je nemožné zajistit návrat Účastníka do země v souladu se smlouvou o zájezdu v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností, Kancelář ponese náklady na potřebné ubytování Účastníka, v případě možnosti v odpovídající kategorii stanovené ve smlouvě o zájezdu po dobu až 3 nocí. Vymezení času poskytuje Účastníkovi nezbytné ubytování, nevztahuje se na osoby se sníženou pohyblivostí, jak jsou definovány v čl. 2 písmene a nařízení (ES) č 1107/2006 Evropského parlamentu a Rady ze dne 5. července 2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě (Dz. nař. EU L 204, 26.07.2006, str. 1) a všechny jejich doprovodné osoby, těhotné ženy a osoby mladší 18 let bez doprovodu, stejně jako ty, které vyžadují speciální péči, za předpokladu, že cestovní kancelář byl informován o situaci těchto lidí nejméně 48 hodin před začátkem zájezdu.

5. Cena nabídek last minute a dalších akcí

Cena uvedená v uzavřené smlouvě o zájezdu je závazná a Účastník není oprávněn požadovat snížení nákladů na zájezd, pokud cena uvedeného zájezdu byla Kanceláři snížena z důvodu nabídky last minute, opětovného

zlevnění nabídky last minute nebo jiné promo akce, ať už před nebo po uzavření smlouvy s Účastníkem. Cena zájezdu je uvedená v PLN (polských zlotých).

6. Slevy pro děti

Kancelář uvádí druhy a výši slev pro děti v katalogu s aktuálním obsahem. Pokud je dítě účastníkem zájezdu, pak osoba, která provádí rezervaci a uzavírá smlouvu, musí o této skutečnosti informovat a současně uvést věk dítěte, přesné datum jeho narození a tuto skutečnost doložit vhodným dokladem. Kancelář má právo k ověření věku dítěte na základě osobních dokladů. V případě, že nastane věkový rozdíl v porovnání s uvedenou skutečností, Kancelář je oprávněna k naúčtování katalogové ceny a jejímu převzetí dle věku Účastníka. Pro získání slevy je u dítěte směrodatný věk dosažený k poslednímu dni zájezdu.

7. Povinnosti Kanceláře

Kancelář je povinna před uzavřením smlouvy o zájezdu poskytnout účastníkovi informace uvedené v čl. 40 zákona o službách v cestovním ruchu a spojených cestovních službách. Ode dne 16. 07. 2006 dle nařízení /EG/2111/2005 ze dne 14. prosince 2005 je pořadatel zájezdu povinen informovat cestující využívající leteckou dopravu o totožnosti leteckého dopravce, který provede přepravu. V případě, že v okamžiku uzavření smlouvy o zájezdu letecký dopravce ještě není znám, Kancelář se zavazuje dočasně určit přípustného dopravce. Jakmile bude finálně určen dopravce, Kancelář bude o této skutečnosti bezodkladně informovat Účastníka přes agenturu, ve které byla provedena rezervace. V případě změny dopravce po uzavření smlouvy o zájezdu bude Účastník ihned o tom informován Kancelář. Kancelář si vyhrazuje právo změnit letecké společnosti a čísla letu. Kancelář neprodleně poskytne přiměřenou pomoc Účastníkovi, který by se nacházel v nouzi, a to i v případech, kdy je nemožné zajistit zpáteční cestu do země v souladu se smlouvou o zájezdu v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností. Výše uvedená pomoc spočívá zejména v poskytování: přiměřených informací o zdravotnických službách, místních orgánech a konzulární pomoci; pomoc při používání prostředků komunikace na dálku, včetně elektronických komunikačních prostředků a využívání náhradních služeb. Odpovědné ustanovení odpovídají bodu B VOP. Kancelář může požadovat poplatek za poskytnutí pomoci v případě, že situace nouze vznikla pouze z úmyslného zavinění Účastníka nebo v důsledku jeho hrubé nedbalosti. Výše poplatku nesmí překročit skutečné náklady vynaložené Kancelář.

8. Práva Účastníka

Účastník má nárok na služby poskytované Kancelář, které jsou potvrzené ve smlouvě o zájezdu (příhlášce k účasti na zájezdu). Účastník je oprávněn v průběhu trvání zájezdu využívat odbornou pomoc a péči zástupce Kanceláře. Účastník také bude zahrnutý péčí ve všech akutních a Kancelář nezpůsobených případech (např. souvisejících s havárií autobusu, prodloužením celního odbavení, zdržením na hranici, opožděním letu). Účastník má nárok na vrácení ceny za služby, které nevyužil pro důvody nezaviněné Kancelář, když jeho účast na zájezdu přeruší celní služby nebo policie, po odečtení Kancelář fakticky vynaložených nákladů souvisejících s nákupem těchto služeb od dodavatelů.

9. Povinnosti Účastníka

Účastník je povinen se řídit všemi pokyny a doporučeními zástupců Kanceláře, na jejichž základě je možné zájezd uskutečnit a bezpodmínečného dodržování místa a času srazů uvedených ve smlouvě o zájezdu a nabídce. Účastník je povinen mít cestovní doklady (cestovní pas), turistická víza (pokud tyto doklady nezabezpečuje Kancelář) a dodržovat celní a devizové předpisy platné v Polské republice, tranzitních a cílových zemích. Účastník je povinen dodržovat pořádkové a bezpečnostní předpisy (např. požární, policejní atp.). Účastník se zavazuje zaplatit veškeré místní poplatky v místě pobytu (např. pobytová taxa, lázeňské poplatky, kauce, poplatek za použití hotelového telefonu, poplatek za konzumaci z minibaru atp.), v opačném případě se vystavuje nebezpečí, že Kancelář tuto věc předá soudu. Účastník odpovídá za náhradu škody za poškození předmětů, které patří Kancelář, ostatním Účastníkům, hotelům, leteckým společnostem atp.

10. Cestovní zavazadla

Kancelář má zavedený limit pro Účastníkovu cestovní zavazadla pro všechny autokarové a letecké zájezdy: 1 kus příručního zavazadla do 5 kg (o rozměrech max. 55x20x40 cm) a 1 kus hlavního zavazadla o váze od 15 do 20 kg (závisí na letecké společnosti). V případě lyžařských zájezdů v rámci omezení hlavního zavazadla musí být také zahrnut 1 komplet lyžařského vybavení na osobu (lyže/hůlky/boty nebo snowboard/ boty). Děti do 2 let nemají nárok na bezplatnou přepravu zavazadel. Protože zákony v dopravě přísně omezují

maximální nosnost a ložní míru letadel a autokarů Kancelář je oprávněna odmítnout přijmout na palubu zavazadla, která překračují výše uvedené limity. Pokud má klient zavazadel více, je povinen uhradit doplatek podle ceníku dopravce. Podrobné informace v dokumentu „Důležité – čtěte“.

11. Reklamac

Pokud se některá z cestovních služeb není realizována v souladu se smlouvou o zájezdu, může Účastník podat reklamaci během zájezdu nebo do 30 dnů od jeho ukončení. V případě nesrovnalostí během zájezdu je Účastník povinen neprodleně informovat průvodce/delegáta nebo jiného místního zástupce Kanceláře. Odpovídající ustanovení bodu 4 B VPÚ. Reklamac související s plněním smlouvy o zájezdu (v polském jazyce) může účastník podat písemně na adresu cestovní kanceláře: 90-361 Łódź ul. Piotrkowska 270 nebo přímo do agentury, kde smlouvu o zájezdu uzavřel nebo prostřednictvím reklamačního formuláře na straně: <https://r.pl/kontakt>. V reklamaci je klient povinen poukázat na nedostatky ve způsobu plnění smlouvy a specifikovat své požadavky. Reklamac bude uznána do 30 dnů od jejího obdržení cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, a pokud bude reklamac podána v průběhu zájezdu, tak do 30 dní od ukončení zájezdu. Ve zvláštních případech si Kancelář vyhrazuje právo prodloužit dobu odpovědi na 60 dní, přičemž Účastník bude písemně informován do 30 dnů. Pokud Účastník podá další odvolání na odpověď Kanceláře, Kancelář není povinná poskytnout další odpověď. Účastník má právo použít jiné metody řešení sporů – viz bod 19.

Reklamac týkající se přeletu do/z cílové destinace a zničených nebo poškozených zavazadel v průběhu letu letadlem se řídí Varšavskou konvencí z roku 1929 ve znění pozdějších předpisů a jejími dodatky, nařízením EP a Rady č. 261/2004 ze dne 11. února 2004 (společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů) a polského Leteckého zákona. V souladu s těmito nařízeními cestující (s letenkou na jméno) je oprávněn podat reklamaci zástupci příslušné letecké společnosti a v případě vyčerpání reklamačních možností – stížnost na Veřejného ochránce práv cestujících – formou doporučeného dopisu (ul. Marcina Flisa 2, 02-247 Warszawa) nebo elektronickou cestou (podrobnosti na straně <http://pasazerlotniczy.ulc.gov.pl>). Více informací naleznete v dokumentu „Důležité – čtěte“.

12. Odpovědnost Kanceláře, vyloučení/omezení odpovědnosti

Kancelář je odpovědná za provádění služeb cestovního ruchu, na které se vztahuje smlouva o zájezdu, bez ohledu na to, zda mají být tyto služby prováděny Kanceláří nebo jinými poskytovateli cestovních služeb. Pokud zvláštní ustanovení omezují rozsah nebo podmínky, za kterých vyplácí náhradu nebo náhradu poskytovatel služeb cestovního ruchu, který je součástí zájezdu, platí stejné omezení pro Kancelář. Účastník má nárok na snížení ceny za každé období, během něhož byl zjištěn nesoulad, pokud nebyl způsoben výhradním jednáním nebo konáním Účastníka. Vztahuje se na odpovědné ustanovení bodu 4B VOP. Snížení ceny, odškodnění nebo zadostiučinění, uvedená výše, podléhají odpovídajícímu snížení v případě využití cestujícím, se snížení ceny nebo odškodnění, uvedené v nařízení (ES) č 261/2004 Evropského parlamentu a Rady ze dne 11. února 2004. stanovující společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů a kterým se zrušuje nařízení (EHS) č 295/91 (Sk. office. EU L 46, 17.02.2004, str. 1), nařízení (ES) No 1371/2007 Evropského parlamentu a Rady ze dne 23. října 2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě (Sk. office. EU L 315, 03.12.2007, str. 14), nařízení Evropského parlamentu a Rady ze dne (ES) č. 392/2009 ze dne 23. dubna 2009 o odpovědnosti osobních dopravců na námořních vodních cestách v případě nehod (věst. Věst. L 131, 28.5.2009, s. 24), Nařízení (EU) č. 1177/2010 a nařízení (EU) č. 181/2011 nebo jiná ustanovení. Účastník nemá nárok na náhradu škody nebo zadostiučinění za nedodržení smlouvy o zájezdu v případě, že Kancelář prokáže, že vinu za nedodržení nese Účastník nebo vinu za nedodržení nese třetí osoba, nesouvisející s výkonem cestovních služeb zahrnutých do smlouvy o zájezdu, a nebylo možné je předvídat nebo zamezit nesrovnalostem nebo bylo nesplnění způsobeno nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi. Kancelář vylučuje odpovědnost ve vztahu k Účastníkům, kteří odstoupili ze zájezdu v době jeho trvání, mimo odstoupení z důvodů uvedených v odstavci 4 B VOP a zákona o cestovním ruchu a spojených cestovních službách. Kancelář nezaručuje místo v dopravě (autobusu, autokaru nebo letadle) v případě svévolné změny účastníkového místa nástupu do vozidla nebo odletu (bez předchozí akceptace Kanceláří). Kancelář nezodpovídá za odepření vstupu Účastníka do země, přijatá příslušnými pohraničními/imigračními úředníky, pokud taková okolnost nastane výlučně v souvislosti s jednáním nebo opomenutím takových úředníků a z příčin nezaviněných Kanceláří. Ustanovení bodu 7 VOP se použijí odpovídajícím způsobem.

Kancelář neodpovídá za ztrátu nebo poškození zavazadel, pokud škoda vznikla zaviněním Účastníka nebo třetí stranou, která se nepodílí na poskytování služeb dle smlouvy o zájezdu, nebo byla způsobena nepředvídatelnými, mimořádnými okolnostmi a působením vyšší moci. Kancelář nenese odpovědnost za změny programu zájezdu, vykonané na žádost a se souhlasem Účastníků zájezdu. Kancelář nenese odpovědnost za smlouvy uzavřené Účastníkem v místě pobytu s třetími stranami bez zprostředkování Kanceláře. Kancelář si vyhrazuje právo omezit odpovědnost za neplnění nebo nesprávné plnění služeb v průběhu trvání zájezdu až do výše trojnásobku ceny zájezdu, nevztahuje se však na škody na životě a zdraví, nebo na úmyslnou újmu způsobenou Kancelářem, nebo v důsledku hrubé nedbalosti. Odpovědnost Kanceláře je rovněž omezena v případech uvedených v mezinárodních dohodách, kterých je Polská republika stranou. Fakultativní výlety uvedené v katalogu jsou pouze informativního charakteru, nejedná se o obchodní nabídku a Kancelář nezaručuje jejich uskutečnění.

13. Pojištění proti úpadku cestovní kanceláře

Kancelář vlastní povinné pojištění proti úpadku cestovní kanceláře, které vystavilo Towarzystwo Ubezpieczeniowe EUROPA a.s., – č. ručení a název pojišťovací společnosti je pokaždé uváděno na smlouvě o zájezdu (příhlášce) a dodatečně každý z Účastníků, který uhradí minimálně zálohu, má nárok si vyžádat kopii certifikátu pojištění kanceláře (nachází se také na webové stránce https://r.pl/do-pobrania/dokumenty/bezpieczne-wakacje/Gwarancja_2023-2024_-_Rainbow_Tours_S.A._-_Certyfikat.pdf). Z pojištění jsou proplaceny klientům vynaložené náklady v případě neuskutečnění smlouvy o zájezdu, jestliže Kancelář není schopna zajistit Účastníkovi návrat do země, ačkoli má takovou povinnost, Účastník je povinen bezodkladně se spojit s Pojistitelem (telefonické spojení v oddíle „Důležité – čtěte“ nouzové centrum). Pojistitel informuje příslušného maršálka vojvodství a dále zaplatí za návrat klientů zálohu v termínu do 3 pracovních dnů, které se počítají ode dne obdržení písemného příkazu od příslušného maršálka vojvodství nebo jím určeného útvaru.

14. Zrušení zájezdu

Vzhledem k tomu, že Kancelář pořádá skupinové zájezdy, může odstoupit od smlouvy o zájezdu a provést úplné vrácení plateb Účastníkovi, které byly provedeny v souvislosti se zájezdem, bez dodatečné náhrady nebo odškodnění, jestliže: - nedosáhne předpokládaného minimálního počtu účastníků pro skupinu (v případě autobusových zájezdů min. 30 osob, v případě leteckých zájezdů uskutečněných na bázi pravidelných linek min. 40 osob, v případě leteckých zájezdů uskutečněných na bázi charterových letů min. 160 osob) a informuje Účastníka o zrušení zájezdu nejpozději do 20 dnů před začátkem zájezdu trvajícího déle než 6 dní, 7 dní před začátkem zájezdu trvajícího 2 až 6 dní, 48 hodin před zahájením zájezdu trvajícího méně než 2 dny; - dojde k neodvratným a mimořádným okolnostem a informuje Účastníka o zrušení zájezdu bezprostředně před zahájením zájezdu. Kancelář ve výše uvedených případech vrací platby provedené na základě smlouvy o zájezdu do 14 dnů ode dne jejího ukončení. **POZOR!!** Pokud je zájezd zrušen kvůli nenaplnění minimálního počtu účastníků skupiny, Účastník bude nejprve informován telefonicky nebo jiným dostupným způsobem a následně také písemně nebo na jiném trvalém nosiči.

15. Odstoupení od smlouvy o zájezdu nebo změna termínu

Účastník může odstoupit od smlouvy o zájezdu kdykoliv před zahájením zájezdu. Odstoupení od smlouvy o zájezdu vyžaduje písemné prohlášení Účastníka doručeného Kanceláři. V takovém případě je účastník povinen uhradit pořadateli stornoplatek, jehož paušální částka (vypočtená na základě ceny zájezdu snížené o příspěvek do Pomocného fondu cestovního ruchu a pojištění storna zájezdu) činí:

odstoupení do 45 dnů před termínem odjezdu – 7 % z ceny zájezdu;

odstoupení od 44 do 31 dnů před termínem odjezdu – 20 % z ceny zájezdu;

odstoupení od 30 do 21 dnů před termínem odjezdu – 30 % z ceny zájezdu;

odstoupení od 20 do 15 dnů před termínem odjezdu – 50 % z ceny zájezdu;

odstoupení od 14 do 8 dnů před termínem odjezdu – 70 % z ceny zájezdu;

odstoupení 7 až 4 dny před termínem odjezdu – 80 % z ceny zájezdu;

odstoupení

3 dny před termínem odjezdu nebo později (nejpozději však v den odjezdu) – 95 % z ceny zájezdu.

Poplatek je odečten z platby provedené cestujícím.

Ke stornopoplatkům pořadatel pokaždé připočítává také příspěvek do Pomocného fondu cestovního ruchu (který se nevrací) a poplatek za pojištění storna zájezdu (pokud si jej zákazník zakoupil). Příspěvky jsou rovněž odečítány z platby cestujícího.

Poplatek za odstoupení od smlouvy během zájezdu (přerušeni účasti na zájezdu nebo odstoupení od smlouvy po datu zahájení akce) se rovná 100 % z celkové ceny zájezdu.

Pokud se zájezdu účastní několik účastníků v souladu s uzavřenou smlouvou o zájezdu, odstoupení od smlouvy o zájezdu alespoň jednoho z nich nebo změna věku některého z účastníků umožňuje Kanceláři přepočítat cenu za účast v tomto zájezdu.

Odstoupení od účasti na místním (fakultativním) výletu se řídí Podmínkami nákupu fakultativních/místních výletů nabízených Rainbow zveřejněným na webových stránkách www.r.pl

16. Převod práv a závazků vyplývajících ze smlouvy o zájezdu po jejím uzavření

Účastník může bez souhlasu Kanceláře přenést na osobu, která splňuje podmínky účasti na zájezdu, veškeré práva příslušející mu z titulu smlouvy o zájezdu, v případě, že současně tato osoba přijme také veškeré závazky vyplývající z této smlouvy o zájezdu. Převod práv a přijetí závazků nabude platnosti, pokud je Účastník v přiměřené lhůtě písemně nebo na jiném trvalém nosiči oznámil Kanceláři. Oznámení doručené nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu se v každém případě považuje za oznámené v přiměřené lhůtě. Pokud bude převod práv a přijetí závazků pro Kancelář spojené s dodatečnými náklady, které vyžadují platbu, má Kancelář povinnost převést je na Účastníka. Tyto náklady musí být přiměřené a nesmí překročit skutečné náklady, které vznikly Kanceláři v důsledku převodu smlouvy o zájezdu. V případě nezaplacení části ceny zájezdu a nákladů vzniklých Kanceláři v souvislosti se změnou Účastníka v daném zájezdu, ručí za zaplacení nákladů společně a nerozdílně Účastník a osoba, která přebírá jeho práva.

UPOZORNĚNÍ! Změna účastníka musí být oznámena Kanceláři písemně nebo na jiném trvalém médiu ve lhůtě umožňující možné procedury při udělování víz a změně údajů Účastníka zájezdu u leteckých dopravců.

V případě zájezdů realizovaných na pravidelných linkách je převod práv a závazků na jinou osobu možný jedině za předpokladu, že letecká společnost souhlasí se změnou účastníka a až po zaplacení nákladů, které souvisí s provedením změny v rezervaci nebo koupi nové letenky (dle ceníku dopravce provozujícího příslušnou linku).

17. Ochrana osobních údajů

Kancelář je správcem osobních údajů Účastníků. Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné, ale nezbytné pro řádné plnění smlouvy o zájezdu. Neposkytnutí osobních údajů bude mít za následek nemožnost plnit smlouvu. Účastníci mají právo na přístup k poskytnutým osobním údajům, jejich opravu, požádat o jejich odstranění, právo omezit zpracování, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů a právo na přenesení údajů. Účastníci mají rovněž právo podat stížnost dozorčímu orgánu, pokud jsou údaje zpracovávány způsobem, který není v souladu s právními požadavky. V Polsku je to prezident Úřadu pro ochranu osobních údajů. Úřad zpracovává osobní údaje za účelem plnění smlouvy o zájezdu, poskytování služeb na základě smlouvy a zajištění potřebných smluv v souvislosti se smlouvou a za účelem provádění oprávněných zájmů Kanceláře, jak je uvedeno níže. Právním základem pro zpracování osobních údajů v rozsahu nezbytném pro uzavření a plnění smlouvy je čl. 6 par. 1 písmeno b Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27.04.2016 r., o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a zrušení směrnice 95/46 / ES (dále jen „RODO“). Základem pro zpracování dat je také odstavec 6 par. 1 písmeno f RODO, tj. oprávněný zájem Kanceláře, který spočívá v zajištění nezbytných vyúčtování v souvislosti s uzavřenou smlouvou, při vymáhání pohledávek, průzkumu spokojenosti a přímém marketingu. Pokud se Účastníci dohodnou na zasílání marketingových zpráv i na e-mailovou adresu a telefonní číslo, bude právním základem i článek 10 zákona ze dne 18.07.2002 o poskytování elektronických služeb a odstavec 172 zákona ze dne 16. července 2004. Telekomunikační právo. Pokud jsou údaje zpracovávány na základě samostatného souhlasu Účastníků, mají právo kdykoli odvolat svůj souhlas. To však neovlivní zákonnost zpracování údajů, která byla provedena před jeho stažením. Příjemci osobních údajů budou: letecké společnosti, autobusy, trajekty, hotely, banky, provozovatelé finančních institucí, zástupci spolupracující s Organizátorem na základě agenturních a franchisingových smluv, zahraniční smluvní strany, za účelem realizace uzavřené smlouvy, subjektů vykonávající daňové a účetní služby a právnické osoby poskytující IT služby, včetně hostingu a orgány státní správy, včetně daňových orgánů. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu plnění smlouvy, po dobu nezbytnou pro řádné vyřízení smlouvy a po čas nezbytně nutný k vyúčtování této smlouvy či délky promlčecí lhůty pro nároky, jakož i doby vyplývající z daňových předpisů. Osobní údaje budou rovněž zpracovávány po dobu trvání marketingových činností prováděných Kanceláři nebo do doby, než účastníci odvolají souhlas k dalšímu zpracování údajů pro marketingové účely

nebo až do odvolání souhlasu k přijímání marketingových zpráv také na e-mailovou adresu a telefonní číslo. Účastníci mají dva druhy práv, pokud mají námitky proti zpracování poskytnutých osobních údajů. Pokud Kancelář zpracovává osobní údaje:

- na základě právně odůvodněných zájmů - Účastník může vznést námitky z důvodů souvisejících s jeho zvláštním stavem - tato námitka vyžaduje odůvodnění;
- pro účely přímého marketingu - Účastník může v každém případě podat námitku - tato námitka nevyžaduje odůvodnění.

18. Závěrečná ustanovení

V záležitostech neupravených Všeobecnými podmínkami účasti, se práva a povinnosti smluvních stran řídí občanským zákoníkem ze dne 23. dubna 1964 Občanského zákona (Sb. zák. z roku 1964 č. 16, článek 93 v pozdějším znění) a zákonem ze dne 29. srpna 1997 o službách v cestovním ruchu (v úplném znění Sb. zák. z roku 2004 č. 223, článek 2238 v pozdějším znění). Případné spory budou řešeny dohodou smluvních stran a v případě nedosažení dohody, rozhodovat bude místně příslušný soud. Použití mimosoudních prostředků při řešení reklamací a nápravy je dobrovolné. Následující ustanovení mají informační účely a nepředstavují povinnost Kanceláře používat mimosoudní řešení sporů. Prohlášení Kanceláře se souhlasem nebo odmítnutí účasti v řízení mimosoudní řešení spotřebitelských sporů se předkládá Kanceláři písemně nebo na jiném trvalém nosiči v případě, kdy na základě reklamace podané Spotřebitelem nebyl spor vyřešen. Pravidla postupů pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů a povinnosti hospodářských subjektů v této oblasti jsou uvedeny samostatně v zákoně (včetně, a to zejména v zákoně ze dne 23. září 2016. Na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, Dz.U.2016 položka. 1823) nebo v nařízeních uplatňovaných příslušnými subjekty v oblasti řešení spotřebitelských sporů. Podrobné informace o možnosti účastníka, který je Spotřebitelem mimosoudních metod stížnosti a nápravy a pravidla pro přístup k těmto postupům mohou být k dispozici v sídle a na internetových stránkách okresních (městských) spotřebitelských ombudsmanů, společenských organizací, mezi jejich statutární úkoly patří ochrana spotřebitele, oblastní inspektoráty z obchodní inspekce, zejména také na internetové stránce úřadu pro hospodářskou soutěž a ochranu spotřebitelů https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumentkich.php. Předseda Úřadu pro hospodářskou soutěž a spotřebitelů vede otevřený registr subjektů oprávněných vykonávat mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. Účastník, který je Spotřebitelem má následující možnost využít mimosoudní prostředky pro vyřizování reklamací a zjednání nápravy: Účastník je oprávněn požádat stálý rozhodčí soud Spotřebitele, jak je uvedeno v článku. 37 zákona ze dne 15. prosince 2000. obchodní inspekce (OJ 2001 žádném 4 pol. 25, ve znění pozdějších předpisů.), s žádostí o vyřešení sporu vyplývající z uzavřených smluv. Účastník je oprávněn požádat krajského inspektora obchodní inspekce podle čl. 36 zákona ze dne 15. prosince 2000. obchodní inspekce (OJ 2001 žádném 4 pol. 25, ve znění pozdějších předpisů.), S žádostí o zahájení mediačního řízení v mimosoudním sporu mezi Účastníkem a Kanceláři. Účastník může získat bezplatnou pomoc při řešení sporu pomocí bezplatné pomoci u okresního (městského) spotřebitelského ombudsmana nebo společenské organizace, jejichž statutární úkoly zahrnují ochranu spotřebitele (včetně spotřebitelského federace, Sdružení polských spotřebitelů). Účastník může podat stížnost prostřednictvím internetové platformy ODR: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Platforma RSO je také zdrojem informací o formách mimosoudního řešení sporů, které mohou vzniknout mezi podnikateli a Spotřebiteli.

Tyto podmínky se vztahují na smlouvy o zájezdu uzavřené od 21. února 2024.

Všeobecné podmínky - PL

Všeobecné podmínky účasti na zájezdu

1. Všeobecné podmínky

Pořadatelem zájezdu (dle zákona o službách v cestovním ruchu ze dne 29. srpna 1997, ve znění pozdějších předpisů) je Rainbow Tours akciová společnost (dále jen „Kancelář“). Údaje o pořadateli -Rainbow Tours a.s., sídlem ul. Piotrkowska 270, Łódź, (e-mail: sekretariat@r.pl, tel: 42 680 38 20) vedená v Celostátním soudním registru č. 0000178650, DIČ 725-18-68-136, zapsána do Registru pořadatelů a zprostředkovatelů cestovního ruchu č. 157. Orgánem, který provedl registraci, je maršálek Lodžského vojvodství. Práva a povinnosti Účastníků a Kanceláře v souvislosti se zájezdy pořádanými Rainbow Tours a.s., jsou uvedené ve „Všeobecných podmínkách účasti na zájezdu“ (VPÚ) v souladu s článkem 384 OZ a zákonem o službách v cestovním ruchu a spojených cestovních službách, (VPÚ) a podmínky uvedené v dokumentu „Důležité – čtěte“ (dále souhrnně zvané „Podmínky“) jsou nedílnou součástí smlouvy o službách poskytovaných cestovní kanceláří v oblasti cestovního ruchu. Podmínky se vztahují na veškeré zájezdy, které jsou uvedené v katalogu nebo v jiných písemných materiálech a na webových stránkách cestovní kanceláře. Při uzavírání smlouvy o zájezdu – přihlášky se účastník zavazuje k řádnému přečtení katalogu, „Podmínek účasti na zájezdu“ a také informací obsažených v dokumentu „Důležité – čtěte“. Uzavřením smlouvy o zájezdu (přihlášky) souhlasí účastník s podmínkami a ujednáními (jménem svým a jménem ostatních účastníků uvedených ve smlouvě o zájezdu – přihlášce), které vyplývají z této smlouvy o zájezdu.

2. Uzavření smlouvy o zájezdu

Katalogy a jiné písemné informace Kanceláře jsou pouze výzvou k uzavření smlouvy o zájezdu a nejsou nabídkou ve smyslu občanského zákoníku. Uzavření smlouvy o zájezdu vzniká pokaždé po seznámení se Účastníka s nabídkou uvedenou v katalogu Kanceláře a podpisu smlouvy o zájezdu – přihlášky k účasti (jménem svým a jménem ostatních účastníků) a zaplacením zálohy (v případě nákupu zájezdů v předprodeji z nového katalogu ve výši 20 %, u ostatních zájezdů ve výši 30 %. Do 31 dnů před termínem zájezdu není povoleno zaplatit vyšší zálohu, než je uvedeno výše. Případné přeplatky budou neodkladně vráceny. Pro účely uzavření smlouvy s nezletilým, je nutný souhlas rodičů nebo pěstounů s notářsky ověřenými podpisy (pokud nezletilý cestuje bez doprovodu zákonného zástupce). Uzavřením smlouvy o zájezdu – přihlášky, souhlasí Účastník se zpracováním, aktualizací a zpřístupněním svých osobních údajů (včetně údajů ostatních Účastníků), které jsou nezbytné pro uskutečnění zájezdu.

3. Cena zájezdu a platební podmínky

Ceny služeb poskytovaných Účastníkům jsou smluvní a zahrnují daň z přidané hodnoty. Místem plnění dle smlouvy je Kanceláří uváděný bankovní účet, který specifikuje smlouva o zájezdu uzavřená s Účastníkem nebo pokladna Kanceláře. Cenu za poskytovanou službu v cestovním ruchu uvedenou ve smlouvě o zájezdu, je nezbytné uhradit ve lhůtě do 30 dní před započítáním zájezdu. Kancelář si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy s Účastníkem, jehož platby nebudou převedené ve prospěch Kanceláře v dohodnutých lhůtách. Ve smlouvě o zájezdu je uveden katalog služeb zahrnutých v ceně zájezdu. Smlouva o zájezdu rovněž specifikuje služby nezahrnuté v ceně zájezdu, které se platí po zahájení zájezdu přímo průvodci/delegátovi – např.: vstupné do navštívených míst, pobytová taxa, spropitné. Hotel může účtovat i další poplatky, např. poplatek za závěrečný úklid apartmánu nebo kauci. Tyto poplatky jsou uvedeny v popisu zájezdu/programu v odstavci „Služby“ pod nadpisem „Cena nezahrnuje...“ nebo v popisu ubytování nebo programu poznávacího zájezdu a vztahují se na poplatek za jednu osobu. Povinnost uhrazení výše uvedených poplatků vyplývá z uzavřené smlouvy o zájezdu.

Kromě toho si účastník může zakoupit fakultativní/místní výlety, jejichž cena není zahrnuta ve smlouvě o zájezdu. Pravidla pro nabízení, nákup a průběh fakultativních/místních výletů nabízených Rainbow jsou uvedena v Podmínkách nákupu fakultativních/místních výletů nabízených Rainbow, zveřejněných na www.r.pl.

4. Změny v poskytování služeb

A. Změna v poskytování služeb a cen před začátkem zájezdu

Kancelář si vyhrazuje právo na změnu (navýšení) ceny zájezdu před začátkem zájezdu, která je přímým důsledkem změny ceny přepravy pasažérů vyplývající ze změn cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, výše daní nebo poplatků ze služeb cestovního ruchu zahrnutých smlouvou o zájezdu, uložených

subjekty, které se přímo nepodílejí na realizaci zájezdu, letištních poplatků nebo poplatků za nalodění a vyloďení v přístavech, směnné kurzy, které mají vliv na zájezd. V případě potřeby navýšení ceny Kancelář vždy písemně nebo na jiném trvalém nosiči informuje Účastníka (trvalý nosič: materiál nebo zařízení umožňující uchování po nezbytně nutnou dobu, vyplývající z povahy informací a účelu jejich přípravy nebo přenosu, informace obsažené v této smlouvě způsobem, který je neumožňuje měnit, nebo umožňuje obnovení informací v provedení a formě, ve které byly vypracované nebo předložené) o změně ceny a odůvodní zvýšení uvedením způsobu jejího výpočtu. V období 20 (dvaceti) dnů před začátkem zájezdu nesmí být cena uvedená ve smlouvě s Účastníkem navýšena. Účastník má právo na snížení ceny zájezdu odpovídající snížení nákladů, o kterém je řeč v první větě, ke kterému došlo po uzavření smlouvy a před začátkem zájezdu. V takovém případě může Kancelář odečíst skutečné náklady za službu od částky vracené Účastníkovi. Na žádost Účastníka Kancelář zdůvodní výši nákladů vynaložených na službu. V případě, kdy Kancelář před zahájením zájezdu je nucena změnit hlavní náležitosti zájezdu uvedených v čl. 40 odstavce 1 bod 1 Zákona o zájezdech a souvisejících turistických službách ze dne 24. listopadu 2017 nebo není schopna splnit zvláštní požadavky (na jejichž splnění se strany dohodly ve smlouvě o zájezdu) nebo navrhne zvýšení ceny přesahující 8% z celkové ceny zájezdu, je Kancelář povinna neprodleně písemně nebo na jiném trvalém nosiči informovat Účastníka o obsahu těchto změn s uvedením změn a jejich možného dopadu na cenu zájezdu. Kancelář v tomto případě může Účastníkovi současně nabídnout náhradní zájezd, pokud možno stejné nebo vyšší kvality. Po obdržení takové informace je Účastník povinen ve lhůtě stanovené Kanceláři sdělit zda přijímá navrhovanou změnu smlouvy o zájezdu nebo odstupuje od uzavřené smlouvy o zájezdu s vrácením všech provedených plateb a bez povinnosti platit poplatky za odstoupení, nebo odstoupí od smlouvy a přijme náhradní zájezd. Pokud změny smlouvy o zájezdu nebo náhradního zájezdu vedou ke snížení kvality nebo nákladů na zájezd, má Účastník nárok na odpovídající snížení ceny. V případě, že smlouva o účasti na daném zájezdu bude ukončena v souvislosti s odstoupením Účastníka za výše uvedených podmínek, Kancelář nejpozději do 14 dnů ode dne ukončení smlouvy vrátí platby uhrazené Účastníkem nebo jeho jménem. Účastník je v takových případech osvobozen od placení poplatku za odstoupení od smlouvy o zájezdu. Kancelář může před začátkem zájezdu změnit podmínky smlouvy o zájezdu, pokud jde o nepodstatnou změnu, a bude o tom Účastníka informovat písemně nebo na jiném trvalém nosiči. **UPOZORNĚNÍ!** Změna leteckého přepravce, časy odletu a odjezdu nebo návratu, pokud se nezmění počet plnění, nemění hlavní body zájezdu. Rovněž neznamená změnu vlastností zájezdu - změna pořadí programu za předpokladu, že program byl proveden v plném rozsahu.

B. Změna plnění po zahájení zájezdu

Pokud se některá z turistických služeb nevykoná v souladu se smlouvou o zájezdu, je Účastník povinen informovat o tom Kancelář (viz bod 12 VOP). Kancelář odstraní nedostatky, pokud je to nemožné nebo se na to vážou náklady, které jsou nepřiměřeně vysoké vzhledem k rozsahu nedostatků a hodnotě cestovních služeb, ke kterým se vztahují. V případě neodstranění nedostatků se použijí ustanovení článků 12 a 13 VOP, jakož i ustanovení zákona ze dne 24. listopadu 2017 o službách v cestovním ruchu a spojených cestovních službách.

Pořadatel zájezdu, který po dobu trvání daného zájezdu nevykonává služby uvedené ve smlouvě o zájezdu, je povinen, aniž by cestujícímu účtoval dodatečné náklady, provádět v rámci tohoto zájezdu také odpovídající náhradní služby, i v případě, že nebyl poskytnutý návrat cestujícího do výchozího bodu cesty dohodnutého ve smlouvě o zájezdu. Je-li kvalita náhradních služeb nižší než kvalita služby specifikované v programu zájezdu, cestovní kancelář přizná cestujícímu odpovídající snížení ceny zájezdu.

V případě, že je nemožné zajistit návrat Účastníka do země v souladu se smlouvou o zájezdu v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností, Kancelář ponese náklady na potřebné ubytování Účastníka, v případě možnosti v odpovídající kategorii stanovené ve smlouvě o zájezdu po dobu až 3 nocí. Vymezení času poskytuje Účastníkovi nezbytné ubytování, nevztahuje se na osoby se sníženou pohyblivostí, jak jsou definovány v čl. 2 písmene a nařízení (ES) č 1107/2006 Evropského parlamentu a Rady ze dne 5. července 2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě (Dz. nař. EU L 204, 26.07.2006, str. 1) a všechny jejich doprovodné osoby, těhotné ženy a osoby mladší 18 let bez doprovodu, stejně jako ty, které vyžadují speciální péči, za předpokladu, že cestovní kancelář byl informován o situaci těchto lidí nejméně 48 hodin před začátkem zájezdu.

5. Cena nabídek last minute a dalších akcí

Cena uvedená v uzavřené smlouvě o zájezdu je závazná a Účastník není oprávněn požadovat snížení nákladů na zájezd, pokud cena uvedeného zájezdu byla Kanceláři snížena z důvodu nabídky last minute, opětovného

zlevnění nabídky last minute nebo jiné promo akce, ať už před nebo po uzavření smlouvy s Účastníkem. Cena zájezdu je uvedená v PLN (polských zlotých).

6. Slevy pro děti

Kancelář uvádí druhy a výši slev pro děti v katalogu s aktuálním obsahem. Pokud je dítě účastníkem zájezdu, pak osoba, která provádí rezervaci a uzavírá smlouvu, musí o této skutečnosti informovat a současně uvést věk dítěte, přesné datum jeho narození a tuto skutečnost doložit vhodným dokladem. Kancelář má právo k ověření věku dítěte na základě osobních dokladů. V případě, že nastane věkový rozdíl v porovnání s uvedenou skutečností, Kancelář je oprávněna k naúčtování katalogové ceny a jejímu převzetí dle věku Účastníka. Pro získání slevy je u dítěte směrodatný věk dosažený k poslednímu dni zájezdu.

7. Povinnosti Kanceláře

Kancelář je povinna před uzavřením smlouvy o zájezdu poskytnout účastníkovi informace uvedené v čl. 40 zákona o službách v cestovním ruchu a spojených cestovních službách. Ode dne 16. 07. 2006 dle nařízení /EG/2111/2005 ze dne 14. prosince 2005 je pořadatel zájezdu povinen informovat cestující využívající leteckou dopravu o totožnosti leteckého dopravce, který provede přepravu. V případě, že v okamžiku uzavření smlouvy o zájezdu letecký dopravce ještě není znám, Kancelář se zavazuje dočasně určit přípustného dopravce. Jakmile bude finálně určen dopravce, Kancelář bude o této skutečnosti bezodkladně informovat Účastníka přes agenturu, ve které byla provedena rezervace. V případě změny dopravce po uzavření smlouvy o zájezdu bude Účastník ihned o tom informován Kancelář. Kancelář si vyhrazuje právo změnit letecké společnosti a čísla letu. Kancelář neprodleně poskytne přiměřenou pomoc Účastníkovi, který by se nacházel v nouzi, a to i v případech, kdy je nemožné zajistit zpáteční cestu do země v souladu se smlouvou o zájezdu v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností. Výše uvedená pomoc spočívá zejména v poskytování: přiměřených informací o zdravotnických službách, místních orgánech a konzulární pomoci; pomoc při používání prostředků komunikace na dálku, včetně elektronických komunikačních prostředků a využívání náhradních služeb. Odpovědné ustanovení odpovídají bodu B VOP. Kancelář může požadovat poplatek za poskytnutí pomoci v případě, že situace nouze vznikla pouze z úmyslného zavinění Účastníka nebo v důsledku jeho hrubé nedbalosti. Výše poplatku nesmí překročit skutečné náklady vynaložené Kancelář.

8. Práva Účastníka

Účastník má nárok na služby poskytované Kancelář, které jsou potvrzené ve smlouvě o zájezdu (příhlášce k účasti na zájezdu). Účastník je oprávněn v průběhu trvání zájezdu využívat odbornou pomoc a péči zástupce Kanceláře. Účastník také bude zahrnutý péčí ve všech akutních a Kancelář nezpůsobených případech (např. souvisejících s havárií autobusu, prodloužením celního odbavení, zdržením na hranici, opožděním letu). Účastník má nárok na vrácení ceny za služby, které nevyužil pro důvody nezaviněné Kancelář, když jeho účast na zájezdu přeruší celní služby nebo policie, po odečtení Kancelář fakticky vynaložených nákladů souvisejících s nákupem těchto služeb od dodavatelů.

9. Povinnosti Účastníka

Účastník je povinen se řídit všemi pokyny a doporučeními zástupců Kanceláře, na jejichž základě je možné zájezd uskutečnit a bezpodmínečného dodržování místa a času srazů uvedených ve smlouvě o zájezdu a nabídce. Účastník je povinen mít cestovní doklady (cestovní pas), turistická víza (pokud tyto doklady nezabezpečuje Kancelář) a dodržovat celní a devizové předpisy platné v Polské republice, tranzitních a cílových zemích. Účastník je povinen dodržovat pořádkové a bezpečnostní předpisy (např. požární, policejní atp.). Účastník se zavazuje zaplatit veškeré místní poplatky v místě pobytu (např. pobytová taxa, lázeňské poplatky, kauce, poplatek za použití hotelového telefonu, poplatek za konzumaci z minibaru atp.), v opačném případě se vystavuje nebezpečí, že Kancelář tuto věc předá soudu. Účastník odpovídá za náhradu škody za poškození předmětů, které patří Kancelář, ostatním Účastníkům, hotelům, leteckým společnostem atp.

10. Cestovní zavazadla

Kancelář má zavedený limit pro Účastníkovu cestovní zavazadla pro všechny autokarové a letecké zájezdy: 1 kus příručního zavazadla do 5 kg (o rozměrech max. 55x20x40 cm) a 1 kus hlavního zavazadla o váze od 15 do 20 kg (závisí na letecké společnosti). V případě lyžařských zájezdů v rámci omezení hlavního zavazadla musí být také zahrnut 1 komplet lyžařského vybavení na osobu (lyže/hůlky/boty nebo snowboard/ boty). Děti do 2 let nemají nárok na bezplatnou přepravu zavazadel. Protože zákony v dopravě přísně omezují

maximální nosnost a ložní míru letadel a autokarů Kancelář je oprávněna odmítnout přijmout na palubu zavazadla, která překračují výše uvedené limity. Pokud má klient zavazadel více, je povinen uhradit doplatek podle ceníku dopravce. Podrobné informace v dokumentu „Důležité – čtěte“.

11. Pojištění

Účastníci zájezdů organizovaných cestovní kanceláří mimo Polsko jsou pojištěni u TU Europa S.A. (adresa: 53-413 Wrocław, ul. gen. Władysława Sikorskiego 26). Na účastníky zájezdů konaných v Polsku a na účastníky zájezdů s odletem a návratem z/do České republiky se nevztahuje cestovní pojištění (v těchto případech není možné ani připojištění).

Základní varianta pojištění se vztahuje na: KL - náklady na ošetření a převoz do země (až do výše 60 000 PLN), náklady na záchranné práce (až do výše 10 000 PLN), NNW - následky úrazu (až do výše 5 000 PLN) a BP - pojištění cestovních zavazadel (až do výše 500 PLN). **Pojištění ve variantě Základní se mimo jiné nevztahuje na následky chronických onemocnění, epidemie Covid-19 a dalších virových onemocnění ze skupiny koronavirů a amatérské sportovní aktivity, stejně jako na události pod vlivem alkoholu.** Za příplatek je možné pojistnou ochranu rozšířit v rámci variant: **Standard** (pojistná částka KL se zvyšuje na 310 000 PLN), **Optimal** (pojistná částka KL se zvyšuje na 560 000 PLN) nebo **Nejlepší** (pojistná částka KL se zvyšuje na 1 310 000 PLN). Cestovní pojištění ve variantách Standard, Optimal a Nejlepší zahrnuje pojištění léčebných, záchranných a přepravních nákladů v souvislosti s epidemií Covid-19 a dalšími koronavirovými onemocněními. V každé z výše uvedených variant se pojistná částka pro případ epidemie Covid-19 rovná pojistné částce KL (tj. **250 000 PLN, 500 000 PLN, resp. 1 250 000 PLN** v závislosti na variantě). Podrobnosti o jednotlivých variantách pojištění se nachází v dokumentu: Důležité – čtěte“. Uzavřením smlouvy o zájezdu Účastník prohlašuje (jménem svým i ostatních Účastníků ze smlouvy o zájezdu), že zdravotní stav Účastníků účast na zájezdu umožňuje. Více informací o pojištění naleznete v dokumentu „Důležité - čtěte“ a ve Všeobecných podmínkách cestovního pojištění pro klienty cestovní kanceláře, které jsou k dispozici v prodejních místech Kanceláře a na webových stránkách <http://r.pl/>.

12. Reklama

Pokud se některá z cestovních služeb není realizována v souladu se smlouvou o zájezdu, může Účastník podat reklamaci během zájezdu nebo do 30 dnů od jeho ukončení. V případě nesrovnalostí během zájezdu je Účastník povinen neprodleně informovat průvodce/delegáta nebo jiného místního zástupce Kanceláře. Odpovídající ustanovení bodu 4 B VPÚ. Reklama související s plněním smlouvy o zájezdu (v polském jazyce) může účastník podat písemně na adresu cestovní kanceláře: 90-361 Łódź ul. Piotrkowska 270 nebo přímo do agentury, kde smlouvu o zájezdu uzavřel nebo prostřednictvím reklamačního formuláře na straně: <https://r.pl/kontakt>. V reklamaci je klient povinen poukázat na nedostatky ve způsobu plnění smlouvy a specifikovat své požadavky. Reklama bude uznána do 30 dnů od jejího obdržení cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, a pokud bude reklama podána v průběhu zájezdu, tak do 30 dní od ukončení zájezdu. Ve zvláštních případech si Kancelář vyhrazuje právo prodloužit dobu odpovědi na 60 dní, přičemž Účastník bude písemně informován do 30 dnů. Pokud Účastník podá další odvolání na odpověď Kanceláře, Kancelář není povinná poskytnout další odpověď. Účastník má právo použít jiné metody řešení sporů - viz bod 19.

Reklama týkající se přeletu do/z cílové destinace a zničených nebo poškozených zavazadel v průběhu letu letadlem se řídí Varšavskou konvencí z roku 1929 ve znění pozdějších předpisů a jejími dodatky, nařízením EP a Rady č. 261/2004 ze dne 11. února 2004 (společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů) a polského Leteckého zákona. V souladu s těmito nařízeními cestující (s letenkou na jméno) je oprávněn podat reklamaci zástupci příslušné letecké společnosti a v případě vyčerpání reklamačních možností – stížnost na Veřejného ochránce práv cestujících – formou doporučeného dopisu (ul. Marcina Flisa 2, 02-247 Warszawa) nebo elektronickou cestou (podrobnosti na straně <http://pasazerlotniczy.ulc.gov.pl>). Více informací naleznete v dokumentu „Důležité – čtěte“. Reklama týkající se cestovního pojištění mohou být oznámeny TU Europa S.A.: písemně poštou, ústní formou s využitím reklamačního formuláře v sídle pojistitele nebo na regionální pobočce, zavoláním na linku pojistitele 801 500 300, nebo pomocí aplikace na této webové stránce **www.tueuropa.pl** - Centrum služeb zákazníkům. Aktuální údaje pojistitele jsou na webových stránkách www.tueuropa.pl. Reklama jsou vyřizovány pojistitelem ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne jejich dopadu. Ve zvlášť složitých případech neumožňujícím projednání reklama v této lhůtě, bude oznamovatel reklama informován o důvodu prodloužení a předpokládaném datu odpovědi. Maximální doba

šetření nesmí překročit 60 kalendářních dnů ode dne jejího doručení. Odpověď na reklamaci bude předána v písemné formě, nebo pomocí jiném trvalého nosiče. Elektronické odpovědi lze podat na žádost podávajícího reklamaci. Pojistitel spodá pod dozor Komise pro finanční dozor.

13. Odpovědnost Kanceláře, vyloučení/omezení odpovědnosti

Kancelář je odpovědná za provádění služeb cestovního ruchu, na které se vztahuje smlouva o zájezdu, bez ohledu na to, zda mají být tyto služby prováděny Kanceláří nebo jinými poskytovateli cestovních služeb. Pokud zvláštní ustanovení omezují rozsah nebo podmínky, za kterých vyplácí náhradu nebo náhradu poskytovatel služeb cestovního ruchu, který je součástí zájezdu, platí stejné omezení pro Kancelář. Účastník má nárok na snížení ceny za každé období, během něhož byl zjištěn nesoulad, pokud nebyl způsoben výhradním jednáním nebo konáním Účastníka. Vztahuje se na odpovědné ustanovení bodu 4B VOP. Snížení ceny, odškodnění nebo zadostiučinění, uvedená výše, podléhají odpovídajícímu snížení v případě využití cestujícím, se snížení ceny nebo odškodnění, uvedené v nařízení (ES) č 261/2004 Evropského parlamentu a Rady ze dne 11. února 2004. stanovující společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů a kterým se zrušuje nařízení (EHS) č 295/91 (Sk. office. EU L 46, 17.02.2004, str. 1), nařízení (ES) No 1371/2007 Evropského parlamentu a Rady ze dne 23. října 2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě (Sk. office. EU L 315, 03.12.2007, str. 14), nařízení Evropského parlamentu a Rady ze dne (ES) Č. 392/2009 ze dne 23. dubna 2009 o odpovědnosti osobních dopravců na námořních vodních cestách v případě nehod (věst. Věst. L 131, 28.5.2009, s. 24), Nařízení (EU) č. 1177/2010 a nařízení (EU) č. 181/2011 nebo jiná ustanovení. Účastník nemá nárok na náhradu škody nebo zadostiučinění za nedodržení smlouvy o zájezdu v případě, že Kancelář prokáže, že vinu za nedodržení nese Účastník nebo vinu za nedodržení nese třetí osoba, nesouvisející s výkonem cestovních služeb zahrnutých do smlouvy o zájezdu, a nebylo možné je předvídat nebo zamezit nesrovnalostem nebo bylo nesplnění způsobeno nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi. Kancelář vylučuje odpovědnost ve vztahu k Účastníkům, kteří odstoupili ze zájezdu v době jeho trvání, mimo odstoupení z důvodů uvedených v odstavci 4 B VOP a zákona o cestovním ruchu a spojených cestovních službách. Kancelář nezaručuje místo v dopravě (autobusu, autokaru nebo letadle) v případě svévolné změny účastníkovy místa nástupu do vozidla nebo odletu (bez předchozí akceptace Kanceláří). Kancelář nezodpovídá za odepření vstupu Účastníka do země, přijatá příslušnými pohraničními/imigračními úředníky, pokud taková okolnost nastane výlučně v souvislosti s jednáním nebo opomenutím takových úředníků a z příčin nezaviněných Kanceláří. Ustanovení bodu 7 VOP se použijí odpovídajícím způsobem. Kancelář neodpovídá za ztrátu nebo poškození zavazadel, pokud škoda vznikla zaviněním Účastníka nebo třetí stranou, která se nepodílí na poskytování služeb dle smlouvy o zájezdu, nebo byla způsobena nepředvídatelnými, mimořádnými okolnostmi a působením vyšší moci. Kancelář nenese odpovědnost za změny programu zájezdu, vykonané na žádost a se souhlasem Účastníků zájezdu. Kancelář nenese odpovědnost za smlouvy uzavřené Účastníkem v místě pobytu s třetími stranami bez zprostředkování Kanceláře. Kancelář si vyhrazuje právo omezit odpovědnost za neplnění nebo nesprávné plnění služeb v průběhu trvání zájezdu až do výše trojnásobku ceny zájezdu, nevztahuje se však na škody na životě a zdraví, nebo na úmyslnou újmu způsobenou Kanceláří, nebo v důsledku hrubé nedbalosti. Odpovědnost Kanceláře je rovněž omezena v případech uvedených v mezinárodních dohodách, kterých je Polská republika stranou. Fakultativní výlety uvedené v katalogu jsou pouze informativního charakteru, nejedná se o obchodní nabídku a Kancelář nezaručuje jejich uskutečnění.

14. Pojištění proti úpadku cestovní kanceláře

Kancelář vlastní povinné pojištění proti úpadku cestovní kanceláře, které vystavilo Towarzystwo Ubezpieczeniowe EUROPA a.s., – č. ručení a název pojišťovací společnosti je pokaždé uváděno na smlouvě o zájezdu (příhlášce) a dodatečně každý z Účastníků, který uhradí minimálně zálohu, má nárok si vyžádat kopii certifikátu pojištění kanceláře (nachází se také na webové stránce https://r.pl/do-pobrania/dokumenty/bezpieczne-wakacje/Gwarancja_2023-2024_-_Rainbow_Tours_S.A._-_Certyfikat.pdf). Z pojištění jsou proplaceny klientům vynaložené náklady v případě neuskutečnění smlouvy o zájezdu, jestliže Kancelář není schopna zajistit Účastníkovi návrat do země, ačkoli má takovou povinnost, Účastník je povinen bezodkladně se spojit s Pojistitelem (telefonické spojení v oddíle „Důležité – čtěte“ nouzové centrum). Pojistitel informuje příslušného maršálka vojvodství a dále zaplatí za návrat klientů zálohu v termínu do 3 pracovních dnů, které se počítají ode dne obdržení písemného příkazu od příslušného maršálka vojvodství nebo jím určeného útvaru.

15. Zrušení zájezdu

Vzhledem k tomu, že Kancelář pořádá skupinové zájezdy, může odstoupit od smlouvy o zájezdu a provést úplné vrácení plateb Účastníkovi, které byly provedeny v souvislosti se zájezdem, bez dodatečné náhrady nebo odškodnění, jestliže: - nedosáhne předpokládaného minimálního počtu účastníků pro skupinu (v případě autobusových zájezdů min. 30 osob, v případě leteckých zájezdů uskutečněných na bázi pravidelných linek min. 40 osob, v případě leteckých zájezdů uskutečněných na bázi charterových letů min. 160 osob) a informuje Účastníka o zrušení zájezdu nejpozději do 20 dnů před začátkem zájezdu trvajícího déle než 6 dní, 7 dní před začátkem zájezdu trvajícího 2 až 6 dní, 48 hodin před zahájením zájezdu trvajícího méně než 2 dny; - dojde k neodvratným a mimořádným okolnostem a informuje Účastníka o zrušení zájezdu bezprostředně před zahájením zájezdu. Kancelář ve výše uvedených případech vrací platby provedené na základě smlouvy o zájezdu do 14 dnů ode dne jejího ukončení. **POZOR!!** Pokud je zájezd zrušen kvůli nenaplnění minimálního počtu účastníků skupiny, Účastník bude nejprve informován telefonicky nebo jiným dostupným způsobem a následně také písemně nebo na jiném trvalém nosiči.

16. Odstoupení od smlouvy o zájezdu nebo změna termínu

Účastník může odstoupit od smlouvy o zájezdu kdykoliv před zahájením zájezdu. Odstoupení od smlouvy o zájezdu vyžaduje písemné prohlášení Účastníka doručeného Kanceláři. V takovém případě je účastník povinen uhradit pořadateli stornopoplatek, jehož paušální částka (vypočtená na základě ceny zájezdu snížené o příspěvek do Pomocného fondu cestovního ruchu a pojištění storna zájezdu) činí:

- odstoupení do 45 dnů před termínem odjezdu – 7 % z ceny zájezdu;
- odstoupení od 44 do 31 dnů před termínem odjezdu – 20 % z ceny zájezdu;
- odstoupení od 30 do 21 dnů před termínem odjezdu – 30 % z ceny zájezdu;
- odstoupení od 20 do 15 dnů před termínem odjezdu – 50 % z ceny zájezdu;
- odstoupení od 14 do 8 dnů před termínem odjezdu – 70 % z ceny zájezdu;
- odstoupení 7 až 4 dny před termínem odjezdu – 80 % z ceny zájezdu;
- odstoupení 3 dny před termínem odjezdu nebo později (nejpozději však v den odjezdu) – 95 % z ceny zájezdu.

Poplatek je odečten z platby provedené cestujícím.

Ke stornopoplatkům pořadatel pokaždé připočítává také příspěvek do Pomocného fondu cestovního ruchu (který se nevrací) a poplatek za pojištění storna zájezdu (pokud si jej zákazník zakoupil). Příspěvky jsou rovněž odečítány z platby cestujícího.

Poplatek za odstoupení od smlouvy během zájezdu (přerušení účasti na zájezdu nebo odstoupení od smlouvy po datu zahájení akce) se rovná 100 % z celkové ceny zájezdu.

Pokud se zájezdu účastní několik účastníků v souladu s uzavřenou smlouvou o zájezdu, odstoupení od smlouvy o zájezdu alespoň jednoho z nich nebo změna věku některého z účastníků umožňuje Kanceláři přepočítat cenu za účast v tomto zájezdu.

Odstoupení od účasti na místním (fakultativním) výletu se řídí Podmínkami nákupu fakultativních/místních výletů nabízených Rainbow zveřejněným na webových stránkách www.r.pl

Účastník si může fakultativně dokoupit pojištění storna zájezdu (zahrnuje také předčasné ukončení zájezdu) nabízené TU Europa S.A. viz dokument „Důležité – čtěte“.

17. Převod práv a závazků vyplývajících ze smlouvy o zájezdu po jejím uzavření

Účastník může bez souhlasu Kanceláře přenést na osobu, která splňuje podmínky účasti na zájezdu, veškeré práva příslušející mu z titulu smlouvy o zájezdu, v případě, že současně tato osoba přijme také veškeré závazky vyplývající z této smlouvy o zájezdu. Převod práv a přijetí závazků nabude platnosti, pokud je Účastník v přiměřené lhůtě písemně nebo na jiném trvalém nosiči oznámil Kanceláři. Oznámení doručené nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu se v každém případě považuje za oznámené v přiměřené lhůtě.

Pokud bude převod práv a přijetí závazků pro Kancelář spojené s dodatečnými náklady, které vyžadují platbu, má Kancelář povinnost převést je na Účastníka. Tyto náklady musí být přiměřené a nesmí překročit skutečné náklady, které vznikly Kanceláři v důsledku převodu smlouvy o zájezdu. V případě nezaplacení části ceny zájezdu a nákladů vzniklých Kanceláři v souvislosti se změnou Účastníka v daném zájezdu, ručí za zaplacení nákladů společně a nerozdílně Účastník a osoba, která přebírá jeho práva.

UPOZORNĚNÍ! Změna účastníka musí být oznámena Kanceláří písemně nebo na jiném trvalém médiu ve lhůtě umožňující možné procedury při udělování víz a změně údajů Účastníka zájezdu u leteckých dopravců.

V případě zájezdů realizovaných na pravidelných linkách je převod práv a závazků na jinou osobu možný jedině za předpokladu, že letecká společnost souhlasí se změnou účastníka a až po zaplacení nákladů, které souvisí s provedením změny v rezervaci nebo koupi nové letenky (dle ceníku dopravce provozujícího příslušnou linku).

18. Ochrana osobních údajů

Kancelář je správcem osobních údajů Účastníků. Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné, ale nezbytné pro řádné plnění smlouvy o zájezdu. Neposkytnutí osobních údajů bude mít za následek nemožnost plnit smlouvu. Účastníci mají právo na přístup k poskytnutým osobním údajům, jejich opravu, požádat o jejich odstranění, právo omezit zpracování, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů a právo na přenesení údajů. Účastníci mají rovněž právo podat stížnost dozorčímu orgánu, pokud jsou údaje zpracovávány způsobem, který není v souladu s právními požadavky. V Polsku je to prezident Úřadu pro ochranu osobních údajů. Úřad zpracovává osobní údaje za účelem plnění smlouvy o zájezdu, poskytování služeb na základě smlouvy a zajištění potřebných smluv v souvislosti se smlouvou a za účelem provádění oprávněných zájmů Kanceláře, jak je uvedeno níže. Právním základem pro zpracování osobních údajů v rozsahu nezbytném pro uzavření a plnění smlouvy je čl. 6 par. 1 písmeno b Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27.04.2016 r., o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a zrušení směrnice 95/46 / ES (dále jen „RODO“). Základem pro zpracování dat je také odstavec 6 par. 1 písmeno f RODO, tj. oprávněný zájem Kanceláře, který spočívá v zajištění nezbytných vyúčtování v souvislosti s uzavřenou smlouvou, při vymáhání pohledávek, průzkumu spokojenosti a přímém marketingu. Pokud se Účastníci dohodnou na zasílání marketingových zpráv i na e-mailovou adresu a telefonní číslo, bude právním základem i článek 10 zákona ze dne 18.07.2002 o poskytování elektronických služeb a odstavec 172 zákona ze dne 16. července 2004. Telekomunikační právo. Pokud jsou údaje zpracovávány na základě samostatného souhlasu Účastníků, mají právo kdykoli odvolat svůj souhlas. To však neovlivní zákonnost zpracování údajů, která byla provedena před jeho stažením. Příjemci osobních údajů budou: letecké společnosti, autobusy, trajekty, hotely, pojišťovny včetně společnosti TU Europa se sídlem ve Vratislavi, adresa: ul. Gwiaździsta 62, banky, provozovatelé finančních institucí, zástupci spolupracující s Organizátorem na základě agenturních a franchisingových smluv, zahraniční smluvní strany, za účelem realizace uzavřené smlouvy, subjektů vykonávající daňové a účetní služby a právnické osoby poskytující IT služby, včetně hostingu a orgány státní správy, včetně daňových orgánů. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu plnění smlouvy, po dobu nezbytnou pro řádné vyřízení smlouvy a po čas nezbytně nutný k vyúčtování této smlouvy či délky promlčecí lhůty pro nároky, jakož i doby vyplývající z daňových předpisů. Osobní údaje budou rovněž zpracovávány po dobu trvání marketingových činností prováděných Kanceláří nebo do doby, než účastníci odvolají souhlas k dalšímu zpracování údajů pro marketingové účely nebo až do odvolání souhlasu k přijímání marketingových zpráv také na e-mailovou adresu a telefonní číslo. Účastníci mají dva druhy práv, pokud mají námitky proti zpracování poskytnutých osobních údajů. Pokud Kancelář zpracovává osobní údaje:

- na základě právně odůvodněných zájmů - Účastník může vznést námitky z důvodů souvisejících s jeho zvláštním stavem - tato námitka vyžaduje odůvodnění;
- pro účely přímého marketingu - Účastník může v každém případě podat námitku - tato námitka nevyžaduje odůvodnění.

19. Závěrečná ustanovení

V záležitostech neupravených Všeobecnými podmínkami účasti, se práva a povinnosti smluvních stran řídí občanským zákoníkem ze dne 23. dubna 1964 Občanského zákona (Sb. zák. z roku 1964 č. 16, článek 93 v pozdějším znění) a zákonem ze dne 29. srpna 1997 o službách v cestovním ruchu (v úplném znění Sb. zák. z roku 2004 č. 223, článek 2238 v pozdějším znění). Případné spory budou řešeny dohodou smluvních stran a v případě nedosažení dohody, rozhodovat bude místně příslušný soud. Použití mimosoudních prostředků při řešení reklamací a nápravy je dobrovolné. Následující ustanovení mají informační účely a nepředstavují povinnost Kanceláře používat mimosoudní řešení sporů. Prohlášení Kanceláře se souhlasem nebo odmítnutí účasti v řízení mimosoudní řešení spotřebitelských sporů se předkládá Kanceláří písemně nebo na jiném trvalém nosiči v případě, kdy na základě reklamace podané Spotřebitelem nebyl spor vyřešen. Pravidla postupů pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů a povinnosti hospodářských subjektů v této oblasti

jsou uvedeny samostatně v zákoně (včetně, a to zejména v zákoně ze dne 23. září 2016. Na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, Dz.U.2016 položka. 1823) nebo v nařízeních uplatňovaných příslušnými subjekty v oblasti řešení spotřebitelských sporů. Podrobné informace o možnosti účastníka, který je Spotřebitelem mimosoudních metod stížnosti a nápravy a pravidla pro přístup k těmto postupům mohou být k dispozici v sídle a na internetových stránkách okresních (městských) spotřebitelských ombudsmanů, společenských organizací, mezi jejich statutární úkoly patří ochrana spotřebitele, oblastní inspektoráty z obchodní inspekce, zejména také na internetové stránce úřadu pro hospodářskou soutěž a ochranu spotřebitelů https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php. Předseda Úřadu pro hospodářskou soutěž a spotřebitelů vede otevřený registr subjektů oprávněných vykonávat mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. Účastník, který je Spotřebitelem má následující možnost využít mimosoudní prostředky pro vyřizování reklamací a zjednání nápravy: Účastník je oprávněn požádat stálý rozhodčí soud Spotřebitele, jak je uvedeno v článku. 37 zákona ze dne 15. prosince 2000. obchodní inspekce (OJ 2001 žádném 4 pol. 25, ve znění pozdějších předpisů.), s žádostí o vyřešení sporu vyplývající z uzavřených smluv. Účastník je oprávněn požádat krajského inspektora obchodní inspekce podle čl. 36 zákona ze dne 15. prosince 2000. obchodní inspekce (OJ 2001 žádném 4 pol. 25, ve znění pozdějších předpisů.), S žádostí o zahájení mediačního řízení v mimosoudním sporu mezi Účastníkem a Kanceláří. Účastník může získat bezplatnou pomoc při řešení sporu pomocí bezplatné pomoci u okresního (městského) spotřebitelského ombudsmana nebo společenské organizace, jejichž statutární úkoly zahrnují ochranu spotřebitele (včetně spotřebitelského federace, Sdružení polských spotřebitelů). Účastník může podat stížnost prostřednictvím internetové platformy ODR: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Platforma RSO je také zdrojem informací o formách mimosoudního řešení sporů, které mohou vzniknout mezi podnikateli a Spotřebiteli.

Tyto podmínky se vztahují na smlouvy o zájezdu uzavřené od 3. října 2023.

DŮLEŽITÉ – ČTĚTE Níže uvedený text je doplněním Všeobecných podmínek účasti na zájezdu.

Programy zájezdů i popisy jednotlivých hotelů uvedené na webových stránkách rainbowtours.cz jsou překladem z polského originálu, který je nedílnou součástí smlouvy o zájezdu. Chyby v překladu vyhrazeny.

AUTOKAR

Čtyři sedadla vpředu, ve druhé řadě sedadel na obou stranách autobusu, jsou prodávány podle pořadí zakoupení příplatku za tato sedadla. První řada sedadel je určena obsluze zájezdu.

Ostatní místa se přiřazují strojově podle pořadí provedení rezervací. V jednotlivých případech nabízíme možnost si „rezervovat“ požadovaná místa v autokaru z doposud volných míst – týká se to však pouze privilegovaných osob (invalidé, těhotné ženy). U poznávacích zájezdů v zájmu bezpečnosti, fyzického a psychického pohodlí cestujících se zvýšenou tělesnou hmotností, si dovoluujeme upozornit na možnost dokoupení dalšího místa v autokaru. Poplatek za dodatečné místo v autokaru je 70 % nákladů na dopravu pro příslušný zájezd. Přesné informace ohledně ceny dodatečného místa v autokaru můžete získat v kancelářích s nabídkou zájezdů Rainbow Tours.

Autokary: Rainbow Tours využívá autokary specializovaných přepravních firem. Každý autokar, který vyjíždí na zájezd naší kanceláře je označen – za předním sklem se nachází informační tabule, nejčastěji s logem Rainbow Tours. Tudíž nevznikne problém s nalezením správného dopravního prostředku.

Přestup: Často se stává, že lokální trasy jsou obsluhovány jinými vozidly (např. mikrobusem, taxíky, osobními automobily, jinými autokary) než jsou autokary, které jedou do cílových míst. Proto je nutné počítat s přestupem v jednom z měst, ve kterém se sjíždí několik různých autokarů.

Toalety v autokaru – je vhodné mít na paměti, že vzhledem k omezenému objemu, jedná se o „nouzové“ toalety a doporučujeme je příliš nepoužívat. Proto pořádáme za účelem uspokojování fyziologických potřeb každých několik hodin zastávky v místech, kde je možno využít toalety (často za poplatek).

Bezpečnost: Za jízdy není dovoleno pohybovat se po autokaru, z důvodu vážného ohrožení na zdraví při prudkém zabrzdění. Podobně je nutné věnovat mimořádnou pozornost při výstupu z autokaru, pokud z nějakého důvodu autokar zastavil na silnici. V žádném případě není dovoleno vystupovat v tunelech nebo na dálnici.

LETADLO

Letadla: Kancelář nabízí lety v turistické třídě ověřených a renomovaných společností a k tomu využívá služeb různých leteckých společností (tradiční dopravci, charterové linky a tzv. nízkonákladové společnosti). V případě některých zájezdů existuje možnost zakoupení (za poplatek) letenky v jiné třídě – s vyšším standardem. Další podrobné informace naleznete v popisu zájezdů. Letadla – jedná se zpravidla o Boeing, Airbus a McDonnell Douglas, určené k letům na střední vzdálenosti (3.000 – 5.000 km) nebo na dlouhé vzdálenosti do exotických destinací (Karibské ostrovy, Thajsko atd.).

Catering: V poslední době letecké společnosti (zejména nízkonákladové a charterové linky) upouštějí od servírování pokrmů na palubě letadel nebo servírují jednoduché občerstvení (sen-

dvíč a nápoj nebo ovoce). V případě, že letecká společnost neservíruje pokrmy na palubě, je možné zakoupit sendviče nebo někdy i obědové menu v tzv. sky-baru, kde servírují stewardky. Přesné informace ohledně stravování na palubě a také ceník obdržíte přímo v letadle.

Letecký personál: U zahraničních leteckých společností letecký personál (stevardi nebo piloti) nehovoří polsky, česky – ale vždy je možné se domluvit v anglickém jazyce.

Zpoždění odletu a změna času odletu linkových/charterových letů: Takové případy nastávají zejména v období zvýšeného cestovního ruchu a zpravidla vznikají kvůli špatným meteorologickým podmínkám nebo jiným překážkám, které Kancelář nemůže ovlivnit (stávky personálu, technické problémy, místní nařízení ohledně odletů/přiletů letadel, zpříšňování bezpečnostních předpisů). Prosíme o pochopení – naši zaměstnanci nebo zástupci vždy budou mít snahu Vám pomoci. Pravidla náhrad a pomoci pro pasažéry upravuje nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 ze dne 11. února 2004 (Společná pravidla náhrad a pomoci v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů) a polský Letecký zákon.

Ztráta nebo poškození zavazadel: Toto ošetřují mezinárodní úmluvy, které se týkají leteckého provozu a jsou uzavřené s Polskou republikou, tj. zejména Varšavská úmluva z 1929 roku o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké přepravě včetně úmluvy z 1961 roku, která doplňuje Varšavskou úmluvu o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké přepravě, kterou provádí jiná osoba než smluvní dopravce a v Montrealské úmluvě z 1999 roku. Pokud při letu dojde k ztrátě nebo zničení zavazadel, je nutné tuto skutečnost bezodkladně nahlásit personálu letiště a vyžádat si reklamační protokol tzv. PIR. K reklamaci je nutné přiložit protokol PIR společně s originálními zavazadlovými listy, palubními vstupenkami a ostatními dokumenty, které zároveň tuto škodní událost dokladují.

ZAVAZADLA

V případě leteckých zájezdů-cestujících má nárok na příruční zavazadlo do 5 kg (o max. rozměrech 55x20x40 cm) a 1 kus hlavního zavazadla o hmotnosti od 15 do 20 kg (v závislosti od letecké společnosti). Za každé další zavazadlo je nutné zaplatit dodatečný poplatek na letišti podle platného ceníku leteckého dopravce (jedná se např. o windsurfingové prkno, poskládané jízdní kolo, golfové nebo lyžařské vybavení nebo potápěčské vybavení – láhve musí být vyprázdněné). Dopravce přijme zavazadla pouze v případě volné kapacity zavazadlového prostoru. V případě autokarových zájezdů množství zavazadel je omezeno na jeden kufr nebo cestovní tašku (max. 20 kg) a menší příruční zavazadlo, ale v případě lyžařských zájezdů je rozšířeno o pár lyží a lyžařských bot nebo snowboard (nezbytně uložené v obalu a pouze s lyžařským vybavením – prosíme nepřibalujte jiné předměty) na jednu osobu. V autobusu (i během realizace transferu)

není možnost doplatku za dodatečná zavazadla – v takovém případě personál zamítne přepravu dodatečného kufru nebo tašky. Abychom se vyhnuli omylům při přejímce zavazadel, doporučujeme, aby zavazadla, která budou uložena v nákladovém prostoru, byly označeny takovým způsobem, aby je vlastníci mohli jednoduše identifikovat.

ZÁSTUPCI KANCELÁŘE V MÍSTĚ ZÁJEZDU

Vedoucí zájezdu a průvodce – to jsou dvě různé osoby – průvodce je osoba, která doprovází jménem pořadatele účastníky zájezdu, pečuje o ně a dohlíží na způsob poskytování služeb a předává základní informace k příslušné zemi, místu, ukazuje místní atrakce, přijímá zprávy týkající se nedostatků. Není oprávněn provázet po historických památkách. Tuto činnost provádějí místní průvodci (z pravidla za poplatek), kteří nejlépe znají své město a jsou vhodně vyškolení. Místní průvodci vlastní oprávnění k provozování svého povolání, které bylo vydáno příslušnými orgány dané země, pro území, na kterém vykonávají činnost. Vedoucí zájezdu pečuje o svou skupinu v nezbytném nutném rozsahu pro uskutečnění zájezdu (prosíme, mějte na paměti, že v průběhu cestování letadlem a také autokarem (zvláště na lokálních úsecích) vedoucí zájezdu není vždy u skupiny přítomen). Delegát – to je osoba, která se vyskytuje v místě zájezdu po celou sezónu a je zodpovědná za technické záležitosti související s pobytem, ubytováním, transfery, informačními schůzkami a za zprostředkování prodeje fakultativních výletů. Přesto nebude možné, aby Vás vždy doprovázel při transferech na letiště a na fakultativních výletech. Prosíme, abyste také brali zřetel na skutečnost, že delegát nebude vždy ubytován ve stejném zařízení jako Vy. Kontakt s delegátem bude udržován prostřednictvím pravidelných služeb v místě Vašeho ubytování (obvykle 2-3x týdně) a v nouzových případech bude dostupný na telefonním čísle, které Vám sám poskytne (nebo na čísle místního smluvního partnera Rainbow Tours). Podrobnosti o telefonních číslech místních delegátů nebo zástupců Kanceláře obdržíte u stánku Rainbow Tours na letišti při odletu nebo od vedoucího zájezdu při odjezdu autokaru. Dodatečně v průběhu Vaší cesty můžete být také ve spojení s dalšími osobami, které mají za úkol pečovat o naše Klienty. Mohou to být mj. místní vedoucí zájezdu, řidiči autokarů, smluvní partneři, personál leteckých společností a jiných organizací, se kterými Rainbow Tours spolupracuje při poskytování služeb v cestovním ruchu. Všichni z nich mají odbornou způsobilost k provádění úkolů, které jim byly svěřeny. Stejně jako vedoucí zájezdu, tak i delegát zodpovídá za správné a bezpečné uskutečnění zájezdu. Účastník má povinnost se bezvýhradně podřídit pokynům personálu při odjezdu (průvodci, delegátovi, vedoucímu zájezdu a v případě letu nebo silniční dopravy příslušnému řidiči nebo personálu letecké společnosti). Pokud Účastník poruší výše uvedené, může to pro něj mít vážné následky.

Info

TOUR GUIDE SYSTEM

Jedná se o bezdrátový, elektronický systém průvodcování skupiny, který se používá při některých našich zájezdech. Na určitou dobu obdržíte menší individuální přístroj. Vedoucí zájezdu/průvodce používá přijímač a mikrofon tak, aby se informace dostala ke každému z Účastníků zájezdu. Systém je používán při procházkách městem, návštěvách uvnitř objektů (zámky, paláce, kostely, historické objekty). Aby přístroj správně fungoval po celou dobu trvání zájezdu, je nutné jej vždy po ukončení každé prohlídkové akce vypnout. V případě ztráty nebo poškození přístroje, bude dodatečně Účastníkovi připočteno k tíži 50 PLN.

SRAZ

Žádáme o bezvýhradné dodržování uvedených míst a času srazů dle katalogu (pro autokarové zájezdy 0,5 h před odjezdem, pro letecké zájezdy 2 h před odjezdem). Žádáme Vás, abyste měli na paměti, že z důvodu nezbytného dodržování plnění programu v čase a místě, pořadatel není povinen čekat na Účastníka, který se opozdil. Neohlásí-li se Účastník v místě srazu v přesně určeném čase, s největší pravděpodobností nebude přijat na zájezd a případné pozdější připojení ke skupině v průběhu zájezdu bude muset uskutečnit dopravením se na místo připojení ke skupině na vlastní náklady. Dále nelze samovolně změnit místo nástupu/odletu za jiné zastávky nebo letiště, než jste uvedli v přihlášce, dokonce ani v případě, když z programu nebo jízdního řádu vyplývá, že autobus jede přes tyto zastávky. Každá změna místa nástupu/odletu Účastníka musí být předem dohodnuta z Rainbow Tours, v opačném případě může účastník přijít o své místo v dopravním prostředku a/nebo může mu být zamítnuto vrácení zaplacené částky za plnění v rámci přepravy/letu. V případě autokarových zájezdů na přání Klienta a dle možnosti dostupných míst ve svázečím vozidle (tj. vozidlo, které jezdí po území Polska/ČR do přestupních míst) je možné změnit nástupní/výstupní zastávky. Pokud tyto změny jsou zavedené do smlouvy 6 dní před započítáním zájezdu nebo dříve, jsou zdarma. V případě provedení změny zastávky 5 dní před započítáním zájezdu nebo později, Rainbow Tours účtuje poplatek ve výši 50 PLN/osoba/ zastávka.

DOBA TRVÁNÍ ZÁJEZDU - POČET DNÍ

V programu zájezdu uvádíme počet dní od odjezdu/odletu z Polska a příjezdu/přiletu do Polska. Znamená to, že cesta (autokarem nebo letadlem) je započtená do doby trvání zájezdu. Žádáme Vás, abyste počítali s tím, že zpravidla první a poslední den zájezdu jsou určeny na cestování. Letové řady a odjezdů autokarů jsou uvedené v katalogu a na našich webových stránkách www.r.pl/rozklady

POPLATKY NA MÍSTĚ

Většina poplatků souvisejících se zájezdem se hradí v Kanceláři, ve které kupujete zájezd. Ale část nákladů si cestující hradí na místě sám. Nejčastěji se jedná o (výjimka – pokud v nabídce je uvedeno jinak): vstupenky do navštěvovaných objektů - hradí se u vedoucích zájezdů (nebo v pokladnách turistických atrakcí), fakultativní

výlety – platí se v destinaci, např. u delegáta, lázeňský poplatek, jiné poplatky jako závěrečný úklid apartmánu nebo kauce. Platby tohoto typu jsou nejčastěji vyznačeny v rubrice „služby“ v záložce „Cena zahrnuje...“ nebo v popisu objektu. Žádáme Vás, abyste měli na paměti, že nesplnění povinnosti uhrazení takového poplatku může způsobit např. odmítnutí poskytnutí ubytování majitelem objektu nebo zamítnutí dalšího plnění služeb.

KATALOGOVÉ INFORMACE O POPLATCÍCH

Pro Vaše pohodlí jsme v popisu ubytování uvedli informace o příplatcích za doplňkové služby (např. za internet, lehátka, plážové osušky). Upozorňujeme, že uvedené ceny mají pouze informativní charakter a byly aktuální v době publikace našeho katalogu.

MÍSTNÍ (FAKULTATIVNÍ) VÝLETY

Fakultativní/místní výlet je turistická atrakce, jako je autobusový výlet, plavba, pěší výlet včetně návštěvy historických památek, muzeí, pietních míst, zábavních parků, malebné krajiny nebo účasti na místních kulturních akcích. Fakultativní/místní výlety organizuje Rainbow nebo místní turistické kanceláře - Rainbow partneři. Fakultativní/místní výlet je na Rainbow k prodeji buď jako doplňková možnost - k zakoupenému zájezdu Rainbow, sloužící k jejímu obohacení, nebo jako samostatná turistická služba, nesouvisející se zájezdem Rainbow, ve smyslu zák. ze dne 24. listopadu 2017 o turistických akcích a souvisejících cestovních službách. Pravidla pro nabízení, nákup a průběh fakultativních/místních výletů nabízených Rainbow jsou stanovena v : Podmínkách nákupu fakultativních/místních výletů nabízených Rainbow, zveřejněných na webových stránkách Rainbow <http://r.pl>. **Obvykle jsou místní (fakultativní) výlety realizovány při počtu min. 25 účastníků. V případě nedosažení tohoto minimálního počtu účastníků se místní (fakultativní) nemusí uskutečnit.**

UBYTOVÁNÍ

S ohledem na různé místní předpisy Rainbow Tours si zavedlo vlastní standardizaci objektů v katalogu („sluníčka“): V každé nabídce hotelu je uvedená jeho oficiální kategorie (udělovaná podle místních předpisů), a zároveň také úroveň objektu přidělenou od Rainbow Tours (ve formě „sluníček“). Základem pro stanovení určitého počtu sluníček hotelu je subjektivní názor cestovní kanceláře, založený na základě kritérií, jako jsou: dostupná infrastruktura v hotelu (počet bazénů, hřiště, sportoviště), vybavení a design pokojů, atraktivita umístění hotelu, výhled z hotelu/pokojů, organizované animace, kvalita jídla, úroveň služeb a názory našich klientů.

Plus (+) znamená nadstandardní služby – více naleznete v rubrice „naš názor“ společně s popisem objektu. Výše uvedená kategorizace se může lišit od té oficiálně platné v příslušné zemi, místní kategorie zařízení se uvádí spolu s jeho popisem. Mětráž pokojů uváděná v popisu jednotlivých hotelů zahrnuje obývací část, koupelnu a v případě Španělska dost často také balkón.

V některých apartmánech (zvláště v Řecku

a Chorvatsko) je úklid (včetně nákupu vlastních čistících prostředků) ve vlastní režii. Hotely mohou mít vlastní podmínky využívání hotelových skluzavek/tobogánů (omezení může být věkové nebo dle velikosti).

HOTELOVÝ DEN

Ve většině hotelů začíná nástup na ubytování ve 14:00, ale pokoje musíte vyklidit do 10:00 (poté právo na využívání hotelových služeb zaniká). Z toho vyplývá, že hotelový den není shodný s 24hodinovým dnem. Delegát/průvodce Vám po vystěhování se z pokoje až do okamžiku odjezdu bude nápomocen při úschově zavazadel. V případě zájezdu s vlastní dopravou je nutné přizpůsobit čas příjezdu hodinám uvedeným v katalogu. Pokud Váš příjezd do hotelu bude opožděn (mimo pracovní dobu recepcie: tj. před 8:00 hod nebo po 18:00 hod), je nutné předem informovat recepci a navíc může být po Vás požadován poplatek za převzetí klíčů mimo pracovní dobu recepcie ve výši 50 EUR/pokoj. Pozor! Upozorňujeme, že v případě zájezdu s vlastní dopravou nelze ubytovat v apartmánu/studiu více osob, než je uvedeno v nabídce.

STRAVOVÁNÍ

Různé nabídky mohou mít také odlišné druhy stravování. V apartmánech a studiích (s kuchyňským koutem) obvykle není zahrnutá strava, tudíž cestující si sami zařizují stravování.

Snídaně: Kontinentální – skromná snídaně, která se obvykle skládá z pečiva, mléčných výrobků nebo džemu (zřídka uzeniny) a kávy nebo čaje. Rozšířena nebo posílená kontinentální snídaně – je stejná jako výše uvedená, ale obvykle doplněna uzeninou nebo jogurtem a džusy. Snídaně formou bufetu jsou trochu lepší a umožňují větší výběr, ale závisí to také na standardu hotelu. Někdy se však neliší od posílených kontinentálních snídaní (v rozsahu a sortimentu), rozdíl spočívá pouze v servírování. Upozorňujeme, že z restaurace není dovoleno vynášet žádné výrobky, protože obsluha to nese z nelibostí. Je vždy lepší víckrát zajít k bufetu, než nechávat něco na talířku nebo vynášet mimo restauraci.

Večeře: teplé jídlo podávané v hodinách večere, obvykle složené ze dvou chodů. V některých nabídkách je započítané v ceně – v některých, je za příplatek. Pokud možnost příplatku není uvedena, znamená to, že večeři neposkytujeme. Avšak neznamená to, že cestující nebude mít možnost se najíst. U poznávacích zájezdů průvodce vyhradí čas na jídlo a poukáže na nabídky okolních restaurací. Večeře mohou být pořádány jak v hotelových restauracích, tak i ve městě. Obvykle je prvním jídlem v den přiletu večere a posledním jídlem snídaně v den odletu (pokud není v nabídce uvedeno jinak).

Nápoje: ke snídani (káva, čaj, džus) jsou započítané do ceny, při večeři se obvykle platí zvlášť – pokud v nabídce není uvedeno jinak. Mějte prosím na paměti, že uvedené hodiny podávání jídel mají pouze orientační charakter a byly aktuální v čase vydání katalogu.

OSOBY, KTERÉ CESTUJÍ SAMY

Osoby, které cestují samy a které nechtějí platit příplatek za jednolůžkový pokoj, mají možnost po souhlasu Pořadatele, pokusit se ubytovat do

dvoulůžkových nebo třílůžkových pokojů (Pozor! v některých hotelích je možný pouze dvoulůžkový pokoj s přistýlkou), nicméně pro objektivní důvody Kancelář není schopná tuto možnost zaručit. V takovém případě se Účastník zavazuje připlatit si za jednolůžkový pokoj (pokud v nabídce není uvedeno jinak). Informace o nutnosti případného příplatku bude předána nejpozději 7 dní před odjezdem.

PŘISTÝLKA

Jedná se o dodatečnou zpravidla rozkládací postel nebo menší postel. Upozorňujeme, že takováto postel zmenšuje plochu pokoje. Také se může stát, že třílůžkový pokoj je ve skutečnosti dvoulůžkový pokoj s přistýlkou (toto platí zpravidla u hotelů turistické kategorie ** - ***). Předpokládané slevy v katalogové nabídce pro osobu ubytovanou na přistýlce nelze vždy uplatnit, zejména při akčních nabídkách (především typu „last minute“).

KLIMATIZACE

Autokar může být vybaven standardní klimatizací nebo klimatizací s turbo ventilátorem. Obě možnosti poskytují patřičnou teplotu v autokaru a tím umožňují pohodlnou jízdu. Ale i přesto v měsících s nejvyššími teplotami (červenec/srpen), zvláště pak v jižních zemích, chlazení autokaru nemusí být pro některé osoby dostatečné. V hotelích je klimatizace uváděna do chodu centrálně (obvykle s možností individuální regulace) nebo se v pokojích nachází samostatné agregáty, které ochlazují příslušnou místnost. Často je nutné za klimatizaci doplatit na místě přímo v hotelu (uvádíme to v popisu objektů). Upozorňujeme, že klimatizace je uváděna do chodu periodicky (tzn. pouze v měsících s nejvyššími teplotami) a v průběhu dne může fungovat pouze v čase určeném obsluhou.

PLÁŽ A REKREAČNÍ VYBAVENÍ

Většina pláží je všeobecně dostupná a zdarma. Platí se však nejčastěji za lehátka a slunečníky. U pláže obvykle také naleznete půjčovny vybavení pro vodní sporty, školy windsurfingu, potápění atd. Vezměte prosím na vědomí, že termín „písečná pláž“ není vždy ekvivalentem pro dlouhou, širokou pláž s bílým pískem, podobnou té v Ľebě. Ve skutečnosti pláže se mohou v jednotlivých zemích značně lišit - počínaje písčítými plážemi se žlutým, avšak hrubším pískem (nejčastěji v Řecku) přes písčité s výrazně tmavším pískem (nejčastěji ve Španělsku) až po šterkové (nejčastěji v Chorvatsku) nebo přímo kamenité a skalnaté (Azurové pobřeží, Malta). Informace ohledně pláže jsou uvedené vedle popisu objektů nebo letovisek.

REKREAČNÍ STŘEDISKA

Většina z navštěvovaných míst jsou mimořádně turisticky atraktivní a navštěvují je tisíce turistů. Proto v nich bývá často přeplněno (zvláště přes sezónu), v některých střediscích noční život a hluk trvá až do rána. Dokonce se můžou vyskytnout drobné krádeže. Tohoto typu lokality jsou obvykle neustále modernizovány a hodně se v nich investuje do rozvoje. Proto nebudte překvapeni, když Vás jednoho dne probudí hluk na právě započaté stavbě nového hotelu nebo v horším případě přímo u Vás v hotelu, dva patra

pod Vámi. Naštěstí tyto práce jsou prováděny pouze přes den a v pracovní dny, proto by neměly tolik obtěžovat. V jižních zemích a zvláště pak na ostrovech můžou vzniknout krátkodobé výpadky vodovodní sítě nebo elektřiny.

POJIŠTĚNÍ

Klienti Rainbow účastníci se zahraničních zájezdů jsou pojištěni u TU Europa S.A. na základě pojistné smlouvy č. 2/Z/2008, pojistky č. RBT2/Z/08 ve **variantě Základní**. Přečtete si prosím Všeobecné podmínky cestovního pojištění pro klienty Rainbow Tours S.A., které jsou k dispozici v kancelářích prodávajících nabídku Rainbow a na webových stránkách <http://r.pl/>. Pojištění, které Rainbow pro účastníky uzavírá, má základní charakter (varianta Základní), proto by měl každý účastník zvážit uzavření přípojištění, které mu poskytne ochranu v případě epidemie Covid-19 a dalších virových onemocnění ze skupiny koronaviřů, ochranu chronicky nemocných osob a ochranu před škodami způsobenými alkoholem.

VARIANTA ZÁKLADNÍ cestovního pojištění zahrnuje: Pojištění nákladů na léčbu a dopravu do země (KL) - zajištění pokrytí nákladů spojených s náhlou nemocí nebo úrazem, které vznikly v souvislosti s: lékařskými vyšetřeními, nákupem léků a obvazových materiálů, pobytem v nemocnici, ošetřením zubů do 500 PLN, dopravou do nemocnice a také do Polska. Pojistná částka pro KL je 60 000 PLN. **Pojistitel ve variantě základní neodpovídá, pokud pojistná událost vznikla v důsledku chronického onemocnění, epidemie onemocnění Covid-19 a jiných virových onemocnění ze skupiny koronaviřů, škod vzniklých pod vlivem alkoholu (v rozsahu KL a NNW)**, duševního onemocnění, trestného činu spáchaného účastníkem, užívání omamných látek, škody vyplývající z vysoce rizikových sportů, extrémních a vysoce rizikových sportů, aktivní účast na vojenských operacích a teroristických útoků.

Ochrana týkající se tropických nemocí (CT) - pojištění ve variantě základní rovněž kryje náklady na léčbu v případě tropických nemocí za předpokladu, že pojištěný před cestou do zahraničí, absolvuje povinná očkování pro danou destinaci, stanovené příslušnými institucemi. Tropická onemocnění jsou onemocnění způsobená patogenními organismy charakteristickými pro subtropické a rovníkové zóny.

Pojištění nákladů na záchranu (KR) - do výše 10 000 PLN.

Pomoc na cestách - včetně náhrady cestovních výdajů a výdajů na pobyt doprovázející osoby nebo osoby, která byla předvolána k doprovodu, organizace dodávky léků, pokrývající náklady na ubytování a stravu Pojištěného v průběhu rekonvalescence.

Pojištění následků nehod (NNW) - zajištění vyplácení dávek za trvalé škody na zdraví nebo smrti. Výše pojistného plnění pro NNW za 100 % škod na zdraví činí 5 000 PLN a výše při úmrtí činí 2 500 PLN.

Pojištění zavazadel (BP) - zajištění ochrany zavazadel v případě jeho zničení nebo poškození. Výše pojistného plnění pro zavazadla je 500

PLN. Pojištění se nevztahuje na škody vzniklé pouze v důsledku poškození nebo zničení kufrů, nebo jiných cestovních zavazadel. Pojištění se nevztahuje mimo jiné na peníze v hotovosti, cenné papíry, platební karty, šperky, umělecká díla, přenosná elektronická zařízení, které se nenachází pod přímou ochranou pojištěného, mobilní telefony, autodoplňky, sportovní vybavení.

VARIANTA STANDARD: zahrnuje všechna výše uvedená rizika, navíc je pojistná částka podstatně vyšší: KL - částka pojistného plnění na zdravotní náklady se zvyšuje na 310 000 PLN, NNW úrazové pojištění na trvalé škody na zdraví - do výše 15 000 PLN, NNW pro případ smrti do výše 7 500,00 PLN, náklady na ambulantní léčbu během pobytu v USA, Kanadě, Japonska a Austrálie do 14 000 PLN, BP - pojištění zavazadel do 1500 PLN. **Navíc tato varianta poskytuje ochranu v případě zhoršení chronických onemocnění, epidemii onemocnění Covid-19 a jiných virových onemocnění ze skupiny koronaviřů, škod způsobených pod vlivem alkoholu (v rozsahu KL a NNW)**, jakož i pojištění nákladů spojených s opožděným dodáním zavazadel - až do výše 600 PLN a pojištění odpovědnosti (OC) až do výše 100 000 PLN.

VARIANTA OPTIMÁLNÍ: zahrnuje všechny rizika z varianty základní s vyšším limitem pojištění než ve variantě základní i doporučené: léčebné výlohy do 460 000 PLN, následky nehod - trvalé následky na zdraví: do 20 000 PLN, následky nehod - smrt: do 10 000 PLN, pojištění příručního zavazadla - do 20 000 PLN. **Navíc tato varianta poskytuje ochranu v případě zhoršení chronických onemocnění, epidemii onemocnění Covid-19 a jiných virových onemocnění ze skupiny koronaviřů, škod způsobených pod vlivem alkoholu (v rozsahu KL a NN)** a pojištění nákladů souvisejících se zpožděním zavazadel 600 PLN a pojištění odpovědnosti za škodu - 200 000 PLN. Navíc v případě nařízené karantény nebo izolace pojištěného, budou pokryty náklady na ubytování, stravu a zpáteční cestu do 9 000 PLN.

VARIANTA NEJLEPŠÍ: pokrývá všechna rizika vyplývající z varianty základní, ale pojistné částky jsou extrémně vysoké. KL - náklady na lékařské ošetření vzrostly na 1 310 000 PLN, škody způsobené úrazem v důsledku trvalého poškození zdraví - do výše 45 000 PLN, NNW v důsledku úmrtí - do výše 22 500 PLN, náklady na ambulantní ošetření během pobytu v USA, Kanadě, Japonsku a Austrálii až do výše 1 250 000 PLN, pojištění cestovních zavazadel - do 2 500 PLN. **Tato varianta dále zahrnuje ochranu v případě zhoršení chronických onemocnění, epidemii onemocnění Covid-19 a jiných virových onemocnění ze skupiny koronaviřů, škod způsobených pod vlivem alkoholu (v rozsahu KL a NNW)** a škod spojených s opožděným dodáním zavazadel 600 PLN a pojištění občanskoprávní odpovědnosti - 400 000 PLN. Navíc v případě nařízené karantény nebo izolace pojištěného, budou pokryty náklady na ubytování, stravu a zpáteční cestu do 9 000 PLN.

BALÍČEK SPORT: poskytuje ochranu při rekreačním sportu pro vysoce rizikové sporty (v rámci KL a NNW): lyžování, snowboarding, potápění,

Info

lyžování a jet-ski, windsurfing, kitesurfing, rafting, jízda na čtyřkolce, jízda na koni, stejně jako ochrana sportovního vybavení až do výše 1 500 PLN a ochrana před poškozením třetích osob při praktikování těchto sportů do výše 100 000 PLN v případě materiální škody a 200 000 PLN v případě osobních škod.

Postup pro obdržení pojistného plnění

V případě příznaků onemocnění byste se měli neprodleně obrátit na:

Centrum Pomoci TU Europa S.A.

Tel. +48 22 568 98 28

Centrum Pomoci TU Europa S.A. je jediným subjektem, který je oprávněn zajistit lékařské prohlídky. Zdravotní služba probíhá bezhotovostně pouze v případě, že je organizována Centrem Pomoci TU Europa S.A.. V případě lékařské prohlídky, kterou organizuje průvodce nebo delegát nebo kterou si zajistíte sami, musíte uhradit veškeré náklady v hotovosti a požádat o vrácení peněz po návratu do Polska, v souladu s postupy a lhůtami stanovenými ve Všeobecných podmínkách cestovního pojištění pro klienty společnosti Rainbow Tours S.A. Náklady na léčbu budou proplaceny na základě dokumentace o vynaložených nákladech.

Důležité: Za postup související s výplatou náhrady škody odpovídá bezprostředně pojistitel. Rainbow Tours, ani žádná jiná kancelář nebude vyplácet náhrady vyplývající z pojištění a také nemají vliv na rozhodnutí pojistitele o případném zamítnutí náhrady škody.

POJIŠTĚNÍ STORNA ZÁJEZDU NEBO PŘERUŠENÍ ÚČASTI NA ZÁJEZDU

Toto pojištění je k dispozici po zaplacení dodatečného pojistného a umožňuje vám získat zpět 100 % zaplacených finančních prostředků v případě zrušení cesty z platných životních důvodů, včetně náhlé nemoci, nešťastné nehody, smrti blízké osoby, následku chronické choroby, poškození majetku v důsledku náhodné události, ztráty zaměstnání, komplikace související s těhotenstvím, předčasný porod do 32 týdnů těhotenství. Důvodem storna zájezdu může být také teroristický čin, ke kterému došlo nejdříve 30 dnů před datem zahájení cesty, v zemi určení pojištěného a ležící na území Evropy, s výjimkou Turecka, za předpokladu, že k teroristickému činu došlo v okruhu až do 250 km od místa určení pojištěného, a pokud Rainbow Tours nenabídl pojištěnému výměnu zájezdu za zájezd do země, kde k teroristickému činu nedochází. Pojištění storna zájezdu nebo přerušení účasti na zájezdu lze zakoupit v okamžiku uzavření smlouvy o zájezdu a během následujících 10 dní (pokud do odjezdu zbývá více než 30 dní) nebo v dni koupě zájezdu (pokud do odjezdu zbývá méně než 30 dní). Pojištění storna zájezdu nebo přerušení účasti na zájezdu nezahrnuje v základní verzi možnost odstoupení od smlouvy z důvodu náhlého onemocnění na Covid-19 pojištěného, spolucestující osoby uvedené na smlouvě o zájezdu, osoby blízké pojištěného nebo osoby blízké spolucestující osoby. Za účelem rozšíření rozsahu krytí o Covid-19, je vyžadován příplatek k pojistnému.

Informace o možnosti nákupu pojištění po uza-

vření smlouvy o zájezdu jsou k dispozici v cestovní kanceláři a v call centru. V případě odstoupení účastníka od smlouvy o zájezdu, má klient nárok na vrácení pojistného za dobu nevyužitěho pojištění.

VŠEOBECNÉ INFORMACE O PLATNÉM VSTUPNÍM A SANITÁRNÍM PŘEDPISU A O ZDRAVOTNÍCH POŽADAVCÍCH TÝKAJÍCÍ SE ÚČASTI NA ZÁJEZDU

Před zahájením zájezdu je třeba se seznámit s pasovými, vízovými a hygienickými předpisy, jakož i zdravotními požadavky platnými v cílové zemi, zveřejněnými na webových stránkách <http://r.pl> a v popisu služeb daného zájezdu. Pro cestu do zemí EU je nutný občanský průkaz nebo cestovní pas (platnost minimálně 3 měsíce od data návratu do Polska/České republiky). Pro cesty mimo EU je nutný cestovní pas (platný minimálně 6 měsíců od data návratu do Polska/České republiky) a často také vízum. Cestujícím, kteří používají dočasný nebo diplomatický pas, doporučuje Kancelář před provedením rezervace kontaktovat zastupitelský úřad cílové země z důvodu možných formálních omezení souvisejících s takovým pasem. Informace poskytnuté Kancelářem týkající se platných pasových a vízových předpisů se týkají pouze polských a českých občanů. Občanům jiných zemí se doporučuje, aby se před zakoupením zájezdu obrátili na příslušnou diplomatickou misi cílové země a ověřili si cestovní požadavky. Při cestách do zemí, které jsou z hlediska zdraví považovány za bezpečné (hlavně evropské), není vyžadováno žádné ochranné ani profylaktické očkování. V ostatních případech jsou zdravotní požadavky na cestování zahrnuty do popisu služeb daného zájezdu (pokud je očkování povinné nebo doporučené). Cesta do oblasti světa s jiným klimatem nebo nízkým standardem sanitárních a hygienických podmínek vyžaduje použití vhodné zvolené profylaxe. Při cestách zejména do oblasti Karibských ostrovů, do zemí Střední a Jižní Ameriky, na Blízký východ a do střední Afriky a Asie doporučujeme přejít si aktuální informace o možných zdravotních rizicích a související prevenci, dostupné např. další na webových stránkách Světové zdravotnické organizace (WHO), Evropského centra pro prevenci a kontrolu nemocí (ECDC), jakož i na stránce „Cestovní informace“ na webových stránkách Hlavního hygienického inspektorátu (www.gis.gov.pl) nebo na www.mzv.cz. Pokud existují zdravotní kontraindikace k účasti na zájezdu, je Klient povinen o tom Kancelář informovat. Upozorňujeme také, že některé země mají omezení na dovážené položky (jako jsou drony, sledovací zařízení a některé léky) a vyvážené položky (jako jsou mušle). V případě pochybností může pohraniční stráž rozhodnout o zabavení majetku. Před odjezdem si prosím ověřte, zda se na předmět, který si plánujete vzít na cestu, nevztahuje zákaz dovozu (např. na příslušné ambasádě nebo na oficiálních stránkách Ministerstva zahraničních věcí).

VAROVÁNÍ PRO CESTOVATELE

Na webových stránkách Ministerstva zahraničních věcí (<https://www.gov.pl/web/dyplomacja/informacje-dla-podrozujacych/> a <https://www.mzv.cz/jnp/>) jsou k dispozici cestovní upozor-

nění. Doporučujeme Vám si přejít zprávy ministerstva zahraničních věcí, které se týkají vaší cílové země, dříve než přistoupíte k uzavření smlouvy o zájezdu a také před odjezdem na dovolenou.

ZTRÁTA PASU NEBO JINÝCH DOKLADŮ

Účastník zájezdu, kterému se ztratil nebo byl odcizen pas nebo jiné doklady, které jsou nutné k návratu do vlasti, musí informovat místního zástupce Kanceláře, který mu poskytne veškeré dostupné informace a pomůže se mu spojit s nejbližší ambasádou nebo konzulátem PR na území země pobytu. Zástupci konzulátu PR jsou zavázáni poskytnout veškerou možnou pomoc (včetně finanční a právní pomoci) všem obyvatelům PR – v případě, že chybí polské zastoupení, tuto funkci plní zastupitelství zemí Evropské unie.

OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM

Kancelář se řídí nařízením EP a Rady (ES) č. 1107/2006 ze dne 5. července 2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace cestujících v letecké dopravě (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:204:0001:01:PL:HTML>). Osoby se zdravotním postižením, které chtějí cestovat, mají povinnost informovat o stupni svého postižení při uzavírání smlouvy nebo jejím uzavření nejpozději však do 5 pracovních dnů před dnem odjezdu. Kancelář má právo zamítnout rezervaci nebo odstoupit od smlouvy s osobou se zdravotním postižením nebo osobou, která není plně pohyblivá:

- za účelem splnění platných požadavků na bezpečnost nařízených zákonem nebo orgány, které vydaly leteckému dopravci certifikaci pro letecký provoz,
- v případě, že rozměr letadla nebo jeho dveří neumožňují fyzicky dopravit na palubu nebo převézt osobu se zdravotním postižením nebo osobu s omezenou pohyblivostí,
- v případě, že osoba se zdravotním postižením nebo osoba s omezenou pohyblivostí nemá sebou doprovod, který je schopný v nezbytně nutných případech asistovat této osobě. Pokud Kancelář zamítne rezervaci nebo odstoupí od smlouvy, informuje bezodkladně o důvodech odstoupení osobu se zdravotním postižením nebo osobou, která není plně pohyblivá. Na základě požadavku zainteresované strany, Kancelář uvede do 5 pracovních dní tyto důvody písemně. Kromě toho, v tomto případě Kancelář vyvine snahu, aby nabídla zainteresované straně přijatelné alternativní řešení.

VĚKOVÉ OMEZENÍ

Pro naše poznávací zájezdy je charakteristický velice intenzivní program navštěvování památek a občas je také nutné počítat s několika hodinovým cestováním a/nebo dlouhými pěšími túrami. Doporučujeme proto, abyste na náročnější zájezdy nejezdili s dětmi mladšími 5 let. Nedoporučujeme účast na těchto zájezdech ani starším osobám. Doporučujeme také konzultovat účast poznávacím zájezdu se svým lékařem, zejména v případě zdravotních potíží.

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDU

1. Všeobecné podmínky

Pořadatelem zájezdu (dle zákona o službách v cestovním ruchu ze dne 29. srpna 1997, ve znění pozdějších předpisů) je Rainbow Tours akciová společnost (dále jen „Kancelář“). Údaje o pořadateli - Rainbow Tours a.s., sídlem ul. Piotrkowska 270, Łódź, (e-mail: sekretariat@r.pl, tel: 42 680 38 20) vedená v Celostátním soudním registru č. 0000178650, DIČ 725-18-68-136, zapsána do Registru pořadatelů a zprostředkovatelů cestovního ruchu č. 157. Orgánem, který provedl registraci, je maršálek Lodžského vojvodství. Práva a povinnosti Účastníků a Kanceláře v souvislosti se zájezdy pořádanými Rainbow Tours a.s., jsou uvedené ve „Všeobecných podmínkách účasti na zájezdu“ (VPÚ) v souladu s článkem 384 OZ a zákonem o službách v cestovním ruchu a spojených cestovních službách, (VPÚ) a podmínky uvedené v dokumentu „Důležité – čtěte“ (dále souhrnně zvané „Podmínky“) jsou nedílnou součástí smlouvy o službách poskytovaných cestovní kanceláří v oblasti cestovního ruchu. Podmínky se vztahují na veškeré zájezdy, které jsou uvedené v katalogu nebo v jiných písemných materiálech a na webových stránkách cestovní kanceláře. Při uzavírání smlouvy o zájezdu – přihlášky se účastník zavazuje k řádnému přečtení katalogu, „Podmínek účasti na zájezdu“ a také informací obsažených v dokumentu „Důležité – čtěte“. Uzavřením smlouvy o zájezdu (přihlášky) souhlasí účastník s podmínkami a ujednáními (jménem svým a jménem ostatních účastníků uvedených ve smlouvě o zájezdu – přihlášce), které vyplývají z této smlouvy o zájezdu.

2. Uzavření smlouvy o zájezdu

Katalogy a jiné písemné informace Kanceláře jsou pouze výzvou k uzavření smlouvy o zájezdu a nejsou nabídkou ve smyslu občanského zákoníku. Uzavření smlouvy o zájezdu vzniká pokaždé po seznámení se Účastníka s nabídkou uvedenou v katalogu Kanceláře a podpisu smlouvy o zájezdu – přihlášky k účasti (jménem svým a jménem ostatních účastníků) a zaplacením zálohy (v případě nákupu zájezdů v předprodeji z nového katalogu ve výši 20%, u ostatních zájezdů ve výši 30%. Do 31 dnů před termínem zájezdu není povoleno zaplatit vyšší zálohu, než je uvedeno výše. Případné přeplatky budou neodkladně vráceny. Pro účely uzavření smlouvy s nezletilým, je nutný souhlas rodičů nebo pěstounů s notářsky ověřenými podpisy (pokud nezletilý cestuje bez doprovodu zákonného zástupce). Uzavřením smlouvy o zájezdu – přihlášky, souhlasí Účastník se zpracováním, aktualizací a zpřístupněním svých osobních údajů (včetně údajů ostatních Účastníků), které jsou nezbytné pro uskutečnění zájezdu.

3. Cena zájezdu a platební podmínky

Ceny služeb poskytovaných Účastníkům jsou smluvní a zahrnují daň z přidané hodnoty. Místem plnění dle smlouvy je Kanceláří uváděný bankovní účet, který specifikuje smlouva o zá-

jezdu uzavřená s Účastníkem nebo pokladna Kanceláře. Cenu za poskytovanou službu v cestovním ruchu uvedenou ve smlouvě o zájezdu, je nezbytné uhradit ve lhůtě do 30 dní před započítáním zájezdu. Kancelář si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy s Účastníkem, jehož platby nebudou převedené ve prospěch Kanceláře v dohodnutých lhůtách.

Ve smlouvě o zájezdu je uveden katalog služeb zahrnutých v ceně zájezdu. Smlouva o zájezdu rovněž specifikuje služby nezahrnuté v ceně zájezdu, které se platí po zahájení zájezdu přímo průvodci/delegátovi – např.: vstupné do navštívených míst, pobytová taxa, spopitné. Hotel může účtovat i další poplatky, např. poplatek za závěrečný úklid apartmánu nebo kauci. Tyto poplatky jsou uvedeny v popisu zájezdu/programu v odstavci „Služby“ pod nadpisem „Cena nezahrnuje...“ nebo v popisu ubytování nebo programu poznávacího zájezdu a vztahují se na poplatek za jednu osobu. Povinnost uhrazení výše uvedených poplatků vyplývá z uzavřené smlouvy o zájezdu.

Kromě toho si účastník může zakoupit fakultativní/místní výlety, jejichž cena není zahrnuta ve smlouvě o zájezdu. Pravidla pro nabízení, nákup a průběh fakultativních/místních výletů nabízených Rainbow jsou uvedena v Podmínkách nákupu fakultativních/místních výletů nabízených Rainbow, zveřejněných na www.r.pl.

4. Změny v poskytování služeb

A. Změna v poskytování služeb a cen před začátkem zájezdu

Kancelář si vyhrazuje právo na změnu (navýšení) ceny zájezdu před začátkem zájezdu, která je přímým důsledkem změny ceny přepravy pasažérů vyplývající ze změn cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, výše daní nebo poplatků ze služeb cestovního ruchu zahrnutých smlouvou o zájezdu, uložených subjekty, které se přímo nepodílejí na realizaci zájezdu, letištních poplatků nebo poplatků za naložení a vyloštění v přístavech, směnné kurzy, které mají vliv na zájezd. V případě potřeby navýšení ceny Kancelář vždy písemně nebo na jiném trvalém nosiči informuje Účastníka (trvalý nosič: materiál nebo zařízení umožňující uchování po nezbytně nutnou dobu, vyplývající z povahy informací a účelu jejich přípravy nebo přenosu, informace obsažené v této smlouvě způsobem, který je neumožňuje měnit, nebo umožňuje obnovení informací v provedení a formě, ve které byly vypracované nebo předložené) o změně ceny a odůvodní zvýšení uvedením způsobu jejího výpočtu. V období 20 (dvaceti) dnů před začátkem zájezdu nesmí být cena uvedena ve smlouvě s Účastníkem navýšena. Účastník má právo na snížení ceny zájezdu odpovídající snížení nákladů, o kterém je řeč v první větě, ke kterému došlo po uzavření smlouvy a před začátkem zájezdu. V takovém případě může Kancelář odečíst skutečné náklady za službu od částky vrácené Účastníkovi. Na

žádost Účastníka Kancelář zdůvodní výši nákladů vynaložených na službu. V případě, kdy Kancelář před zahájením zájezdu je nucena změnit hlavní náležitosti zájezdu uvedených v čl. 40 odstavec 1 bod 1 Zákona o zájezdech a souvisejících turistických službách ze dne 24. listopadu 2017 nebo není schopna splnit zvláštní požadavky (na jejichž splnění se strany dohodly ve smlouvě o zájezdu) nebo navrhne zvýšení ceny přesahující 8% z celkové ceny zájezdu, je Kancelář povinna neprodleně písemně nebo na jiném trvalém nosiči informovat Účastníka o obsahu těchto změn s uvedením změn a jejich možného dopadu na cenu zájezdu. Kancelář v tomto případě může Účastníkovi současně nabídnout náhradní zájezd, pokud možno stejné nebo vyšší kvality. Po obdržení takové informace je Účastník povinen ve lhůtě stanovené Kanceláří sdělit zda přijímá navrhovanou změnu smlouvy o zájezdu nebo odstupuje od uzavřené smlouvy o zájezdu s vrácením všech provedených plateb a bez povinnosti platit poplatky za odstoupení, nebo odstoupí od smlouvy a přijme náhradní zájezd. Pokud změny smlouvy o zájezdu nebo náhradního zájezdu vedou ke snížení kvality nebo nákladů na zájezd, má Účastník nárok na odpovídající snížení ceny. V případě, že smlouva o účasti na daném zájezdu bude ukončena v souvislosti s odstoupením Účastníka za výše uvedených podmínek, Kancelář nejpozději do 14 dnů ode dne ukončení smlouvy vrátí platby uhrazené Účastníkem nebo jeho jménem. Účastník je v takových případech osvobozen od placení poplatku za odstoupení od smlouvy o zájezdu. Kancelář může před začátkem zájezdu změnit podmínky smlouvy o zájezdu, pokud jde o nepodstatnou změnu, a bude o tom Účastníka informovat písemně nebo na jiném trvalém nosiči. UPOZORNĚNÍ! Změna leteckého přepravce, časy odletu a odjezdu nebo návratu, pokud se nezmění počet plnění, nemění hlavní body zájezdu. Rovněž neznamená změnu vlastností zájezdu - změna pořadí programu za předpokladu, že program byl proveden v plném rozsahu.

B. Změna plnění po zahájení zájezdu

Pokud se některá z turistických služeb nevykoná v souladu se smlouvou o zájezdu, je Účastník povinen informovat o tom Kancelář (viz bod 12 VOP). Kancelář odstraní nedostatky, pokud je to nemožné nebo se na to vážou náklady, které jsou nepřiměřeně vysoké vzhledem k rozsahu nedostatků a hodnotě cestovních služeb, ke kterým se vztahují. V případě neodstranění nedostatků se použijí ustanovení článků 12 a 13 VOP, jakož i ustanovení zákona ze dne 24. listopadu 2017 o službách v cestovním ruchu a spojených cestovních službách.

Pořadatel zájezdu, který po dobu trvání daného zájezdu nevykonává služby uvedené ve smlouvě o zájezdu, je povinen, aniž by cestujícímu účtoval dodatečné náklady, provádět v rámci tohoto zájezdu také odpovídající náhradní služby, i v pří-

Info

padě, že nebyl poskytnutý návrat cestujícího do výchozího bodu cesty dohodnutého ve smlouvě o zájezdu. Je-li kvalita náhradních služeb nižší než kvalita služby specifikované v programu zájezdu, cestovní kancelář přizná cestujícímu odpovídající snížení ceny zájezdu.

V případě, že je nemožné zajistit návrat Účastníka do země v souladu se smlouvou o zájezdu v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností, Kancelář ponese náklady na potřebné ubytování Účastníka, v případě možnosti v odpovídající kategorii stanovené ve smlouvě o zájezdu po dobu až 3 nocí. Vymezení času poskytuje Účastníkovi nezbytné ubytování, nevztahuje se na osoby se sníženou pohyblivostí, jak jsou definovány v čl. 2 písmene a nařízení (ES) č. 1107/2006 Evropského parlamentu a Rady ze dne 5. července 2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě (Dz. nař. EU L 204, 26.07.2006, str. 1) a všechny jejich doprovodné osoby, těhotné ženy a osoby mladší 18 let bez doprovodu, stejně jako ty, které vyžadují speciální péči, za předpokladu, že cestovní kancelář byl informován o situaci těchto lidí nejmeně 48 hodin před začátkem zájezdu.

5. Cena nabídek last minute a dalších akcí

Cena uvedená v uzavřené smlouvě o zájezdu je závazná a Účastník není oprávněn požadovat snížení nákladů na zájezd, pokud cena uvedeného zájezdu byla Kanceláři snížena z důvodu nabídky last minute, opětovného zlevnění nabídky last minute nebo jiné promo akce, ať už před nebo po uzavření smlouvy s Účastníkem. Cena zájezdu je uvedena v PLN (polských zlotých).

6. Slevy pro děti

Kancelář uvádí druhy a výši slev pro děti v katalogu s aktuálním obsahem. Pokud je dítě účastníkem zájezdu, pak osoba, která provádí rezervaci a uzavírá smlouvu, musí o této skutečnosti informovat a současně uvést věk dítěte, přesné datum jeho narození a tuto skutečnost doložit vhodným dokladem. Kancelář má právo k ověření věku dítěte na základě osobních dokladů. V případě, že nastane věkový rozdíl v porovnání s uvedenou skutečností, Kancelář je oprávněna k naúčtování katalogové ceny a jejímu převzetí dle věku Účastníka. Pro získání slevy je u dítěte směrodatný věk dosažený k poslednímu dni zájezdu.

7. Povinnosti Kanceláře

Kancelář je povinna před uzavřením smlouvy o zájezdu poskytnout účastníkovi informace uvedené v čl. 40 zákona o službách v cestovním ruchu a spojených cestovních službách. Ode dne 16. 07. 2006 dle nařízení /EG/2111/2005 ze dne 14. prosince 2005 je pořadatel zájezdu povinen informovat cestující využívající leteckou dopravu o totožnosti leteckého dopravce, který provede přepravu. V případě, že v okamžiku uzavření smlouvy o zájezdu letecký dopravce ještě není znám, Kancelář se zavazuje dočasně určit pří-

pustného dopravce. Jakmile bude finálně určen dopravce, Kancelář bude o této skutečnosti bezodkladně informovat Účastníka přes agenturu, ve které byla provedena rezervace. V případě změny dopravce po uzavření smlouvy o zájezdu bude Účastník ihned o tom informován Kancelář. Kancelář si vyhrazuje právo změnit letecké společnosti a čísla letu. Kancelář neprodleně poskytne přiměřenou pomoc Účastníkovi, který by se nacházel v nouzi, a to i v případech, kdy je nemožné zajistit zpáteční cestu do země v souladu se smlouvou o zájezdu v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností. Výše uvedená pomoc spočívá zejména v poskytování: přiměřených informací o zdravotnických službách, místních orgánech a konzulární pomoci; pomoc při používání prostředků komunikace na dálku, včetně elektronických komunikačních prostředků a využívání náhradních služeb. Odpovědné ustanovení odpovídají bodu B VOP. Kancelář může požadovat poplatek za poskytnutí pomoci v případě, že situace nouze vznikla pouze z úmyslného zavinění Účastníka nebo v důsledku jeho hrubé nedbalosti. Výše poplatku nesmí překročit skutečné náklady vynaložené Kancelář.

8. Práva Účastníka

Účastník má nárok na služby poskytované Kancelář, které jsou potvrzené ve smlouvě o zájezdu (příhlášce k účasti na zájezdu). Účastník je oprávněn v průběhu trvání zájezdu využívat odbornou pomoc a péči zástupce Kanceláře. Účastník také bude zahrnutý péčí ve všech akutních a Kanceláři nezpůsobených případech (např. souvisejících s havárií autobusu, prodloužením celního odbavení, zdržením na hranici, opožděním letu). Účastník má nárok na vrácení ceny za služby, které nevyužil pro důvody nezaviněné Kancelář, když jeho účast na zájezdu přerušil celní služby nebo policie, po odečtení Kancelář fakticky vynaložených nákladů souvisejících s nákupem těchto služeb od dodavatelů.

9. Povinnosti Účastníka

Účastník je povinen se řídit všemi pokyny a doporučeními zástupců Kanceláře, na jejichž základě je možné zájezd uskutečnit a bezpodmínečného dodržování místa a času srazů uvedených ve smlouvě o zájezdu a nabídce. Účastník je povinen mít cestovní doklady (cestovní pas), turistická víza (pokud tyto doklady nezabezpečuje Kancelář) a dodržovat celní a devizové předpisy platné v Polské republice, tranzitních a cílových zemích. Účastník je povinen dodržovat pořádkové a bezpečnostní předpisy (např. požární, policejní atp.). Účastník se zavazuje zaplatit veškeré místní poplatky v místě pobytu (např. pobytová taxa, lázeňské poplatky, kauce, poplatek za použití hotelového telefonu, poplatek za konzumaci z minibaru atp.), v opačném případě se vystavuje nebezpečí, že Kancelář tuto věc předá soudu. Účastník odpovídá za náhradu škody za poškození předmětů, které patří Kanceláři, ostatním účastníkům, hotelům,

leteckým společnostem atp.

10. Cestovní zavazadla

Kancelář má zavedený limit pro Účastníkovu cestovní zavazadla pro všechny autokarové a letecké zájezdy: 1 kus příručního zavazadla do 5 kg (o rozměrech max. 55x20x40 cm) a 1 kus hlavního zavazadla o váze od 15 do 20 kg (závisí na letecké společnosti). V případě lyžařských zájezdů v rámci omezení hlavního zavazadla musí být také zahrnut 1 komplet lyžařského vybavení na osobu (lyže/hůlky/boty nebo snowboard/ boty). Děti do 2 let nemají nárok na bezplatnou přepravu zavazadel. Protože zákony v dopravě přísně omezují maximální nosnost a ložní míru letadel a autokarů Kancelář je oprávněna odmítnout přijmout na palubu zavazadla, která překračují výše uvedené limity. Pokud má klient zavazadel více, je povinen uhradit doplatek podle ceníku dopravce. Podrobné informace v dokumentu „Důležité – čtěte“.

11. Pojištění

Účastníci zájezdu organizovaných cestovní kancelář mimo Polsko jsou pojištěni u TU Europa S.A. (adresa: 53-413 Wrocław, ul. gen. Władysława Sikorskiego 26). Na účastníky zájezdu pořádaných v Polsku se cestovní pojištění nevztahuje. Základní varianta pojištění se vztahuje na: KL - náklady na ošetření a převoz do země (až do výše 60 000 PLN), náklady na záchranné práce (až do výše 10 000 PLN), NNW - následky úrazu (až do výše 5 000 PLN) a BP - pojištění cestovních zavazadel (až do výše 500 PLN). **Pojištění ve variantě Základní se mimo jiné nevztahuje na následky chronických onemocnění, epidemie Covid-19 a dalších virových onemocnění ze skupiny koronavirů a amatérské sportovní aktivity, stejně jako na události pod vlivem alkoholu.** Za příplatek je možné pojistnou ochranu rozšířit v rámci variant: **Standard** (pojistná částka KL se zvyšuje na 310 000 PLN), **Optimal** (pojistná částka KL se zvyšuje na 560 000 PLN) nebo **Nejlepší** (pojistná částka KL se zvyšuje na 1 310 000 PLN). Cestovní pojištění ve variantách Standard, Optimal a Nejlepší zahrnuje pojištění léčebných, záchranných a přepravních nákladů v souvislosti s epidemií Covid-19 a dalšími koronavirovými onemocněními. V každé z výše uvedených variant se pojistná částka pro případ epidemie Covid-19 rovná pojistné částce KL (tj. **250 000 PLN, 500 000 PLN, resp. 1 250 000 PLN** v závislosti na variantě). Podrobnosti o jednotlivých variantách pojištění se nachází v dokumentu: Důležité – čtěte“. Uzavřením smlouvy o zájezdu Účastník prohlašuje (jménem svým i ostatních Účastníků ze smlouvy o zájezdu), že zdravotní stav Účastníků účast na zájezdu umožňuje. Více informací o pojištění naleznete v dokumentu „Důležité – čtěte“ a ve Všeobecných podmínkách cestovního pojištění pro klienty cestovní kanceláře, které jsou k dispozici v prodejních místech Kanceláře a na webových stránkách <http://r.pl/>.

12. Reklamacie

Pokud se některá z cestovních služeb nevykoná v souladu se smlouvou o zájezdu, může Účastník podat reklamaci během zájezdu nebo do 30 dnů od jeho ukončení. V případě nesrovnalostí během zájezdu je Účastník povinen neprodleně informovat průvodce/delegáta nebo jiného místního zástupce Kanceláře, pokud je to možné, během události, s přihlédnutím k okolnostem případu, o nesrovnalosti. Odpovídající ustanovení bodu B VOP. Účastník může směřovat zprávy, žádosti nebo stížnosti týkající se zájezdu do Kanceláře nebo přímo cestovní agentuře, jehož prostřednictvím zájezd zakoupil. Cestovní agentura okamžitě předá zprávy, žádosti nebo stížnosti Účastníka Kanceláři. Zpráva, žádost nebo stížnost podaná u cestovní agentury se považuje tím dnem doručena Kanceláři. Reklamacie Účastníka musí být podána písemně (v polském jazyce) a doručena doporučenou poštou (nikoliv faxem, nikoliv e-mailem) na adresu Kanceláře nebo cestovní agentury. Veškeré reklamacie budou vyřizovány do 30 dnů od data doručení do Kanceláře a v případě podání reklamace průvodci nebo delegátovi v průběhu zájezdu do 30 dnů od data ukončení zájezdu. Ve zvláštních případech si Kancelář vyhrazuje právo prodloužit dobu odpovědi na 60 dní, přičemž Účastník bude písemně informován do 30 dnů. Pokud Účastník podá další odvolání na odpověď Kanceláře, Kancelář není povinná poskytnout další odpověď. Účastník má právo použít jiné metody řešení sporů - viz bod 19.

Reklamacie týkající se přeletu do/z cílové destinace a zničených nebo poškozených zavazadel v průběhu letu letadlem se řídí Varšavskou konvencí z roku 1929 ve znění pozdějších předpisů a jejími dodatky, nařízením EP a Rady č. 261/2004 ze dne 11. února 2004 (společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů) a polského Leteckého zákona. V souladu s těmito nařízeními cestující (s letenkou na jméno) je oprávněn podat reklamaci zástupci patřičné letecké společnosti a v případě vyčerpání reklamačních možností – stížnost na Veřejného ochránce práv cestujících – formou doporučeného dopisu (ul. Marcina Flisa 2, 02-247 Warszawa) nebo elektronickou cestou (podrobnosti na stráně <http://pasazerlotniczy.ulc.gov.pl>). Více informací naleznete v dokumentu „Důležité – čtěte“. Reklamacie týkající se cestovního pojištění mohou být oznámeny TU Europa S.A.: písemně poštou, ústní formou s využitím reklamačního formuláře v sídle pojistitele nebo na regionální pobočce, zavoláním na linku pojistitele 801 500 300, nebo pomocí aplikace na této webové stránce www.tueuropa.pl - Centrum služeb zákazníkům. Aktuální údaje pojistitele jsou na webových stránkách www.tueuropa.pl. Reklamacie jsou vyřizovány pojistitelem ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode

dne jejich dopadu. Ve zvlášť složitých případech neumožňujícím projednání reklamace v této lhůtě, bude oznamovatel reklamace informován o důvodu prodloužení a předpokládaném datu odpovědi. Maximální doba šetření nesmí překročit 60 kalendářních dnů ode dne jejího doručení. Odpověď na reklamaci bude předána v písemné formě, nebo pomocí jiném trvalého nosiče. Elektronické odpovědi lze podat na žádost podávajícího reklamaci. Pojistitel spodá pod dozor Komise pro finanční dozor.

13. Odpovědnost Kanceláře, vyloučení/omezení odpovědnosti

Kancelář je odpovědná za provádění služeb cestovního ruchu, na které se vztahuje smlouva o zájezdu, bez ohledu na to, zda mají být tyto služby prováděny Kanceláři nebo jinými poskytovateli cestovních služeb. Pokud zvláštní ustanovení omezují rozsah nebo podmínky, za kterých vyplácí náhradu nebo náhradu poskytovatel služeb cestovního ruchu, který je součástí zájezdu, platí stejné omezení pro Kancelář. Účastník má nárok na snížení ceny za každé období, během něhož byl zjištěn nesoulad, pokud nebyl způsoben výhradním jednáním nebo konáním Účastníka. Vztahuje se na odpovědné ustanovení bodu 4B VOP. Snížení ceny, odškodnění nebo zadostiučinění, uvedená výše, podléhají odpovídajícímu snížení v případě využití cestujícím, se snížení ceny nebo odškodnění, uvedené v nařízení (ES) č. 261/2004 Evropského parlamentu a Rady ze dne 11. února 2004. stanovující společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů a kterým se zrušuje nařízení (EHS) č. 295/91 (Sk. office. EU L 46, 17.02.2004, str. 1), nařízení (ES) No 1371/2007 Evropského parlamentu a Rady ze dne 23. října 2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě (Sk. office. EU L 315, 03.12.2007, str. 14), nařízení Evropského parlamentu a Rady ze dne (ES) Č. 392/2009 ze dne 23. dubna 2009 o odpovědnosti osobních dopravců na námořních vodních cestách v případě nehod (věst. Věst. L 131, 28.5.2009, s. 24), Nařízení (EU) č. 1177/2010 a nařízení (EU) č. 181/2011 nebo jiná ustanovení. Účastník nemá nárok na náhradu škody nebo zadostiučinění za nedodržení smlouvy o zájezdu v případě, že Kancelář prokáže, že vinu za nedodržení nese třetí osoba, nesouvisející s výkonem cestovních služeb zahrnutých do smlouvy o zájezdu, a nebylo možné je předvídat nebo zamezit nesrovnalostem nebo bylo nesplnění způsobeno nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi. Kancelář vylučuje odpovědnost ve vztahu k Účastníkům, kteří odstoupili ze zájezdu v době jeho trvání, mimo odstoupení z důvodů uvedených v odstavci 4 B VOP a zákona o cestovním ruchu a spojených cestovních službách. Kancelář nezaručuje místo v dopravě (autobusu, autokaru

nebo letadle) v případě svévolné změny účastníkovy místa nástupu do vozidla nebo odletu (bez předchozí akceptace Kanceláři). Kancelář nezodpovídá za odepření vstupu Účastníka do země, přijatá příslušnými pohraničními/imigračními úředníky, pokud taková okolnost nastane výlučně v souvislosti s jednáním nebo opomenutím takových úředníků a z příčin nezaviněných Kanceláři. Ustanovení bodu 7 VOP se použijí odpovídajícím způsobem. Kancelář neodpovídá za ztrátu nebo poškození zavazadel, pokud škoda vznikla zaviněním Účastníka nebo třetí stranou, která se nepodílí na poskytování služeb dle smlouvy o zájezdu, nebo byla způsobena nepředvídatelnými, mimořádnými okolnostmi a působením vyšší moci. Kancelář nenese odpovědnost za změny programu zájezdu, vykonané na žádost a se souhlasem Účastníků zájezdu. Kancelář nenese odpovědnost za smlouvy uzavřené Účastníkem v místě pobytu s třetími stranami bez zprostředkování Kanceláře. Kancelář si vyhrazuje právo omezit odpovědnost za neplnění nebo nesprávné plnění služeb v průběhu trvání zájezdu až do výše trojnásobku ceny zájezdu, nevztahuje se však na škody na životě a zdraví, nebo na úmyslnou újmu způsobenou Kanceláři, nebo v důsledku hrubé nedbalosti. Odpovědnost Kanceláře je rovněž omezena v případech uvedených v mezinárodních dohodách, kterých je Polská republika stranou.

Fakultativní výlety uvedené v katalogu jsou pouze informativního charakteru, nejedná se o obchodní nabídku a Kancelář nezaručuje jejich uskutečnění.

14. Pojištění proti úpadku cestovní kanceláře
Kancelář vlastní povinné pojištění proti úpadku cestovní kanceláře, které vystavilo Towarzystwo Ubezpieczeniowe EUROPA a.s., – č. ručení a název pojišťovací společnosti je pokaždé uváděno na smlouvě o zájezdu (příhlášce) a dodatečně každý z Účastníků, který uhradí minimálně zálohu, má nárok si vyžádat kopii certifikátu pojištění kanceláře (nachází se také na webové stránce <https://r.pl/Content/Files/podstrony/Rainbow-Certyfikat.pdf>). Z pojištění jsou proplaceny klientům vynaložené náklady v případě neuskutečnění smlouvy o zájezdu, jestliže Kancelář není schopna zajistit Účastníkovi návrat do země, ačkoli má takovou povinnost, Účastník je povinen bezodkladně se spojit s Pojistitelem (telefonické spojení v oddíle „Důležité – čtěte“ nouzové centrum). Pojistitel informuje příslušného maršálka vojvodství a dále zaplatí za návrat klientů zálohu v termínu do 3 pracovních dnů, které se počítají ode dne obdržení písemného příkazu od příslušného maršálka vojvodství nebo jím určeného útvaru.

15. Zrušení zájezdu

Vzhledem k tomu, že Kancelář pořádá skupinové zájezdy, může odstoupit od smlouvy o zájezdu a provést úplné vrácení plateb Účastníkovi, které byly provedeny v souvislosti se zájezdem, bez

Info

dodatečné náhrady nebo odškodnění, jestliže: - nedosáhne předpokládaného minimálního počtu účastníků pro skupinu (v případě autobusových zájezdů min. 30 osob, v případě leteckých zájezdů uskutečněných na bázi pravidelných linek min. 40 osob, v případě leteckých zájezdů uskutečněných na bázi charterových letů min. 160 osob) a informuje Účastníka o zrušení zájezdu nejpozději do 20 dnů před začátkem zájezdu trvajícího déle než 6 dní, 7 dní před začátkem zájezdu trvajícího 2 až 6 dní, 48 hodin před zahájením zájezdu trvajícího méně než 2 dny; - dojde k neodvratným a mimořádným okolnostem a informuje Účastníka o zrušení zájezdu bezprostředně před zahájením zájezdu. Kancelář ve výše uvedených případech vrací platby provedené na základě smlouvy o zájezdu do 14 dnů ode dne jejího ukončení. **POZOR!!** Pokud je zájezd zrušen kvůli nenaplnění minimálního počtu účastníků skupiny, Účastník bude nejprve informován telefonicky nebo jiným dostupným způsobem a následně také písemně nebo na jiném trvalém nosiči.

16. Odstoupení od smlouvy o zájezdu nebo změna termínu

Účastník může odstoupit od smlouvy o zájezdu kdykoliv před zahájením zájezdu. Odstoupení od smlouvy o zájezdu vyžaduje písemné prohlášení Účastníka doručeného Kanceláři. V takovém případě je účastník povinen uhradit pořadateli stornoplatek, jehož paušální částka (vypočtená na základě ceny zájezdu snížené o příspěvek do Pomocného fondu cestovního ruchu a pojištění storna zájezdu) činí:

- odstoupení do 45 dnů před termínem odjezdu – 7 % z ceny zájezdu;
- odstoupení od 44 do 31 dnů před termínem odjezdu – 20 % z ceny zájezdu;
- odstoupení od 30 do 21 dnů před termínem odjezdu – 30 % z ceny zájezdu;
- odstoupení od 20 do 15 dnů před termínem odjezdu – 50 % z ceny zájezdu;
- odstoupení od 14 do 8 dnů před termínem odjezdu – 70 % z ceny zájezdu;
- odstoupení 7 až 4 dny před termínem odjezdu – 80 % z ceny zájezdu;
- odstoupení 3 dny před termínem odjezdu nebo později (nejpozději však v den odjezdu) – 95 % z ceny zájezdu.

Poplatek je odečten z platby provedené cestujícím.

Ke stornopoplatkům pořadatel pokaždé připočítává také příspěvek do Pomocného fondu cestovního ruchu (který se nevrací) a poplatek za pojištění storna zájezdu (pokud si jej zákazník zakoupil). Příspěvky jsou rovněž odečítány z platby cestujícího.

Poplatek za odstoupení od smlouvy během zájezdu (přerušení účasti na zájezdu nebo odstoupení od smlouvy po datu zahájení akce) se rovná 100 % z celkové ceny zájezdu.

Pokud se zájezdu účastní několik účastníků

v souladu s uzavřenou smlouvou o zájezdu, odstoupení od smlouvy o zájezdu alespoň jednoho z nich nebo změna věku některého z účastníků umožňuje Kanceláři přepočítat cenu za účast v tomto zájezdu.

Odstoupení od účasti na místním (fakultativním) výletu se řídí Podmínkami nákupu fakultativních/místních výletů nabízených Rainbow zveřejněným na webových stránkách www.r.pl Účastník si může fakultativně dokoupit pojištění storna zájezdu (zahrnuje také předčasné ukončení zájezdu) nabízené TU Europa S.A. viz dokument „Důležité – čtete“.

17. Převod práv a závazků vyplývajících ze smlouvy o zájezdu po jejím uzavření

Účastník může bez souhlasu Kanceláře přenést na osobu, která splňuje podmínky účasti na zájezdu, veškeré práva příslušející mu z titulu smlouvy o zájezdu, v případě, že současně tato osoba přijme také veškeré závazky vyplývající z této smlouvy o zájezdu. Převod práv a přijetí závazků nabude platnosti, pokud je Účastník v přiměřené lhůtě písemně nebo na jiném trvalém nosiči oznámil Kanceláři. Oznámení doručené nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu se v každém případě považuje za oznámené v přiměřené lhůtě. Pokud bude převod práv a přijetí závazků pro Kancelář spojené s dodatečnými náklady, které vyžadují platbu, má Kancelář povinnost převést je na Účastníka. Tyto náklady musí být přiměřené a nesmí překročit skutečné náklady, které vznikly Kanceláři v důsledku převodu smlouvy o zájezdu. V případě nezaplacení části ceny zájezdu a nákladů vzniklých Kanceláři v souvislosti se změnou Účastníka v daném zájezdu, ručí za zaplacení nákladů společně a nerozdílně Účastník a osoba, která přebírá jeho práva.

UPOZORNĚNÍ! Změna účastníka musí být oznámena Kanceláři písemně nebo na jiném trvalém médiu ve lhůtě umožňující možné procedury při udělování víz a změně údajů Účastníka zájezdu u leteckých dopravců.

V případě zájezdů realizovaných na pravidelných linkách je převod práv a závazků na jinou osobu možný jedině za předpokladu, že letecká společnost souhlasí se změnou účastníka a až po zaplacení nákladů, které souvisí s provedením změny v rezervaci nebo koupi nové letenky (dle ceníku dopravce provozujícího příslušnou linku).

18. Ochrana osobních údajů

Kancelář je správcem osobních údajů Účastníků. Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné, ale nezbytné pro řádné plnění smlouvy o zájezdu. Neposkytnutí osobních údajů bude mít za následek nemožnost plnit smlouvu. Účastníci mají právo na přístup k poskytnutým osobním údajům, jejich opravu, požádat o jejich odstranění, právo omezit zpracování, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů a právo na přenesení údajů. Účastníci mají rovněž právo podat stížnost dozornímu orgánu, pokud jsou údaje zpracová-

vány způsobem, který není v souladu s právními požadavky. V Polsku je to prezident Úřadu pro ochranu osobních údajů. Úřad zpracovává osobní údaje za účelem plnění smlouvy o zájezdu, poskytování služeb na základě smlouvy a zajištění potřebných smluv v souvislosti se smlouvou a za účelem provádění oprávněných zájmů Kanceláře, jak je uvedeno níže. Právním základem pro zpracování osobních údajů v rozsahu nezbytném pro uzavření a plnění smlouvy je čl. 6 par. 1 písmeno b Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27.04.2016 r., o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „RODO“). Základem pro zpracování dat je také odstavec 6 par. 1 písmeno f RODO, tj. oprávněný zájem Kanceláře, který spočívá v zajištění nezbytných vyúčtování v souvislosti uzavřenou smlouvou, při vymáhání pohledávek, průzkumu spokojenosti a přímém marketingu. Pokud se Účastníci dohodnou na zasílání marketingových zpráv i na e-mailovou adresu a telefonní číslo, bude právním základem i článek 10 zákona ze dne 18.07.2002 o poskytování elektronických služeb a odstavec 172 zákona ze dne 16. července 2004. Telekomunikační právo. Pokud jsou údaje zpracovávány na základě samostatného souhlasu Účastníků, mají právo kdykoli odvolat svůj souhlas. To však neovlivní zákonnost zpracování údajů, která byla provedena před jeho stažením. Příjemci osobních údajů budou: letecké společnosti, autobusy, trajekty, hotely, pojišťovny včetně společnosti TU Europa se sídlem ve Vratislavi, adresa: ul. Gwiaździsta 62, banky, provozovatelé finančních institucí, zástupci spolupracující s Organizátorem na základě agenturních a franchisingových smluv, zahraniční smluvní strany, za účelem realizace uzavřené smlouvy, subjektů vykonávající daňové a účetní služby a právnické osoby poskytující IT služby, včetně hostingu a orgány státní správy, včetně daňových orgánů. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu plnění smlouvy, po dobu nezbytnou pro řádné vyřízení smlouvy a po čas nezbytně nutný k vyúčtování této smlouvy či délky promlčecí lhůty pro nároky, jakož i doby vyplývající z daňových předpisů. Osobní údaje budou rovněž zpracovávány po dobu trvání marketingových činností prováděných Kanceláři nebo do doby, než účastníci odvolají souhlas k dalšímu zpracování údajů pro marketingové účely nebo až do odvolání souhlasu k přijímání marketingových zpráv také na e-mailovou adresu a telefonní číslo. Účastníci mají dva druhy práv, pokud mají námitky proti zpracování poskytnutých osobních údajů. Pokud Kancelář zpracovává osobní údaje:

- na základě právně odůvodněných zájmů - Účastník může vznést námitky z důvodů souvisejících s jeho zvláštním stavem - tato námitka vyžaduje odůvodnění;
- pro účely přímého marketingu - Účastník může

Info

v každém případě podat námitku - tato námitka nevyžaduje odůvodnění.

19. Závěrečná ustanovení

V záležitostech neupravených Všeobecnými podmínkami účasti, se práva a povinnosti smluvních stran řídí občanským zákoníkem ze dne 23. dubna 1964 Občanského zákona (Sb. zák. z roku 1964 č. 16, článek 93 v pozdějším znění) a zákonem ze dne 29. srpna 1997 o službách v cestovním ruchu (v úplném znění Sb. zák. z roku 2004 č. 223, článek 2238 v pozdějším znění). Případné spory budou řešeny dohodou smluvních stran a v případě nedosažení dohody, rozhodovat bude místně příslušný soud. Použití mimosoudních prostředků při řešení reklamací a nápravy je dobrovolné. Následující ustanovení mají informační účely a nepředstavují povinnost Kanceláře používat mimosoudní řešení sporů. Prohlášení Kanceláře se souhlasem nebo odmítnutí účasti v řízení mimosoudní řešení spotřebitelských sporů se předkládá Kanceláři písemně nebo na jiném trvalém nosiči v případě, kdy na základě reklamace podané Spotřebitelem nebyl spor vyřešen. Pravidla postupů pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů a povinnosti hospodářských subjektů v této oblasti jsou uvede-

ny samostatně v zákoně (včetně, a to zejména v zákoně ze dne 23. září 2016. Na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, Dz.U.2016 položka. 1823) nebo v nařízeních uplatňovaných příslušnými subjekty v oblasti řešení spotřebitelských sporů. Podrobné informace o možnosti účastníka, který je Spotřebitelem mimosoudních metod stížnosti a nápravy a pravidla pro přístup k těmto postupům mohou být k dispozici v sídle a na internetových stránkách okresních (městských) spotřebitelských ombudsmanů, společenských organizací, mezi jejich statutární úkoly patří ochrana spotřebitele, oblastní inspektoráty z obchodní inspekce, zejména také na internetové stránce úřadu pro hospodářskou soutěž a ochranu spotřebitelů https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumentekich.php. Předseda Úřadu pro hospodářskou soutěž a spotřebitelů vede otevřený registr subjektů oprávněných vykonávat mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. Účastník, který je Spotřebitelem má následující možnost využít mimosoudní prostředky pro vyřizování reklamací a zjednání nápravy: Účastník je oprávněn požádat stálý rozhodčí soud Spotřebitele, jak je uvedeno v článku. 37 zákona ze dne 15. prosin-

ce 2000. obchodní inspekce (OJ 2001 žádném 4 pol. 25, ve znění pozdějších předpisů.), s žádostí o vyřešení sporu vyplývající z uzavřených smluv. Účastník je oprávněn požádat krajského inspektora obchodní inspekce podle čl. 36 zákona ze dne 15. prosince 2000. obchodní inspekce (OJ 2001 žádném 4 pol. 25, ve znění pozdějších předpisů.), S žádostí o zahájení mediálního řízení v mimosoudním sporu mezi Účastníkem a Kanceláři. Účastník může získat bezplatnou pomoc při řešení sporu pomocí bezplatné pomoci u okresního (městského) spotřebitelského ombudsmana nebo společenské organizace, jejichž statutární úkoly zahrnují ochranu spotřebitele (včetně spotřebitelského federace, Sdružení polských spotřebitelů). Účastník může podat stížnost prostřednictvím internetové platformy ODR: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Platforma RSO je také zdrojem informací o formách mimosoudního řešení sporů, které mohou vzniknout mezi podnikateli a Spotřebiteli.

Tyto podmínky se vztahují na smlouvy o zájezdu uzavřené od 17. srpna 2023.

EUROPA
UBEZPIECZENIA



TURYSTYKA

RAINBOW



Ubezpieczenie podróżne dla

Klientów Rainbow Tours S.A.

obowiązujące od 17.08.2023 r.

Kod: OWU/02/1737545/2023/M

Karta informacyjna RODO

Informacja na temat celów i zasad przetwarzania danych osobowych przez TU Europa S.A.



Kto jest administratorem Twoich danych osobowych?

Administratorem podanych przez Ciebie danych osobowych jest **Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A.** z siedzibą we Wrocławiu. Jeśli wyrazisz dobrowolną zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych, współadministratorem Twoich danych oprócz Towarzystwa Ubezpieczeń Europa S.A., będzie dodatkowo Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Europa S.A. z siedzibą we Wrocławiu. Oba Towarzystwa działają wspólnie pod nazwą Europa Ubezpieczenia. W każdym przypadku możesz się z nami skontaktować:

- wysyłając e-mail na adres **bok@tueuropa.pl**
- wypełniając formularz kontaktowy na naszej stronie **tueuropa.pl**
- dzwoniąc pod numer 801 500 300 lub 71 369 28 87 (opłata wg stawek operatora)
- pisząc na adres naszej siedziby

W sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych możesz skontaktować się również bezpośrednio z naszym Inspektorem Ochrony Danych (IOD), wysyłając e-mail na adres: **iod@tueuropa.pl**



W jakim celu i na jakiej podstawie przetwarzamy Twoje dane osobowe?

Twoje dane osobowe przetwarzamy:

- na podstawie potrzeby przetwarzania do zawarcia i wykonania umowy:
 - w celu zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia, w tym dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego
- na podstawie obowiązku prawnego ciążącego na administratorze, zgodnie z Ustawą o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej:
 - w celu oceny ryzyka ubezpieczeniowego, w tym w celu oceny ryzyka w sposób zautomatyzowany w ramach profilowania klientów przed zawarciem umowy
 - w celu oceny ryzyka ubezpieczeniowego poprzez przetwarzanie danych dotyczących zdrowia ubezpieczonych lub uprawnionych z umowy ubezpieczenia (tylko w przypadku produktów ubezpieczeniowych, w ramach których prosimy Cię o podanie informacji na temat Twojego stanu zdrowia)
- na podstawie obowiązku prawnego ciążącego na administratorze, w celu wypełnienia obowiązków:
 - wynikających z prawa Unii Europejskiej o przeciwdziałaniu terroryzmowi, w celu weryfikacji obecności klienta na listach gospodarczych, handlowych lub finansowych oraz listach zawierających informacje o nałożonych sankcjach i embargach przez UE, ONZ lub Polskę
- na podstawie konieczności przetwarzania danych do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora:
 - w celu podejmowania ewentualnych czynności w związku z przeciwdziałaniem przestępstwom ubezpieczeniowym
 - w celu dochodzenia ewentualnych roszczeń związanych z zawartą umową ubezpieczenia
 - w celu reasekuracji ryzyk, tj. zmniejszenia ryzyka ubezpieczeniowego związanego z umową ubezpieczenia
 - w celu marketingu dla potrzeb analitycznych i profilowania dla określenia preferencji lub domniemanych potrzeb w zakresie produktów ubezpieczeniowych, a także w celu prowadzenia marketingu innego niż przesyłanie informacji handlowej drogą elektroniczną lub marketingu telefonicznego, których możemy dokonywać wyłącznie na podstawie Twojej dobrowolnej zgody
 - oceny satysfakcji z naszych usług - prawnie uzasadnionym interesem jest kontrola i podnoszenie standardów realizowanych przez nas usług
- na podstawie Twojej zgody:
 - w celu pozyskiwania informacji o Twoim stanie zdrowia od podmiotów świadczących usługi medyczne (tylko w przypadku produktów ubezpieczeniowych, w ramach których prosimy Cię o podanie informacji na temat Twojego stanu zdrowia)
 - w celach marketingu bezpośredniego tj. w celu przesyłania informacji handlowej drogą elektroniczną i marketingu telefonicznego prowadzonego przez Europa Ubezpieczenia



Kto może być odbiorcą Twoich danych osobowych?

Twoje dane osobowe mogą być przekazane podmiotom przetwarzającym je na nasze zlecenie, m.in. reasekuratorom, asystorom, dostawcom usług IT, podmiotom przetwarzającym w celu windykacji należności, agencjom marketingowym, czy też podmiotom dystrybuującym ubezpieczenia - przy czym podmioty te będą przetwarzać dane na podstawie zawartej z nami umowy i wyłącznie w zakresie, w jakim zostanie wydane im polecenie.

Z uwagi na to, że świadczymy ochronę na całym świecie, w przypadku ubezpieczenia z którego możesz korzystać poza granicami naszego kraju, Twoje dane osobowe mogą zostać przekazane poza Europejski Obszar Gospodarczy w zakresie niezbędnym do wykonania zawartej przez Ciebie umowy ubezpieczenia, w tym również do krajów, które nie zostały uznane przez Komisję Europejską za zapewniające odpowiedni stopień ochrony danych osobowych.



Jak długo będziemy przechowywać Twoje dane osobowe?

Twoje dane osobowe będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu umowy ubezpieczenia lub do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych osobowych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych dotyczących umowy ubezpieczenia. Przerzucamy przetwarzanie Twoich danych osobowych w celach marketingu bezpośredniego, w tym profilowania i w celach analitycznych w momencie, kiedy zgłosisz sprzeciw wobec przetwarzania w tym zakresie.



Jakie przysługują Ci prawa w zakresie przetwarzania Twoich danych osobowych?

Zawsze możesz poprosić nas o dostęp do swoich danych osobowych. Możesz również skorzystać z prawa żądania sprostowania swoich danych, usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania:

- w zakresie, w jakim przetwarzamy Twoje dane w oparciu o prawnie uzasadniony interes administratora, przysługuje Ci prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Twoich danych osobowych



Czym jest prawnie uzasadniony interes administratora?

Rozumiemy przez to m.in. wszelkie zadania związane bezpośrednio z działalnością administratora, np. działania niezbędne do zapobiegania oszustwom ubezpieczeniowym lub badanie oceny satysfakcji z naszych usług.

- w zakresie, w jakim przetwarzamy dane osobowe na podstawie Twojej zgody masz prawo jej wycofania w dowolnym momencie; wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonaliśmy na podstawie zgody przed jej wycofaniem

- w zakresie, w jakim przetwarzamy dane osobowe w celu zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia lub na podstawie zgody - przysługuje Ci także prawo do przenoszenia danych osobowych, tj. do otrzymania od nas swoich danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego np. w formacie CSV, XML; możesz przesłać te dane innemu administratorowi danych osobowych



W celu skorzystania z powyższych praw, należy skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta lub naszym Inspektorem Ochrony Danych (IOD).

- zawsze przysługuje Ci prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych. W Polsce jest nim Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.



Jak przetwarzamy Twoje dane osobowe?

W związku z przetwarzaniem podanych przez Ciebie danych osobowych, decyzje dotyczące Twojej osoby będą podejmowane w sposób zautomatyzowany. Decyzje te będą dotyczyły oceny ryzyka ubezpieczeniowego i wysokości składki ubezpieczeniowej.

W przypadku tak podjętej decyzji, masz prawo do jej zakwestionowania, do wyrażenia własnego stanowiska lub do uzyskania interwencji naszego pracownika w tym zakresie.



Czy podanie danych osobowych jest obowiązkowe?

Podanie przez Ciebie danych osobowych jest konieczne do zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia oraz do dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego.



Bez podania danych osobowych nie jest możliwe zawarcie i wykonanie umowy ubezpieczenia.



Chcesz dowiedzieć się więcej?

Zapraszamy do odwiedzenia naszej strony **tueuropa.pl** i zakładki „Ochrona danych osobowych (RODO)”.

Zachęcamy również do zapoznania się z Informatorem RODO znajdującym się na stronie internetowej Ministerstwa Cyfryzacji:

https://www.gov.pl/cyfryzacja/rodo-informator

Skorowidz sporządzony zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2015 r. (Dz.U. z 2015 r. poz. 2189) w sprawie informacji zamieszczanych we wzorcach umów stosowanych przez zakład ubezpieczeń:

Rodzaj informacji	Numer zapisu ze wzorca umownego
Przesłanki, których zaistnienie zobowiązuje zakład ubezpieczeń do wypłaty świadczenia/odszkodowania	§1, §6, §14, §15, §16, §17, §18, §22, §26, §30, §33, §37, §38, §40, §42, §45, §49, §53, §54, §57, §58 OWU
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia/odszkodowania lub ich obniżenia	§1, §8, §19, §23, §27, §31, §34, §39, §41, §44, §46, §50, §55 OWU



Spis treści

Rozdział I Postanowienia wspólne dla wszystkich ubezpieczeń	5
Rozdział II Ubezpieczenie kosztów leczenia, ratownictwa i transportu w podróży zagranicznej	14
Rozdział III Ubezpieczenie pomocy w podróży zagranicznej	15
Rozdział IV Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków w podróży zagranicznej oraz w podróży po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską	18
Rozdział V Ubezpieczenie bagażu podróжного w podróży zagranicznej oraz w podróży po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską	20
Rozdział VI Ubezpieczenie opóźnienia dostarczenia bagażu podróжного w podróży zagranicznej	21
Rozdział VII Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w podróży zagranicznej oraz w podróży po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską	21
Rozdział VIII Ubezpieczenie kosztów pierwszej pomocy medycznej w podróży po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską	22
Rozdział IX Ubezpieczenie kosztów ratownictwa w podróży po Polsce oraz strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską	23
Rozdział X Ubezpieczenie kosztów rehabilitacji na terytorium Polski dla podróży po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską	23
Rozdział XI Pakiet Sport w podróży zagranicznej	24
Rozdział XII Ubezpieczenie kosztów rezygnacji	25
Rozdział XIII Postanowienia końcowe	28

Ogólne Warunki Ubezpieczenia podróżnego dla Klientów Rainbow Tours S.A. (dalej: OWU)

zatwierdzone Uchwałą Zarządu Towarzystwa Ubezpieczeń Europa S.A. nr 03/08/23 z dnia 11.08.2023 r.

obowiązujące od 17.08.2023 r.

kod: OWU/02/1737545/2023/M

Rozdział I Postanowienia wspólne dla wszystkich ubezpieczeń

§ 1. Postanowienia ogólne

- Wszyscy Klienci Rainbow Tours S.A., którzy zawarli umowę uczestnictwa w imprezie turystycznej (dotyczącą podróży zagranicznej) i którzy zostali zgłoszeni do TU Europa S.A. na podstawie umowy ubezpieczenia zawartej pomiędzy **TU Europa S.A. a Rainbow Tours S.A.** są objęci ubezpieczeniem podróży zagranicznej w **wariantie Podstawowym**.
- Po zapłaceniu dodatkowej składki w ramach umowy ubezpieczenia zawartej pomiędzy TU Europa S.A. a Rainbow Tours S.A. klienci mogą zostać objęci ubezpieczeniem kosztów rezygnacji.
- Po zapłaceniu dodatkowej składki umowa ubezpieczenia może zostać zawarta przez ubezpieczającego innego niż Rainbow Tours S.A. w niżej wymienionym zakresie:
 - ubezpieczenie podróży zagranicznej w wariantie **Standardowym**, **Optymalnym** lub **Najlepszym**,
 - ubezpieczenie kosztów rezygnacji,
 - Pakiet Sport do ubezpieczenia podróży zagranicznej,
 - ubezpieczenie podróży po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską w wariantie **Standard Plus Polska** lub **VIP Polska**.
- Zakres ochrony dla:
 - ubezpieczenia podróży zagranicznej wskazany jest w Tabeli nr 1,
 - Pakietu Sport do ubezpieczenia podróży zagranicznej wskazany jest w Tabeli nr 2,
 - ubezpieczenia podróży po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską wskazany jest w Tabeli nr 3,
 - ubezpieczenia kosztów rezygnacji wskazany jest w Tabeli nr 4.

 Tabela nr 1 – Ubezpieczenie podróży zagranicznej

Zakres ubezpieczenia podróży zagranicznej	Suma ubezpieczenia na 1 osobę			
	Wariant Podstawowy w cenie imprezy turystycznej	Wariant Standardowy po zapłaceniu dodatkowej składki	Wariant Optymalny po zapłaceniu dodatkowej składki	Wariant Najlepszy po zapłaceniu dodatkowej składki
 Ubezpieczenie kosztów leczenia, ratownictwa i transportu (symbol KL)	60 000 PLN	250 000 PLN	500 000 PLN	1 250 000 PLN
	Cały świat	Cały świat	Cały świat	Cały świat
Koszty hospitalizacji	Do wysokości sumy ubezpieczenia KL			
Koszty leczenia ambulatoryjnego podczas pobytu w krajach innych niż USA, Kanada, Japonia i Australia	Do wysokości sumy ubezpieczenia KL			
Koszty leczenia ambulatoryjnego podczas pobytu w USA, Kanadzie, Japonii i Australii	4 000 PLN	10 000 PLN	50 000 PLN	Do wysokości sumy ubezpieczenia KL
Koszty przedwczesnego porodu	Do wysokości sumy ubezpieczenia KL			
Leczenie stomatologiczne	500 PLN	500 PLN	500 PLN	500 PLN
Koszty ratownictwa w podróży zagranicznej	10 000 PLN	10 000 PLN	15 000 PLN	30 000 PLN
Organizacja i pokrycie kosztów transportu ubezpieczonego z miejsca wypadku lub zakwaterowania do ambulatorium lub szpitala	Do wysokości sumy ubezpieczenia KL			
Organizacja i pokrycie kosztów transportu ubezpieczonego między placówkami medycznymi	Do wysokości sumy ubezpieczenia KL			
Organizacja i pokrycie kosztów transportu ubezpieczonego do miejsca zakwaterowania podczas podróży zagranicznej	Do wysokości sumy ubezpieczenia KL			
Organizacja i pokrycie kosztów transportu zwłok ubezpieczonego do miejsca pochówku w Polsce lub pochówek ubezpieczonego w miejscu podróży zagranicznej	Do wysokości sumy ubezpieczenia KL			
Organizacja i pokrycie kosztów transportu powrotnego ubezpieczonego do Polski lub placówki medycznej w Polsce	Do wysokości sumy ubezpieczenia KL			

	Ubezpieczenie pomocy w podróży – Assistance (symbol A)				
	Całodobowy dyżur Centrum Pomocy	Do wysokości sumy ubezpieczenia KL			
	Organizacja pomocy medycznej	Do wysokości sumy ubezpieczenia KL			
	Udzielenie gwarancji pokrycia kosztów leczenia ambulatoryjnego i/lub hospitalizacji	Do wysokości sumy ubezpieczenia KL			
	Asystent językowy	Tak	Tak	Tak	Tak
	Przedłużenie ochrony w sytuacjach nagłych o 48 godz.	Tak	Tak	Tak	Tak
	Organizacja i pokrycie kosztów podróży osoby towarzyszącej	2 000 PLN	2 000 PLN	2 000 PLN	2 000 PLN
	Organizacja i pokrycie kosztów zakwaterowania i wyżywienia osoby towarzyszącej	7 dni, maksymalnie 200 PLN dziennie	7 dni, maksymalnie 200 PLN dziennie	7 dni, maksymalnie 200 PLN dziennie	7 dni, maksymalnie 200 PLN dziennie
	Organizacja i pokrycie kosztów zakwaterowania, wyżywienia i transportu powrotnego do Polski ubezpieczonego w razie jego obowiązkowej kwarantanny lub izolacji związanej z Covid-19, zalecanej i zorganizowanej przez służby medyczne kraju będącego celem podróży	nie dotyczy	nie dotyczy	9 000 PLN	9 000 PLN
	Organizacja i pokrycie kosztów wizyty osoby wezwanej do towarzyszenia	4 000 PLN	4 000 PLN	4 000 PLN	4 000 PLN
	Organizacja dostarczenia leków	Tak	Tak	Tak	Tak
	Udzielenie informacji o kancelariach prawnych i tłumaczach	Tak	Tak	Tak	Tak
	Organizacja i pokrycie dodatkowych kosztów zakwaterowania i wyżywienia za granicą w celu rekonwalescencji	7 dni, maksymalnie 200 PLN dziennie	7 dni, maksymalnie 200 PLN dziennie	7 dni, maksymalnie 200 PLN dziennie	7 dni, maksymalnie 200 PLN dziennie
	Organizacja i pokrycie kosztów transportu po rekonwalescencji	1 000 PLN	1 000 PLN	1 000 PLN	1 000 PLN
	Organizacja i pokrycie kosztów kierowcy zastępczego	nie dotyczy	2 000 PLN	2 000 PLN	2 000 PLN
	Udzielenie pomocy w razie utraty środków płatniczych	nie dotyczy	Tak	Tak	Tak
	Udzielenie pomocy w razie utraty dokumentów	nie dotyczy	Tak	Tak	Tak
	Udzielenie pomocy przy zablokowaniu konta	nie dotyczy	Tak	Tak	Tak
	Udzielenie pomocy w odzyskaniu i ponownym skierowaniu bagażu podróжного	nie dotyczy	Tak	Tak	Tak
	Organizacja i pokrycie kosztów transportu niepełnoletnich dzieci	nie dotyczy	10 000 PLN	10 000 PLN	10 000 PLN
	Pośredniczenie w przekazaniu kaucji	nie dotyczy	nie dotyczy	nie dotyczy	Tak
	Organizacja i pokrycie kosztów transportu osób bliskich ubezpieczonego	nie dotyczy	nie dotyczy	nie dotyczy	10 000 PLN
	Pokrycie niezbędnych i uzasadnionych kosztów związanych z opóźnieniem lotu	nie dotyczy	nie dotyczy	nie dotyczy	800 PLN
	Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków (symbol NNW)	5 000 PLN	10 000 PLN	20 000 PLN	40 000 PLN
	Uszczerbek na zdrowiu	5 000 PLN	10 000 PLN	20 000 PLN	40 000 PLN
	Śmierć ubezpieczonego	2 500 PLN	5 000 PLN	10 000 PLN	20 000 PLN
	Ubezpieczenie bagażu podróжного	500 PLN	1 000 PLN	1 500 PLN	2 000 PLN
	Ubezpieczenie opóźnienia dostarczenia bagażu podróжного	nie dotyczy	600 PLN	600 PLN	600 PLN
	Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej	nie dotyczy	100 000 PLN	200 000 PLN	400 000 PLN
	Szkody w mieniu	nie dotyczy	20% sumy gwarancyjnej		
	Szkody na osobie	nie dotyczy	100% sumy gwarancyjnej		
	Uprawianie turystyki kwalifikowanej	Tak	Tak	Tak	Tak
		W zakresie ubezpieczenia kosztów leczenia, ratownictwa i transportu, ubezpieczenia pomocy w podróży, ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków.			
	Ochrona dla osób pod wpływem alkoholu	Nie	Tak	Tak	Tak
		W zakresie ubezpieczenia kosztów leczenia, ratownictwa i transportu, ubezpieczenia pomocy w podróży, ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków.			
	Następstwa chorób przewlekłych	Nie	Tak	Tak	Tak
		W zakresie ubezpieczenia kosztów leczenia, ratownictwa i transportu, ubezpieczenia pomocy w podróży, ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków.			
	Ochrona w zakresie epidemii Covid- 19 i innych chorób wirusowych z grupy koronawirusów	Nie	Do wysokości sumy ubezpieczenia KL	Do wysokości sumy ubezpieczenia KL	Do wysokości sumy ubezpieczenia KL
		W zakresie ubezpieczenia kosztów leczenia, ratownictwa i transportu, ubezpieczenia pomocy w podróży.			

Tabela nr 2 – Pakiet Sport do ubezpieczenia podróży zagranicznej

Zakres ubezpieczenia Pakietu Sport do ubezpieczenia podróży zagranicznej		Po zapłaceniu dodatkowej składki
Ubezpieczenie sprzętu sportowego		1 500 PLN
Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w trakcie uprawiania sportów:	Szkody w mieniu	100 000 PLN
	Szkody na osobie	200 000 PLN
Uprawianie sportów wysokiego ryzyka		Tak
		W zakresie ubezpieczenia kosztów leczenia, ratownictwa i transportu, ubezpieczenia pomocy w podróży, ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków.

i Jeżeli w trakcie podróży zagranicznej zamierzasz uprawiać sporty wysokiego ryzyka, np. narciarstwo, snowboard lub nurkowanie z aparatem powietrznym, pamiętaj o rozszerzeniu swojego ubezpieczenia o Pakiet Sport, który będzie Cię chronił w trakcie tych aktywności.

Tabela nr 3 – Ubezpieczenie podróży po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską

Zakres ubezpieczenia podróży po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską		Suma ubezpieczenia na 1 osobę	
		Wariant Standard Plus Polska	Wariant VIP Polska
	Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków (symbol NNW)	10 000 PLN	20 000 PLN
	Uszczerbek na zdrowiu	10 000 PLN	20 000 PLN
	Śmierć ubezpieczonego	5 000 PLN	10 000 PLN
	Ubezpieczenie bagażu podróżnego	1 000 PLN	1 000 PLN
	Ubezpieczenie kosztów ratownictwa	10 000 PLN	10 000 PLN
	Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej	nie dotyczy	50 000 PLN
	Szkody w mieniu	nie dotyczy	20% sumy gwarancyjnej
	Szkody na osobie	nie dotyczy	100% sumy gwarancyjnej
	Koszty pierwszej pomocy medycznej	nie dotyczy	1 000 PLN
	Koszty rehabilitacji na terenie Polski	nie dotyczy	300 PLN
	Uprawianie turystyki kwalifikowanej	Tak	Tak
		W zakresie ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków	
	Ochrona dla osób pod wpływem alkoholu	Nie	Nie
		W zakresie ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków	
	Uprawianie sportów wysokiego ryzyka	Tak	Tak
		W zakresie ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków, ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej, kosztów pierwszej pomocy medycznej, kosztów rehabilitacji na terenie Polski, ubezpieczenie kosztów ratownictwa w podróży po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską.	

Tabela nr 4 – Ubezpieczenie kosztów rezygnacji

Zakres ubezpieczenia	Suma ubezpieczenia na 1 osobę
	Ubezpieczenie kosztów rezygnacji
Po zapłaceniu dodatkowej składki	
Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej	Cena imprezy turystycznej nie wyższa niż 35 000 PLN
Ubezpieczenie kosztów przerwania imprezy turystycznej	
Następstwa chorób przewlekłych	Tak
Nagłe zachorowanie na Covid-19	Po zapłaceniu dodatkowej składki
Objęcie obowiązkową kwarantanną związaną z Covid-19	

5. Umowę ubezpieczenia można zawrzeć za pomocą środków porozumiewania się na odległość. W takiej sytuacji obowiązują: OWU oraz przepisy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

§ 2. Definicje

W rozumieniu OWU poniższe określenia mają następujące znaczenie:

1. **akcja ratownicza** – działania podjęte w celu zapobieżenia lub zmniejszenia skutków zdarzeń losowych;
2. **akt terrorystyczny** – indywidualne lub grupowe działania przestępcze organizowane z pobudek ekonomicznych, politycznych, ideologicznych lub religijnych skierowane przeciwko ludności lub mieniu w celu wprowadzenia chaosu, zastraszenia ludności i dezorganizacji życia publicznego, w wyniku, których zginęły co najmniej 3 osoby lub co najmniej 10 zostało poważnie rannych;
3. **bagaż podróży** – rzeczy należące do ubezpieczonego, będące w jego posiadaniu podczas podróży;
4. **bilet podróży** – bilet lotniczy, promowy, autokarowy, kolejowy; jest to dokument podróży wydany przez przewoźnika lub w jego imieniu, zawierający warunki umowy oraz potwierdzenie statusu podróży, który musi zawierać numer i cenę oraz jednoznacznie określoną datę i godzinę wyjazdu/ wylotu/ wypłynięcia oraz zakończenia podróży;
5. **biuro podróży** – przedsiębiorca organizujący imprezę turystyczną lub pośredniczący w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych;
6. **Centrum Pomocy** – jednostka organizacyjna realizująca w imieniu TU Europa S.A. świadczenia ubezpieczeniowe przysługujące ubezpieczonemu;
7. **choroba przewlekła** – wszelkie choroby, które mają jedną lub więcej z następujących cech charakterystycznych: są trwałe, pozostawiają po sobie inwalidztwo, spowodowane są nieodwracalnymi zmianami patologicznymi oraz wymagają specjalnego postępowania rehabilitacyjnego albo według wszelkich oczekiwań wymagać będą długiego okresu nadzoru, obserwacji czy opieki;
8. **choroba psychiczna** – choroba zakwalifikowana w Międzynarodowej Statystycznej Klasyfikacji Chorób i Problemów Zdrowotnych ICD-10 jako zaburzenia psychiczne i zaburzenia zachowania (kod ICD: F00-F99), a także depresja i nerwica;
9. **dzień zawarcia umowy uczestnictwa** – to dzień potwierdzenia rezerwacji w systemie rezerwacyjnym Rainbow, po wcześniejszym dokonaniu wpłaty całości lub zaliczki na poczet ceny za imprezę turystyczną;
10. **ekspedycja** – zorganizowana wyprawa mająca na celu zrealizowanie wytyczonych zadań o charakterze sportowym, naukowym bądź hobbystycznym;
11. **epidemia choroby zakaźnej** – wystąpienie na danym obszarze zakażeń lub zachorowań na chorobę zakaźną w liczbie wyraźnie większej niż we wcześniejszym okresie albo wystąpienie zakażeń lub chorób zakaźnych dotychczas niewystępujących. Epidemia choroby zakaźnej musi zostać ogłoszona, w tym w formie założeń, ostrzeżeń lub komunikatów w środkach masowego przekazu przez władze państwowe kraju docelowego podróży lub Ministerstwo Spraw Zagranicznych Rzeczypospolitej Polskiej lub Główny Inspektorat Sanitarny lub Światową Organizację Zdrowia lub inne organy krajowe lub międzynarodowe;
12. **impreza turystyczna** – co najmniej dwie usługi turystyczne tworzące jednolity program i objęte wspólną ceną, jeżeli obejmują nocleg lub trwają ponad 24 godziny albo jeżeli program przewiduje zmianę miejsca pobytu; do imprez turystycznych zalicza się również pobyty w wynajętych domach, mieszkaniach wakacyjnych lub apartamentach;
13. **koszty ratownictwa** – koszty poszukiwań przez wyspecjalizowane służby ratownictwa, udzielenie doraźnej pomocy medycznej na miejscu zdarzenia oraz transport z miejsca wypadku do najbliższego, wymaganego stanem zdrowia, punktu opieki medycznej, przy użyciu specjalistycznych środków transportu, w szczególności sani, helikoptera, toboganu, motorówki;
14. **kradzież z włamaniem** – zabór mienia po uprzednim usunięciu istniejących zabezpieczeń przy użyciu siły fizycznej lub narzędzi pozostawiających ślady, albo podrobionego lub dopasowanego klucza, bądź klucza oryginalnego, w którego posiadanie sprawca wszedł wskutek włamania do innego pomieszczenia lub w wyniku rabunku;
15. **kraj rezydencji** – kraj, który stanowi dla ubezpieczonego miejsce stałego zamieszkania; w razie, gdy ubezpieczony posiada miejsce stałego zamieszkania poza krajem którego obywatelstwo posiada, to za kraj rezydencji uznaje się również kraj bądź kraje obywatelstwa;
16. **kwarantanna** – indywidualne odosobnienie zdrowego ubezpieczonego, który był narażony na zakażenie Covid-19, aby zapobiec szerzeniu się choroby. Kwarantanną w rozumieniu OWU jest kwarantanna nałożona indywidualnie na zdrowego ubezpieczonego z powodu kontaktu z osobą chorą na Covid-19. Kwarantanną w rozumieniu OWU nie jest kwarantanna nałożona na ubezpieczonego:
 - 1) z powodu przebywania w docelowym miejscu podróży lub miejscu, przez które ubezpieczony przejeżdża lub
 - 2) z powodu tego, że ubezpieczony przebywał na określonym obszarze geograficznym (na obszarze danego kraju, regionu, województwa, gminy, miasta lub ich części) lub
 - 3) z powodu tego, że ubezpieczony przebywał na pokładzie jednostki pływającej objętej kwarantanną lub
 - 4) podczas podróży zagranicznej (tj. podróży poza krajem rezydencji ubezpieczonego) przez uprawniony do tego podmiot kraju rezydencji ubezpieczonego. Kwarantanna musi być potwierdzona dokumentem wydanym przez uprawniony do tego podmiot, który będzie zawierać daty jej trwania;
17. **leczenie ambulatoryjne** – udzielenie pomocy lekarskiej w zakładzie lecznictwa otwartego, szpitalu lub innej placówce medycznej, trwające nie dłużej niż 24 godziny, w którym przy wykorzystaniu wykwalifikowanego zespołu lekarskiego i pielęgniarskiego, udzielana jest pomoc medyczna w zakresie diagnostyki i leczenia;
18. **leczenie stomatologiczne zachowawcze** – leczenie próchnicy, leczenie zmian martwiczych, leczenie kanałowe, wymiana uszkodzonych wypełnień, leczenie chorób dziąseł, parodontozy, usuwanie kamienia;
19. **leczenie szpitalne** – leczenie w zakładzie lecznictwa zamkniętego, trwające co najmniej 24 godziny, który przy wykorzystaniu wykwalifikowanego zespołu lekarskiego i pielęgniarskiego, świadczy całodobową opiekę nad chorymi w zakresie diagnostyki i leczenia;
20. **nagłe zachorowanie** – stan chorobowy, który charakteryzuje się wszystkimi wymienionymi niżej cechami:
 - 1) wystąpił nagle,
 - 2) nie zależy od woli ubezpieczonego,
 - 3) zagraża zdrowiu lub życiu ubezpieczonego,
 - 4) wymaga natychmiastowej pomocy lekarskiej i rozpoczęcia leczenia,
 - 5) potwierdzony został dokumentacją medyczną;
21. **następstwo choroby przewlekłej** – powstałe w sposób nagły nasilenie choroby przewlekłej w tym również nowotworowej, o ostrym przebiegu, wymagające udzielenia natychmiastowej pomocy lekarskiej, w związku z którą nastąpiła konieczność poddania się leczeniu;
22. **nieszczęśliwy wypadek** – zdarzenie, które:
 - 1) wystąpiło nagle,
 - 2) nie zależy od woli ubezpieczonego,
 - 3) wystąpiło z powodu przyczyny zewnętrznej,

- 4) nie jest związane z żadną chorobą ubezpieczonego,
- 5) jest bezpośrednią przyczyną, która spowodowała fizyczne obrażenia ciała ubezpieczonego lub w wyniku której zmarł;
- 6) potwierdzone zostało dokumentacją medyczną;
23. **osoba bliska** – małżonek, osoby pozostające w konkubinacie, dzieci, rodzeństwo, rodzice, dziadkowie, teściowie, wnuki;
24. **osoba towarzysząca** – osoba odbywająca podróż z ubezpieczonym i wskazana przez niego do towarzyszenia mu w trakcie leczenia lub transportu zaleconego przez lekarza prowadzącego leczenie w czasie podróży zagranicznej, celem sprowadzenia do kraju;
25. **osoba wezwana do towarzyszenia** – osoba inna niż osoba towarzysząca wskazana przez ubezpieczonego lub Centrum Pomocy, która przyjedzie w celu towarzyszenia mu w trakcie leczenia lub transportu, w przypadku braku osoby towarzyszącej lub w przypadku, gdy stan zdrowia osoby towarzyszącej uniemożliwia jej towarzyszenie ubezpieczonemu w trakcie leczenia lub transportu;
26. **pandemia** – epidemia choroby zakaźnej, która obejmuje swoim obszarem znaczną część kontynentu lub kilka kontynentów; Pandemię ogłasza Światowa Organizacja Zdrowia;
27. **podróż** – pobyt ubezpieczonego poza miejscem stałego zamieszkania w celu udania się w podróż zagraniczną lub podróż po Polsce;
28. **podróż zagraniczna**:
 - 1) pobyt ubezpieczonego poza granicami Polski,
 - 2) w sytuacji, jeśli krajem rezydencji dla ubezpieczonego jest kraj inny niż Polska, za podróż zagraniczną uznaje się podróż poza granice kraju rezydencji, z zastrzeżeniem pkt. 1);
29. **przenośny sprzęt elektroniczny** – komputer, nośniki dźwięku i obrazu, sprzęt fotograficzny i audio-video łącznie z jego wyposażeniem;
30. **przerwanie imprezy turystycznej** – brak możliwości kontynuowania imprezy turystycznej z powodu:
 - 1) rezygnacji z imprezy turystycznej w trakcie jej trwania i powrotu do kraju zamieszkania z powodów, które wskazujemy w Tabeli nr 7 w § 54, albo
 - 2) pobytu w szpitalu w trakcie imprezy turystycznej.



Zasady wypłaty świadczenia, jeśli przerwiesz imprezę turystyczną, znajdziesz w § 58 OWU.

31. **rabunek** – zabór mienia z zastosowaniem przemocy fizycznej lub groźby natychmiastowego jej użycia wobec ubezpieczonego lub osoby bliskiej, bądź z doprowadzeniem ubezpieczonego do nieprzytomności lub bezbronności;
32. **rehabilitacja medyczna** – kompleksowe i zespołowe działanie na rzecz ubezpieczonego – osoby niesprawnej fizycznie, w związku z nieszczęśliwym wypadkiem, które ma na celu przywrócenie ubezpieczonemu pełnej lub maksymalnej do osiągnięcia sprawności fizycznej, a także jego zdolności do pracy oraz do brania czynnego udziału w życiu społecznym;
33. **sporty ekstremalne** – dyscypliny sportowe, których bezpieczne uprawianie wymaga ponadprzeciętnych umiejętności, odwagi i działania w warunkach dużego ryzyka: sporty powietrzne, kolarstwo górskie, sporty motorowe, wspinaczka wysokogórska, skalna, skałkowa, speleologia, skoki narciarskie, jazda po muldach, skoki akrobatyczne na nartach oraz sporty, w których wykorzystywane są pojazdy poruszające się po śniegu lub lodzie, żeglarstwo powyżej 20 mil morskich od brzegu w charakterze załogi, skoki bungee, jumping, trekking powyżej 3000 m n.p.m.;
34. **sporty powietrzne** – uprawianie szybownictwa, baloniarstwa, spadochroniarstwa, lotniarstwa, paralotniarstwa, motolotniarstwa oraz wszelkiego rodzaju ich odmian, a także uprawianie jakichkolwiek dyscyplin związanych z przemieszczaniem się w przestrzeni powietrznej;
35. **sporty wysokiego ryzyka** – narciarstwo, snowboard, jazda konna, polo, myślistwo, nurkowanie z aparatem powietrznym do głębokości 30 metrów, rafting lub inne sporty wodne uprawiane na rzekach górskich, sztuki walki i wszelkiego rodzaju sporty obronne, jazda na quadach, kitesurfing, windsurfing, surfing, jazda na nartach wodnych i skuterach wodnych, paintball;
36. **sprzęt sportowy** – sprzęt niezbędny do uprawiania turystyki kwalifikowanej, sportów wysokiego ryzyka;
37. **stan nietrzeźwości** – stan, w którym zawartość alkoholu we krwi ubezpieczonego przekracza 0,5 promila albo prowadzi do stężenia przekraczającego tę wartość lub zawartość alkoholu w dm3 wydychanego powietrza przekracza 0,25 mg lub prowadzi do stężenia przekraczającego tę wartość;
38. **strefa przygraniczna krajów sąsiadujących z Polską** – teren Republiki Federalnej Niemiec, Republiki Czeskiej, Republiki Słowackiej, Ukrainy, Republiki Litewskiej, Federacji Rosyjskiej położony na granicy tych państw z Polską; jest to pas do 30 km od granicy w głąb wymienionych krajów;
39. **trwały uszczerbek na zdrowiu** – uszkodzenie ciała ubezpieczonego spowodowane nieszczęśliwym wypadkiem objętym ubezpieczeniem, przy czym za trwałe uszkodzenie ciała rozumie się trwały ubytek struktury albo funkcji narządu lub kończyny, ustalony na podstawie tabeli stanowiącej załącznik do Rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 18.12.2002 r. w sprawie szczegółowych zasad orzekania o stałym lub długotrwałym uszczerbku na zdrowiu, trybu postępowania przy ustalaniu tego uszczerbku oraz postępowania o wypłatę jednorazowego świadczenia;
40. **turystyka kwalifikowana** – wypoczynek połączony z rekreacją i amatorskim uprawianiem sportu, w celu doskonalenia sprawności oraz wydolności zdrowia, a także poznania atrakcji turystycznych, uprawiany na oznakowanych szlakach, trasach, wyznaczonych akwenach, wymagający umiejętności posługiwania się sprzętem sportowym, uprawiany indywidualnie lub zespołowo, w grupach nieformalnych lub zorganizowanych; do kategorii turystyki kwalifikowanej należy: jazda na rowerze, pływanie żaglówką, kajakiem i rowerem wodnym, pływanie na dmuchanym sprzęcie ciągniętym przez motorówkę (np. banan, sofa), jazda na wielbłądzie, uczestnictwo w jeep-safari, wędkarstwo, wędrowki po górach do 3000 m n.p.m. bez użycia sprzętu wspinaczkowego, zabezpieczającego i asenkuracyjnego, żeglarstwo do 20 mil morskich od brzegu w charakterze załogi, lot balonem jako pasażer;
41. **TU Europa S.A. – Towarzystwo Ubezpieczeń Europa Spółka Akcyjna**, z siedzibą we Wrocławiu;
42. **ubezpieczający**:
 - 1) dla ubezpieczenia w wariancie Podstawowym oraz ubezpieczenia kosztów rezygnacji – ubezpieczającym jest Rainbow Tours S.A., z siedzibą w Łodzi,
 - 2) dla ubezpieczenia podróży zagranicznej w wariancie Standardowym, Optymalnym, Najlepszym, Pakietu Sport oraz ubezpieczenia kosztów rezygnacji – ubezpieczającym jest osoba, która zawiera z nami (czyli TU Europa S.A.) umowę ubezpieczenia na podstawie OWU oraz opłaca składkę; ubezpieczającym jest osoba fizyczna mająca stałe miejsce zamieszkania na terenie Rzeczypospolitej Polskiej lub osoba prawna mająca siedzibę jednostki organizacyjnej objętej umową ubezpieczenia na terenie Rzeczypospolitej Polskiej,
 - 3) dla ubezpieczenia podróży po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską w wariancie Standard Plus Polska i VIP Polska – ubezpieczającym jest osoba, która zawiera z nami (czyli TU Europa S.A.) umowę ubezpieczenia na podstawie OWU oraz opłaca składkę; ubezpieczającym jest osoba fizyczna lub osoba prawna mająca siedzibę jednostki organizacyjnej objętej umową ubezpieczenia na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
43. **ubezpieczony** – osoba objęta ochroną ubezpieczeniową na warunkach określonych w OWU;
44. **umowa uczestnictwa** – umowa z biurem podróży dotycząca uczestnictwa w imprezie turystycznej;

45. **uprawniony** – osoba uprawniona do otrzymania świadczenia ubezpieczeniowego w razie śmierci ubezpieczonego, wyznaczona imiennie przez ubezpieczonego; w razie niewyznaczenia uprawnionego lub gdy uprawniony nie żył w dniu zgonu ubezpieczonego albo gdy uprawniony utracił prawo do świadczenia ubezpieczeniowego, świadczenie ubezpieczeniowe przysługuje członkom rodziny ubezpieczonego według następującej kolejności:
- 1) współmałżonkowi,
 - 2) dzieciom w równych częściach – wobec braku współmałżonka,
 - 3) rodzicom w równych częściach – wobec braku współmałżonka i dzieci,
 - 4) rodzeństwu w równych częściach – wobec braku współmałżonka, dzieci i rodziców,
 - 5) spadkobiercom ustawowym – wobec braku osób wymienionych powyżej;
46. **utrata pracy** – za utratę pracy uznaje się następujące zdarzenia:
- 1) wypowiedzenie przez pracodawcę umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony lub określony, jeśli takie wypowiedzenie nastąpiło z przyczyn nie dotyczących pracownika,
 - 2) rozwiązanie umowy o pracę przez pracodawcę bez wypowiedzenia i bez winy pracownika w rozumieniu przepisów prawa pracy,
 - 3) rozwiązanie umowy o pracę za porozumieniem stron, jeśli przyczyny takiego rozwiązania nie dotyczyły pracownika,
 - 4) wypowiedzenie warunków pracy i płacy w ramach zatrudnienia na podstawie umowy o pracę (złożenie pracownikowi zatrudnionemu na podstawie umowy o pracę wypowiedzenia zmieniającego),
 - 5) objęcie pracownika zatrudnionego na podstawie umowy o pracę przestojem ekonomicznym, o którym mowa w art. 15 gb ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem Covid-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych;
47. **wartość zużycia** – miara utraty wartości ubezpieczonego bagażu podróznego/sprzętu sportowego wynikająca z okresu eksploatacji, trwałości zastosowanych materiałów i sposobu użytkowania;
48. **współuczestnik podróży** – osoba towarzysząca w imprezie turystycznej lub podróży, zgłoszona przez ubezpieczonego do umowy uczestnictwa we wspólnej podróży lub osoby zgłoszone do umowy dotyczącej wynajmu domu lub mieszkania (apartamentu) wakacyjnego, z zastrzeżeniem, że cena wynajmu została ustalona łącznie dla wskazanej liczby osób i jest nie większa niż w umowie uczestnictwa z biurem podróży;
49. **wyczynowe uprawianie sportu** – uprawianie dyscyplin sportowych polegające na regularnym uczestniczeniu w treningach, przy jednoczesnym udziale w zawodach, imprezach sportowych, obozach kondycyjnych i szkoleniowych w celu uzyskania w drodze współzawodnictwa sportowego maksymalnych wyników sportowych; obejmuje również zawodowe uprawianie sportu oraz udział w wyprawach do miejsc charakteryzujących się ekstremalnymi warunkami klimatycznymi lub przyrodniczymi, albo w ekspedycjach;
50. **wykonywanie niebezpiecznej pracy fizycznej** – podjęcie przez ubezpieczonego wszelkich działań i czynności w formie zatrudnienia lub zarobkowania, zwiększające ryzyko zajścia zdarzenia, a także działalność niezarobkowa, zwiększająca ryzyko zajścia zdarzenia; za wykonywanie niebezpiecznej pracy fizycznej uważa się:
- 1) działania i wykonywanie czynności z użyciem niebezpiecznych narzędzi, takich jak: wiertarki udarowe, piły mechaniczne, młoty pneumatyczne, pilarki i szlifierki mechaniczne, obrabiarki, dźwigi i maszyny robocze, maszyny drogowe,
 - 2) działania z użyciem farb, lakierów, paliw płynnych i rozpuszczalników, gazów technicznych oraz spalinowych, gorących olei technicznych lub płynów technicznych,
 - 3) działania i wykonywanie czynności na wysokościach,
 - 4) działania i wykonywanie czynności pod ziemią,
 - 5) działania i wykonywanie czynności pod wodą;
51. **zamieszki** – spontaniczne, nieorganizowane, zwykle połączone z aktami przemocy fizycznej wystąpienie określonej grupy społecznej, wywołane poczuciem niezadowolenia z istniejącej sytuacji politycznej, ekonomicznej lub społecznej, skierowane przeciw strukturom sprawującym, na mocy obowiązującego prawa, władzę;
52. **zdarzenie losowe** – pożar, deszcz nawalny, powódź, uderzenie pioruna, huragan, osuwanie się ziemi, wybuch, upadek pojazdu powietrznego, zalanie, grad, mróz;
53. **zdarzenie ubezpieczeniowe**: zdarzenie, którego zajście w okresie ochrony ubezpieczeniowej powoduje powstanie prawa do wystąpienia z roszczeniem o wypłatę świadczenia, które powstało z tytułu:
- 1) nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, określonego w § 14-18 OWU w ubezpieczeniu kosztów leczenia, ratownictwa i transportu oraz pomocy w podróży zagranicznej,
 - 2) nieszczęśliwego wypadku w podróży zagranicznej oraz w podróży po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską, określonego w § 22 OWU,
 - 3) utraty, zniszczenia lub uszkodzenia bagażu podróznego w podróży zagranicznej oraz w podróży po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską, określonych w § 26 OWU,
 - 4) opóźnienia dostarczenia bagażu podróznego w podróży zagranicznej, objętego ochroną ubezpieczeniową, określonego w § 30 OWU,
 - 5) wyrządzenia szkody osobowej lub majątkowej w ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej, objętej ochroną ubezpieczeniową, określonej w § 33 OWU,
 - 6) poniesienia kosztów udzielenia pierwszej pomocy medycznej na terytorium Polski oraz strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską w związku z nieszczęśliwym wypadkiem, określonych w § 37 OWU,
 - 7) poniesienia kosztów akcji ratowniczej i poszukiwawczej w celu ratowania życia lub zdrowia w związku z nieszczęśliwym wypadkiem na terytorium Polski oraz strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską, określonych w § 40 OWU,
 - 8) poniesienia kosztów rehabilitacji na terytorium Polski, dla podróży po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską, które zostały określone w § 42 OWU,
- oraz zdarzenie, które zaszło w okresie ochrony ubezpieczeniowej, uniemożliwiające realizację imprezy turystycznej określone w § 53 OWU.

§ 3. Umowa ubezpieczenia

1. Umowę ubezpieczenia podróży zagranicznej w wariantcie Standardowym, Optymalnym i Najlepszym, umowę ubezpieczenia kosztów rezygnacji oraz umowę ubezpieczenia podróży po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską w wariantcie Standard Plus Polska i VIP Polska zawieramy z ubezpieczającym na jego wniosek.
2. Umowę ubezpieczenia uważamy za zawartą, gdy ubezpieczający przyjmie naszą ofertę i opłaci składkę.

3. Ubezpieczający może zawrzeć umowę ubezpieczenia na rzecz innej osoby lub osób, w tym w formie umowy ubezpieczenia grupowego. W przypadku zawarcia umowy na rzecz innej osoby lub osób ubezpieczający ma obowiązek doręczyć tej osobie lub osobom OWU przed przystąpieniem do/ zawarciem umowy ubezpieczenia.
4. Zakres ochrony może zostać rozszerzony o **ubezpieczenie kosztów rezygnacji** w poniższych terminach:

Tabela nr 5 – Do kiedy można rozszerzyć ochronę o ubezpieczenie kosztów rezygnacji

Liczba dni pomiędzy dniem zawarcia umowy uczestnictwa w imprezie turystycznej a dniem rozpoczęcia imprezy turystycznej	Termin, w którym można rozszerzyć ochronę o ubezpieczenie kosztów rezygnacji
więcej niż 30 dni	w dniu zawarcia umowy uczestnictwa oraz przez kolejne 10 dni
8 – 30 dni	w dniu zawarcia umowy uczestnictwa oraz przez kolejne 3 dni
1 – 7 dni	w dniu zawarcia umowy uczestnictwa

Dzień zawarcia umowy uczestnictwa jest to dzień potwierdzenia rezerwacji w systemie rezerwacyjnym Rainbow, po wcześniejszym dokonaniu wpłaty całości lub zaliczki na poczet ceny za imprezę turystyczną.

§ 4. Składka ubezpieczeniowa

1. Do zapłaty składki zobowiązany jest ubezpieczający.
2. Wysokość składki ubezpieczeniowej ustala się w zależności od: zakresu ubezpieczenia, wariantu, daty początku i końca imprezy turystycznej, liczby osób ubezpieczonych, a w ubezpieczeniu kosztów rezygnacji – dodatkowo ceny imprezy turystycznej.
3. Składka powinna być zapłacona jednocześnie z zawarciem umowy ubezpieczenia, chyba że strony umówią się inaczej.
4. Składka ustalana jest i pobierana w złotych polskich.
5. Jeśli ubezpieczający opłaci składkę:
 - 1) gotówką, za dzień zapłaty składki przyjmujemy dzień otrzymania wpłaty przez biuro podróży,
 - 2) przelewem, za dzień zapłaty składki przyjmujemy dzień, w którym została zaksięgowana wpłata na rachunku bankowym przyjmującego,
 - 3) kartą płatniczą, za dzień zapłaty składki przyjmujemy dzień, w którym bank ubezpieczającego zautoryzował płatność.
6. Po zapłaceniu dodatkowej składki odpowiedzialność TU Europa S.A. w ubezpieczeniu podróży zagranicznej w wariantach Standardowym, Optymalnym i Najlepszym może zostać rozszerzona o **Pakiet Sport**.
7. Po zapłaceniu dodatkowej składki odpowiedzialność TU Europa S.A. w ubezpieczeniu kosztów rezygnacji może zostać rozszerzona o ryzyka określone w OWU, powstałe w związku z **zachorowaniem na Covid-19** u: ubezpieczonego, osoby bliskiej ubezpieczonego, współuczestnika podróży, osoby bliskiej współuczestnika podróży oraz **obowiązkową kwarantanną związaną z Covid-19** u ubezpieczonego, dzieci ubezpieczonego, współuczestnika podróży, dzieci współuczestnika podróży.

§ 5. Okres ubezpieczenia i okres ochrony

1. Okres ubezpieczenia wskazuje się w umowie ubezpieczenia.
2. Okres ochrony dotyczący podróży zagranicznej:
 - 1) ubezpieczenia kosztów leczenia, ratownictwa i transportu w podróży zagranicznej,
 - 2) ubezpieczenia pomocy w podróży w podróży zagranicznej,
 - 3) ubezpieczenia opóźnienia dostarczenia bagażu podróжного w podróży zagranicznej,
 - 4) ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej (w odniesieniu do podróży zagranicznej),
 - 5) Pakietu Sport do ubezpieczenia podróży zagranicznej,
 rozpoczyna się:
 - a) dla imprez grupowych: od dnia wskazanego jako data początku imprezy turystycznej, lecz nie wcześniej niż po przekroczeniu granicy Polski i/lub kraju rezydencji przy wyjeździe, a kończy się w momencie przekroczenia granicy Polski i/lub kraju rezydencji przy wyjeździe, nie później jednak niż o godzinie 24:00 ostatniego dnia okresu ubezpieczenia wskazanego jako data końcowa imprezy turystycznej,
 - b) dla imprez z dojazdem własnym: na 48 godzin przed właściwą datą rozpoczęcia imprezy turystycznej, lecz nie wcześniej niż po przekroczeniu granicy Polski i/lub kraju rezydencji przy wyjeździe, a kończy się w momencie przekroczenia granicy Polski i/lub kraju rezydencji przy wyjeździe, nie później jednak niż 48 godzin po zakończeniu imprezy turystycznej.
3. Okres ochrony dotyczący ubezpieczenia:
 - 1) następstw nieszczęśliwych wypadków w podróży zagranicznej i podróży po Polsce oraz strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską,
 - 2) bagażu podróжного w podróży zagranicznej i podróży po Polsce oraz strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską,
 - 3) odpowiedzialności cywilnej w podróży po Polsce oraz strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską,
 - 4) kosztów pierwszej pomocy medycznej na terenie Polski oraz strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską,
 - 5) kosztów ratownictwa w podróży po Polsce oraz strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską,
 - 6) kosztów rehabilitacji na terytorium Polski dla podróży zagranicznej i podróży po Polsce oraz strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską,
 rozpoczyna się:
 - a) dla imprez grupowych: od dnia wskazanego jako data początkowa imprezy turystycznej, lecz nie wcześniej niż z chwilą rozpoczęcia podróży, a kończy się w momencie zakończenia podróży, nie później jednak niż o godzinie 24:00 ostatniego dnia okresu ubezpieczenia wskazanego jako data końcowa imprezy turystycznej,
 - b) dla imprez z dojazdem własnym: na 48 godzin przed właściwą datą rozpoczęcia imprezy turystycznej, lecz nie wcześniej niż z chwilą rozpoczęcia podróży, a kończy się w momencie zakończenia podróży, nie później jednak niż 48 godzin po zakończeniu imprezy turystycznej.
4. Ochrona w przypadku **ubezpieczenia kosztów rezygnacji** rozpoczyna się od dnia następnego po dniu przystąpienia do / zawarcia umowy ubezpieczenia, a kończy się w dniu określonym jako koniec imprezy turystycznej w umowie uczestnictwa.
5. W każdym przypadku okres ochrony wygasa:
 - 1) z dniem wyczerpania sumy ubezpieczenia, limitu odpowiedzialności,
 - 2) z dniem odstąpienia ubezpieczającego od umowy ubezpieczenia,

- 3) z dniem wystąpienia ubezpieczonego z umowy ubezpieczenia, w przypadku, gdy ubezpieczający zawarł umowę ubezpieczenia na cudzy rachunek w formie umowy ubezpieczenia grupowego,
 - 4) z upływem okresu ubezpieczenia określonego w umowie ubezpieczenia,
 - 5) z chwilą śmierci ubezpieczonego – nie dotyczy to ubezpieczenia kosztów rezygnacji,
 - 6) odpowiednio zgodnie z § 8 ust. 2,
- w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi pierwsze.

§ 6. Suma ubezpieczenia

1. Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności TU Europa S.A.
2. Suma ubezpieczenia jest stała i nie podlega zmianie w trakcie trwania okresu ubezpieczenia, z zastrzeżeniem, że w razie wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego suma ubezpieczenia ulega każdorazowo zmniejszeniu o kwotę zrealizowanego świadczenia ubezpieczeniowego.
3. W ubezpieczeniu następstw nieszczęśliwych wypadków maksymalna suma ubezpieczenia wypłacana jest w przypadku 100% – owego uszczerbku na zdrowiu, a w razie częściowego uszczerbku, taki procent sumy ubezpieczenia, w jakim ubezpieczony doznał trwałego uszczerbku na zdrowiu. Wysokość świadczenia ubezpieczeniowego na wypadek śmierci ubezpieczonego wynosi 50% sumy ubezpieczenia.
4. Sumy ubezpieczenia oraz górne limity odpowiedzialności są wskazane w § 1 OWU w Tabelach nr 1-4.

§ 7. Obowiązki ubezpieczającego i ubezpieczonego

1. Ubezpieczający zobowiązany jest podać do wiadomości TU Europa S.A. wszystkie znane sobie okoliczności, o które TU Europa S.A. zapytywała przed zawarciem umowy ubezpieczenia. Jeżeli ubezpieczający zawiera umowę przez przedstawiciela, obowiązek ten ciąży również na przedstawicielu i obejmuje ponadto okoliczności jemu znane. W razie zawarcia przez TU Europa S.A. umowy ubezpieczenia mimo braku odpowiedzi na poszczególne pytania, pominięte okoliczności uważa się za nieistotne.
2. W czasie trwania umowy ubezpieczenia ubezpieczający zobowiązany jest zgłaszać TU Europa S.A. zmiany okoliczności, o których mowa w ust. 1, niezwłocznie po uzyskaniu o nich wiadomości.
3. W razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek, obowiązki określone w ustępach poprzedzających niniejszego paragrafu spoczywają zarówno na ubezpieczającym jak i na ubezpieczonym, chyba że ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy na jego rachunek.
4. TU Europa S.A. nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem ustępów poprzedzających niniejszego paragrafu nie zostały podane do jego wiadomości. Jeżeli do naruszenia ustępów poprzedzających niniejszego paragrafu doszło z winy umyślnej, w razie wątpliwości przyjmuje się, że zdarzenie ubezpieczeniowe przewidziane umową i jego następstwa są skutkiem okoliczności, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.

§ 8. Wyłączenia odpowiedzialności wspólne dla wszystkich ryzyk

1. TU Europa S.A. nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli zdarzenie ubezpieczeniowe nastąpiło na skutek lub w związku z:
 - 1) pozostawianiem ubezpieczonego w stanie nietrzeźwości; wyłączenie to dotyczy:
 - a) ubezpieczenia podróży zagranicznej w wariancie Podstawowym,
 - b) ubezpieczenia podróży zagranicznej w wariancie Standardowym, Optymalnym i Najlepszym w zakresie ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej,
 - c) ubezpieczenia podróży po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską,
 - d) ubezpieczenia kosztów rezygnacji;
 - 2) pozostawianiem ubezpieczonego w stanie po użyciu środków odurzających lub substancji psychotropowych albo środków zastępczych, w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, lub w stanie po użyciu leków lub innych środków wyłączających świadomość, z wyjątkiem sytuacji, gdy spożycie tych środków nastąpiło w celach medycznych i po zaleceniu lekarza,
 - 3) działaniami wojennymi, rozruchami, zamieszkami, stanem wojennym, aktami terrorystycznymi lub sabotażu, udziałem ubezpieczonego w nielegalnych strajkach, z zastrzeżeniem ust. 2 oraz w Tabeli nr 7 pkt 11),
 - 4) eksplozją atomową lub napromieniowaniem radioaktywnym,
 - 5) nieprzestrzeganiem zaleceń lekarza lub poddaniem się zabiegom o charakterze medycznym poza kontrolą lekarską lub uprawnionych do tego osób, za wyjątkiem udzielania ubezpieczonemu pierwszej pomocy w związku z nieszczęśliwym wypadkiem,
 - 6) usiłowaniami lub dokonaniem przestępstwa przez ubezpieczonego,
 - 7) próbą samobójczą, samobójstwem, umyślnym samookaleczeniem lub uszkodzeniem ciała na prośbę ubezpieczonego,
 - 8) prowadzeniem przez ubezpieczonego pojazdu mechanicznego bez wymaganych uprawnień,
 - 9) prowadzeniem pojazdu mechanicznego przez ubezpieczonego znajdującego się w stanie nietrzeźwości,
 - 10) uczestnictwem ubezpieczonego w locie w charakterze pilota, członka załogi lub pasażera samolotu poza koncesjonowanymi liniami lotniczymi,
 - 11) chorobą psychiczną ubezpieczonego,
 - 12) uprawianiem sportów ekstremalnych,
 - 13) wyczynowym uprawianiem sportów,
 - 14) wykonywaniem niebezpiecznej pracy fizycznej,chyba, że nie miało to wpływu na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego.
2. Klauzula nieoczekiwanej wojny lub aktu terroryzmu: TU Europa S.A. ponosi odpowiedzialność, jeżeli podczas podróży zagranicznej ubezpieczony zostaje niespodziewanie dotknięty zdarzeniami wojennymi, aktami terrorystycznymi lub wojną domową, jednakże, jeżeli ubezpieczony podczas podróży zagranicznej zostaje niespodziewanie dotknięty zdarzeniami wojennymi zobowiązany jest opuścić strefę działań wojennych. TU Europa S.A. nie ponosi odpowiedzialności, w przypadku, gdy podróż zagraniczna odbywa się do kraju, na którego terytorium działania wojenne już trwają, a także gdy ubezpieczony bierze aktywny udział w wojnie, aktach terrorystycznych lub wojnie domowej lub jeśli w trakcie tych zdarzeń wykonuje pracę korespondenta wojennego.
3. Odpowiedzialność TU Europa S.A. nie obejmuje zadośćuczynienia za doznany ból, cierpienia fizyczne i moralne.

§ 9. Postępowanie w celu otrzymania świadczenia ubezpieczeniowego wspólne dla wszystkich ryzyk

1. Jeśli:
 - 1) ubezpieczony nagle zachoruje lub ulegnie nieszczęśliwemu wypadkowi – najszybciej jak to możliwe, ale nie później niż w ciągu 72h od zdarzenia, powinien zgłosić ten fakt do Centrum Pomocy i podać informacje niezbędne do udzielenia pomocy oraz umożliwić Centrum Pomocy dokonanie czynności niezbędnych do ustalenia okoliczności powstania zdarzenia. Numer telefonu do Centrum Pomocy znajduje się na certyfikacie,

- 2) wystąpi zdarzenie z ubezpieczenia bagażu, ubezpieczenia opóźnienia bagażu, ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej, ubezpieczenia kosztów pierwszej pomocy medycznej, kosztów ratownictwa w podróży po Polsce oraz strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską – nie później niż w ciągu 7 dni od zdarzenia, należy zawiadomić o tym Centrum Pomocy: pocztą elektroniczną, telefonicznie lub pisemnie
 - 3) wystąpi zdarzenie z ubezpieczenia kosztów rezygnacji – nie później niż w ciągu 7 dni od zdarzenia, należy zawiadomić nas o tym: przez naszą stronę internetową, telefonicznie lub pisemnie.
- Zawiadamiając o zdarzeniu ubezpieczony podaje informacje, które są niezbędne do udzielenia pomocy lub wypłaty świadczenia z ubezpieczenia. Należy stosować się do zaleceń Centrum Pomocy i umożliwiać mu wykonanie czynności, które są niezbędne do ustalenia okoliczności zdarzenia.
2. Występujący z roszczeniem udostępnia dokumenty, o które TU Europa S.A. zwróci się w związku z rozpatrywanym roszczeniem, niezbędne do przeprowadzenia przez TU Europa S.A. postępowania dotyczącego ustalenia zasadności roszczenia lub wysokości świadczenia ubezpieczeniowego, jeżeli występujący z roszczeniem takie dokumenty posiada lub może je uzyskać na podstawie przepisów obowiązującego prawa.
 3. W przypadku, gdy TU Europa S.A. nie zostaną dostarczone wszystkie niezbędne do ustalenia zasadności roszczenia lub wysokości świadczenia ubezpieczeniowego dokumenty, osoba występująca z roszczeniem o wypłatę świadczenia ubezpieczeniowego powinna udzielić TU Europa S.A. informacji nt.: miejsca i daty zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, nazwy i adresu organu lub instytucji, w której w/w dokumenty się znajdują lub mogą się znajdować.
 4. TU Europa S.A. może zażądać, aby ubezpieczony poddał się na koszt TU Europa S.A. badaniom lekarskim w celu potwierdzenia zasadności roszczenia o wypłatę świadczenia ubezpieczeniowego.
 5. Udzielenie informacji niezgodnych z prawdą lub niekompletnych przez zgłaszającego roszczenie o wypłatę świadczenia ubezpieczeniowego lub uprawnionego, może być podstawą do odmowy jego wypłaty, jednakże w takim zakresie, w jakim ww. niezgodność z prawdą lub niekompletność miały wpływ na ustalenie okoliczności zdarzenia ubezpieczeniowego, odpowiedzialności TU Europa S.A.
 6. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązków określonych w ust. 1, TU Europa S.A. może odpowiednio zmniejszyć świadczenie ubezpieczeniowe, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia ubezpieczeniowego.

§ 10. Ogólne zasady ustalania i wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego

1. W terminie 7 dni od otrzymania zawiadomienia o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego TU Europa S.A. informuje o jego otrzymaniu ubezpieczającego lub ubezpieczonego, jeżeli nie są oni osobami występującymi z tym zawiadomieniem oraz przeprowadza postępowanie dotyczące ustalenia stanu faktycznego zdarzenia, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości świadczenia ubezpieczeniowego, a także informuje osobę występującą z roszczeniem pisemnie lub w inny sposób, na który osoba ta wyraziła zgodę, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia odpowiedzialności TU Europa S.A. lub wysokości świadczenia ubezpieczeniowego, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania.
2. Ubezpieczonemu przysługują świadczenia ubezpieczeniowe w wysokości wynikającej z zawartej na podstawie niniejszych OWU umowy ubezpieczenia.
3. Świadczenie ubezpieczeniowe wypłacane jest w ciągu 30 dni od daty otrzymania przez TU Europa S.A. zawiadomienia o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego.
4. Jeżeli TU Europa S.A. nie wypłaci świadczenia ubezpieczeniowego w terminie określonym w ust. 3, zawiadamia pisemnie osobę występującą z roszczeniem o przyczynach niemożności zaspokojenia jej roszczeń w całości lub w części, a także wypłaca bezsporną część świadczenia ubezpieczeniowego.
5. Jeżeli świadczenie ubezpieczeniowe nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, TU Europa S.A. informuje o tym pisemnie osobę występującą z roszczeniem, wskazując na okoliczności oraz na podstawę faktyczną i prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego.
6. Brak kompletnej dokumentacji niezbędnej do wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego, uniemożliwiającej ustalenie prawa do otrzymania świadczenia ubezpieczeniowego lub wysokości świadczenia ubezpieczeniowego, stanowi podstawę do odmowy wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego do czasu uzupełnienia dokumentacji.
7. Świadczenie ubezpieczeniowe wypłacane jest w złotych polskich i stanowi równowartość kwot w walutach obcych, przeliczanych na złote polskie według średniego kursu walut ustalonego przez NBP, obowiązującego w dniu wydania decyzji o wypłacie świadczenia ubezpieczeniowego, w ramach sum ubezpieczenia.
8. Ubezpieczony zobowiązany jest udzielić pomocy TU Europa S.A. przy dochodzeniu roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę dostarczając niezbędne informacje i dokumenty.
9. W przypadku zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, ubezpieczony zobowiązany jest użyć dostępnych mu środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia rozmiarów szkody. Jeśli ubezpieczony umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie zastosował środków określonych w poprzednim zdaniu, TU Europa S.A. wolne jest od odpowiedzialności za szkodę powstałe z tego powodu. TU Europa S.A. w granicach sumy ubezpieczenia zwróci koszty wyniku z zastosowania środków, mających na celu ratowanie przedmiotu ubezpieczenia, zapobieżenie szkodzie lub zmniejszenie jej rozmiaru, jeżeli środki te były celowe, chociażby okazały się bezskuteczne. Obowiązki przewidziane w tym ustępie dotyczą wszystkich ubezpieczeń, z wyjątkiem ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków.
10. W razie zrzeczenia się przez ubezpieczonego praw przysługujących mu do osób trzecich z tytułu wyrządzonych szkód bez zgody TU Europa S.A., TU Europa S.A. może odmówić wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego odpowiednio w całości lub części lub zażądać zwrotu wypłaconego świadczenia ubezpieczeniowego, jednakże tylko w zakresie, w jakim nastąpiło zrzeczenie się przez ubezpieczonego ww. roszczeń.

§ 11. Reklamacje

1. Ubezpieczający, ubezpieczony, uprawniony oraz spadkobierca posiadający interes prawny, mają prawo do składania reklamacji, zawierającej zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez TU Europa S.A.:
 - 1) w formie pisemnej osobiście w centrali TU Europa S.A. lub w każdej jednostce TU Europa S.A. obsługującej klientów albo drogą pocztową na adres centrali TU Europa S.A.,
 - 2) ustnie – telefonicznie pod numerem infolinii TU Europa S.A. +48 71 36 92 887 albo osobiście z wykorzystaniem formularza zgłoszenia reklamacji dostępnego w centrali TU Europa S.A. lub każdej jednostce TU Europa S.A. obsługującej klientów,
 - 3) w formie elektronicznej z wykorzystaniem aplikacji zamieszczonej na stronie internetowej: www.tueuropa.pl w zakładce Centrum Obsługi Klienta.
2. Aktualne dane teled adresowe TU Europa S.A. znajdują się na stronie internetowej pod adresem: www.tueuropa.pl.
3. Osoba, o której mowa w ust. 1, w przypadku nieuwzględnienia jej roszczeń w trybie rozpatrywania reklamacji lub niewykonania czynności wynikającej z pozytywnie rozpatrzonej reklamacji we wskazanym terminie, może zwrócić się do Rzecznika Finansowego:
 - 1) rozpatrzenie sprawy lub
 - 2) o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporu między klientem a podmiotem rynku finansowego. Aktualne dane o podmiocie uprawnionym do przeprowadzenia ww. postępowania dostępne są na stronie internetowej pod adresem: <http://www.rf.gov.pl>.

4. W przypadku umów zawartych drogą elektroniczną (on-line) osoba wskazana w ust. 1, będąca konsumentem i mieszkająca w kraju Unii Europejskiej (także: Norwegia, Islandia, Liechtenstein), ma możliwość złożenia skargi do podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pośrednictwem europejskiej platformy rozstrzygania sporów ODR (Online Dispute Resolution) dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
5. Osoba wskazana w ust. 1, będąca konsumentem, może także korzystać z pomocy Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
6. Reklamacje rozpatrywane są przez TU Europa S.A. bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych licząc od dnia ich wpływu, przy czym do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
7. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, zgłaszający reklamację zostanie poinformowany o przyczynie opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia dla rozpatrzenia sprawy oraz o spodziewanej dacie rozpatrzenia reklamacji i uzyskania odpowiedzi. Maksymalny termin rozpatrzenia reklamacji nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych licząc od dnia jej wpływu.
8. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Przekazanie odpowiedzi pocztą elektroniczną może nastąpić wyłącznie na wniosek składającego reklamację.
9. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

§ 12. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia / wystąpienie z umowy ubezpieczenia

1. Jeżeli ubezpieczający zawarł z nami umowę ubezpieczenia na dłużej niż 6 miesięcy, ma on prawo odstąpić od niej do:
 - 1) 30 dni od jej zawarcia – jeśli ubezpieczający jest osobą fizyczną, a umowa nie wiąże się z jego działalnością gospodarczą ani zawodową,
 - 2) 7 dni od jej zawarcia – jeśli ubezpieczający jest przedsiębiorcą.
2. Jeśli ubezpieczający zawarł z nami umowę za pomocą środków porozumiewania się na odległość, może odstąpić od niej do 30 dni od chwili, gdy poinformujemy go, że umowa została zawarta. Nie można odstąpić od umowy, jeśli ubezpieczający zawarł ją z nami na krócej niż 30 dni.



Jeśli ubezpieczający kupił polisę poprzez stronę internetową lub za pośrednictwem infolinii, tę umowę traktujemy jako zawartą za pomocą środków porozumienia się na odległość.

3. Jeżeli ubezpieczający zawarł umowę ubezpieczenia na cudzy rachunek w formie umowy ubezpieczenia grupowego to ubezpieczony ma prawo do złożenia oświadczenia woli o wystąpieniu z ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia przystąpienia do ubezpieczenia.
4. Ubezpieczający ma obowiązek opłacić składkę za czas, w którym udzielamy ochrony – nawet jeśli odstąpi od umowy lub gdy ubezpieczony wystąpi z umowy.

§ 13. Zawiadomienia i oświadczenia

1. Wszelkie zawiadomienia i oświadczenia kierowane przez strony i podmioty stosunku ubezpieczenia powstałego na podstawie OWU, mogą być skutecznie dokonywane elektronicznie, zgodnie z ogólnymi zasadami dotyczącymi oświadczeń woli. Zawiadomienia i oświadczenia ubezpieczającego lub ubezpieczonego powinny być wysyłane na nasz adres e-mail: bok@tueuropa.pl.
2. Strony powinny informować się o każdej zmianie swoich danych podanych w umowie ubezpieczenia poprzez złożenie oświadczenia o zmianie danych do ubezpieczenia.

Rozdział II Ubezpieczenie kosztów leczenia, ratownictwa i transportu w podróży zagranicznej

§ 14. Przedmiot ubezpieczenia kosztów leczenia, ratownictwa i transportu w podróży zagranicznej

1. Przedmiotem ubezpieczenia są:
 - 1) koszty leczenia,
 - 2) koszty ratownictwa,
 - 3) usługi i koszty transportu ubezpieczonego.

§ 15. Zakres ubezpieczenia kosztów leczenia w podróży zagranicznej

1. Ubezpieczenie kosztów leczenia w podróży zagranicznej obejmuje powstałe i poniesione w okresie ochrony, niezbędne i udokumentowane koszty ubezpieczonego, który uległ w czasie podróży zagranicznej nagłemu zachorowaniu lub nieszczęśliwemu wypadkowi, poniesione na:
 - 1) wymagane i zalecone przez lekarza leczenie (badania, zabiegi, operacje, hospitalizacja),
 - 2) leczenie ambulatoryjne obejmujące badania i pomoc medyczną, analizy, zabiegi, wizyty lekarskie, w tym dojazd lekarza do miejsca, w którym znajduje się ubezpieczony oraz zakup niezbędnych lekarstw, środków opatrunkowych oraz kul,
 - 3) konsultacje lekarskie,
 - 4) koszty przedwczesnego porodu, który nastąpił nie później niż w 32 tygodniu ciąży, pokrywając koszty opieki medycznej matki jak i noworodka łącznie, w ramach sumy ubezpieczenia,
 - 5) leczenie stomatologiczne, jedynie w przypadku nagłych stanów zapalnych lub konieczności pomocy medycznej wskutek urazu doznanego w wyniku nieszczęśliwego wypadku; odpowiedzialnością ubezpieczeniową objęte jest tylko doraźne zaopatrzenie zęba z wyłączeniem późniejszego wypełnienia kanałów lub odbudowy korony,
 - 6) komorę dekompresyjną w medycznie uzasadnionych przypadkach, pod warunkiem rozszerzenia zakresu ochrony o **Pakiet Sport** do ubezpieczenia w podróży zagranicznej.
2. W przypadku, gdy całkowite koszty hospitalizacji zostały zrefundowane w ramach posiadanej przez ubezpieczonego ważnej Europejskiej Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego i okres hospitalizacji trwa minimum 3 dni, TU Europa S.A. wypłaci ubezpieczonemu dzienne świadczenie szpitalne w wysokości 200 PLN za każdy dzień pobytu w szpitalu, maksymalnie do 30 dni.

§ 16. Zakres ubezpieczenia kosztów ratownictwa w podróży zagranicznej

1. Ubezpieczenie kosztów ratownictwa w podróży zagranicznej obejmuje powstałe i poniesione w okresie ochrony niezbędne i udokumentowane koszty na akcję ratowniczą lub poszukiwawczą, prowadzoną przez wyspecjalizowane służby ratownicze w celu ratowania życia lub zdrowia ubezpieczonego, który uległ w czasie podróży zagranicznej nagłemu zachorowaniu lub nieszczęśliwemu wypadkowi.

2. Za czas poszukiwania uznaje się okres od zgłoszenia zaginięcia do odnalezienia lub zaprzestania akcji poszukiwawczej ubezpieczonego. Za ratownictwo uznaje się udzielenie doraźnej pomocy medycznej, świadczonej od chwili odnalezienia ubezpieczonego do czasu przewiezienia go do najbliższego szpitala.

§ 17. Zakres ubezpieczenia kosztów transportu w podróży zagranicznej

- Ubezpieczenie kosztów transportu w podróży zagranicznej obejmuje powstałe i poniesione w okresie ochrony niezbędne i udokumentowane koszty ubezpieczonego, który uległ w czasie podróży zagranicznej nagłemu zachorowaniu lub nieszczęśliwemu wypadkowi poniesione na:
 - organizację i transport ubezpieczonego z miejsca wypadku lub zakwaterowania do ambulatorium lub szpitala;** Centrum Pomocy dokonuje wyboru szpitala, rezerwuje miejsce oraz organizuje dowóz do szpitala, jeżeli wymaga tego stan zdrowia ubezpieczonego,
 - organizację i transport ubezpieczonego między placówkami medycznymi,** jeżeli placówka medyczna, w której jest on hospitalizowany, nie zapewnia opieki medycznej dostosowanej do jego stanu zdrowia, zgodnie z udokumentowanym zaleceniem lekarza prowadzącego leczenie,
 - organizację i transport ubezpieczonego do miejsca zakwaterowania podczas podróży zagranicznej** po udzieleniu pomocy medycznej, jeżeli lekarz prowadzący leczenie tak zaleci; świadczenie ubezpieczeniowe nie obejmuje transportu niemedycznego,
 - organizację i transport zwłok ubezpieczonego do miejsca pochówku w Polsce lub pochówek ubezpieczonego w miejscu podróży zagranicznej** w przypadku, gdy ubezpieczony zmarł w czasie podróży zagranicznej; TU Europa S.A. refunduje koszty sprowadzenia zwłok ubezpieczonego do miejsca pochówku w Polsce lub koszty pochówku w miejscu podróży zagranicznej – do wysokości kosztów sprowadzenia zwłok do Polski, jakie poniosłoby TU Europa S.A. zlecając wykonanie polskiemu przedsiębiorstwu zajmującemu się sprowadzaniem zwłok z zagranicy, jednakże koszty nie mogą przekroczyć sumy ubezpieczenia kosztów leczenia, określonej w umowie ubezpieczenia; zakresem kosztów transportu zwłok objęte są również niezbędne koszty zakupu trumny przewozowej lub urny, kremacji, koszty sanitarne (chłodnia, balsamowanie), administracyjne (koszty konsularne, pozwolenia), transport bagażu podróжного należącego do zmarłego oraz koszty wykonania sekcji zwłok; koszty zakupu trumny przewozowej za granicą, jeżeli miejscowe przepisy dotyczące transportu tego wymagają, pokrywane są do 3 000 PLN,
 - organizację i transport powrotny ubezpieczonego do Polski lub placówki medycznej w Polsce,** jeżeli z uwagi na stan zdrowia ubezpieczony nie może skorzystać z uprzednio przewidzianego środka lokomocji; o możliwości przewiezienia ubezpieczonego decyduje lekarz Centrum Pomocy wraz z lekarzem prowadzącym leczenie; transport ubezpieczonego dokonywany jest po udzieleniu pomocy medycznej umożliwiającej powrót do Polski i odbywa się dostosowanym do stanu zdrowia ubezpieczonego środkiem transportu; jeżeli lekarz prowadzący leczenie uzna transport za możliwy, a ubezpieczony nie wyrazi zgody na transport do Polski, wówczas dalsze świadczenia ubezpieczeniowe ubezpieczonemu nie przysługują.
- W przypadku, gdy transport powrotny do Polski nie jest możliwy ze względu na przeciwwskazania lekarskie TU Europa S.A. pokryje koszty pobytu w szpitalu do czasu, w którym stan zdrowia umożliwi przetransportowanie ubezpieczonego, nawet jeżeli termin ten przypadnie po wygaśnięciu okresu ochrony, maksymalnie do wysokości sumy ubezpieczenia.

Rozdział III Ubezpieczenie pomocy w podróży zagranicznej

§ 18. Przedmiot i zakres ubezpieczenia pomocy w podróży zagranicznej

- Przedmiotem ubezpieczenia są usługi i koszty pomocy w podróży zagranicznej.
- Ubezpieczenie obejmuje organizację lub pokrycie kosztów pomocy w podróży realizowanych na rzecz ubezpieczonego w okresie ochrony.
- Koszty niżej wymienionych usług pokrywane są do wysokości sum ubezpieczenia lub do limitów wskazanych w OWU.
- Ubezpieczeniem pomocy w podróży objęte są następujące świadczenia ubezpieczeniowe:

 Tabela nr 6 – Ubezpieczenie pomocy w podróży zagranicznej (zakres)

Świadczenia ubezpieczeniowe	Wariant			
	Podstawowy	Standardowy	Optimalny	Najlepszy
1) Całodobowy dyżur Centrum Pomocy pod numerem telefonu znajdującym się na certyfikacie.	✓	✓	✓	✓
2) Organizacja pomocy medycznej polegająca na wskazaniu punktu medycznego, zorganizowaniu wizyty lekarskiej ubezpieczonemu.	✓	✓	✓	✓
3) Udzielenie gwarancji pokrycia kosztów leczenia ambulatoryjnego i/lub hospitalizacji w placówce medycznej do wysokości sumy ubezpieczenia i przejęcie rozliczenia z jednostką medyczną prowadzącą leczenie.	✓	✓	✓	✓
4) Asystent językowy telefoniczna pomoc w tłumaczeniach dla ubezpieczonego w języku angielskim, związana z organizacją pomocy w sytuacji nagłego zachorowania, nieszczęśliwego wypadku, kradzieży, rabunku.	✓	✓	✓	✓
5) Przedłużenie ochrony ubezpieczeniowej w sytuacjach nagłych o 48h – ubezpieczony może przedłużyć ochronę ubezpieczeniową o 48h bez konieczności zapłaty dodatkowej składki w przypadku, gdy powrót ubezpieczonego z podróży zagranicznej opóźnia się z powodu: awarii/ wypadku/ odwołania/ opóźnienia środka transportu komunikacji lądowej, wodnej albo powietrznej/ zdarzenia losowego. W przypadku zagrożenia przedłużenia się podróży zagranicznej ubezpieczony powinien skontaktować się najszybciej jak to możliwe z Centrum Pomocy. Warunkiem wypłaty świadczenia w okresie przedłużenia ochrony ubezpieczeniowej w sytuacjach nagłych jest udokumentowanie przez ubezpieczonego zajścia ww. zdarzeń.	✓	✓	✓	✓
6) Organizacja i pokrycie kosztów podróży osoby towarzyszącej , w przypadku, gdy ubezpieczony ze względu na stan zdrowia jest transportowany do Polski. Zorganizujemy i pokryjemy dodatkowe koszty transportu do Polski jednej osoby towarzyszącej, niezbędnej do sprowadzenia ubezpieczonego do Polski, pod warunkiem udokumentowanego zalecenia przez lekarza prowadzącego leczenie ubezpieczonego za granicą lub lekarza Centrum Pomocy, maksymalnie do 2 000 PLN.	✓	✓	✓	✓

7) Organizacja i pokrycie kosztów zakwaterowania i wyżywienia osoby towarzyszącej ubezpieczonemu , niezbędnej do załatwienia spraw związanych z powrotem ubezpieczonego do Polski oraz sprawowania opieki nad ubezpieczonym do czasu powrotu lub transportu do Polski. Zorganizujemy i pokryjemy koszty zakwaterowania i wyżywienia jednej osoby towarzyszącej za okres nie dłuższy niż 7 dni, maksymalnie do wysokości 200 PLN dziennie.	✓	✓	✓	✓
8) Organizacja i pokrycie kosztów zakwaterowania, wyżywienia i transportu powrotnego do Polski ubezpieczonego w razie jego obowiązkowej kwarantanny lub izolacji związanej z Covid-19 , zaleconej i zorganizowanej przez służby medyczne kraju będącego celem podróży, która uniemożliwia powrót do Polski w pierwotnie zaplanowanym terminie. Pokrywamy koszty zakwaterowania, wyżywienia i transportu powrotnego do Polski maksymalnie do wysokości 9 000 PLN.	✗	✗	✓	✓
9) Organizacja i pokrycie kosztów wizyty osoby wezwanej do towarzyszenia w przypadku pobytu ubezpieczonego w szpitalu przez okres dłuższy niż 7 dni. Zorganizujemy i pokryjemy koszty transportu w obie strony jednej osoby wezwanej do towarzyszenia. Centrum Pomocy pokrywa koszty biletu kolejowego lub biletu autobusowego, albo – jeżeli podróż koleją lub autobusem trwa dłużej niż 12 godzin – biletu lotniczego klasy ekonomicznej. Dodatkowo zorganizujemy i pokryjemy osobie wezwanej do towarzyszenia koszty zakwaterowania za okres maksymalnie 7 dni i w wysokości do 200 PLN dziennie. Maksymalna wysokość odpowiedzialności z tytułu wizyty osoby wezwanej do towarzyszenia wynosi 4 000 PLN.	✓	✓	✓	✓
10) Organizacja dostarczenia leków w razie ich zagubienia przez ubezpieczonego podczas podróży zagranicznej. Po konsultacji z lekarzem prowadzącym leczenie ubezpieczonego w Polsce, dostarczymy niezbędne leki lub leki zastępcze mające zastąpić leki, które zaginęły w trakcie podróży zagranicznej odbywającej się w okresie ubezpieczenia. Ubezpieczony zobowiązany jest do zwrotu kosztów związanych z organizacją dostarczenia leków, tj. kosztów wizyty lekarskiej i wypisania recepty, zakupu leków oraz kosztów ich dostarczenia w terminie 14 dni od daty zakończenia podróży zagranicznej.	✓	✓	✓	✓
11) Udzielenie informacji o kancelariach prawnych i tłumaczach w przypadku, gdy ubezpieczony popadnie w konflikt z prawem w trakcie podróży zagranicznej, udzielimy telefonicznych informacji o znajdujących się w najbliższej okolicy kancelariach prawnych i tłumaczach prowadzących obsługę w języku polskim oraz o godzinach ich urzędowania.	✓	✓	✓	✓
12) Organizacja i pokrycie dodatkowych kosztów zakwaterowania i wyżywienia ubezpieczonego za granicą w celu rekonwalescencji . Jeżeli transport ubezpieczonego do Polski lub do miejsca umożliwiającego kontynuowanie podróży nie może nastąpić bezpośrednio po zakończeniu pobytu ubezpieczonego w szpitalu, zgodnie z zaleceniem lekarza prowadzącego leczenie ubezpieczonego za granicą, wówczas zorganizujemy i pokryjemy koszty zakwaterowania i wyżywienia ubezpieczonego przez okres nie dłuższy niż 7 dni maksymalnie do 200 PLN dziennie.	✓	✓	✓	✓
13) Organizacja i pokrycie kosztów transportu po rekonwalescencji z miejsca hospitalizacji za granicą do miejsca umożliwiającego kontynuowanie przewidzianej podróży, maksymalnie do 1 000 PLN.	✓	✓	✓	✓
14) Organizacja i pokrycie kosztów kierowcy zastępczego , w sytuacji, gdy w wyniku następstwa nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania, które miały miejsce w trakcie podróży zagranicznej, stan zdrowia ubezpieczonego, potwierdzony przez lekarza nie pozwala na prowadzenie samochodu, a osoba towarzysząca nie posiada odpowiednich do tego uprawnień lub nie może kierować pojazdem. Zorganizujemy i pokryjemy koszty wynajęcia kierowcy, który przewiezie ubezpieczonego i/lub osoby towarzyszące w podróż, do wysokości 2 000 PLN. Podróż powrotna odbywa się najkrótszą drogą. Nie są pokrywane koszty paliwa, opłat za autostrady oraz koszty parkingów.	✗	✓	✓	✓
15) Udzielenie pomocy w razie utraty środków płatniczych . W przypadku kradzieży, uszkodzenia lub zniszczenia posiadanych przez ubezpieczonego w trakcie podróży zagranicznej środków płatniczych zapewnimy ubezpieczonemu pomoc w skontaktowaniu się z bankiem prowadzącym jego rachunek, przy czym nie ponosimy odpowiedzialności za skuteczność tego działania.	✗	✓	✓	✓
16) Udzielenie pomocy w razie utraty dokumentów . W przypadku kradzieży, zaginięcia lub uszkodzenia w trakcie trwania podróży zagranicznej dokumentów niezbędnych ubezpieczonemu w czasie tej podróży, udzielimy informacji o działaniach, jakie należy podjąć w celu ich wyrobienia lub uzyskania innych dokumentów niezbędnych w czasie podróży zamiast utraconych lub uszkodzonych, przy czym nie ponosimy odpowiedzialności za efekty tych działań.	✗	✓	✓	✓
17) Udzielenie pomocy przy zablokowaniu konta . W przypadku kradzieży albo zaginięcia w trakcie trwania podróży zagranicznej kart płatniczych lub czeków podróży należących do ubezpieczonego, zapewnimy ubezpieczonemu pomoc przy zablokowaniu konta osobistego polegającą na przekazaniu odpowiedniej informacji do banku prowadzącego rachunek bankowy ubezpieczonego i skontaktowaniu go z ubezpieczonym, przy czym nie odpowiadamy za prawidłowość przeprowadzenia blokowania konta ani za powstałe w związku z tym szkody.	✗	✓	✓	✓

18) Udzielenie pomocy w odzyskaniu i ponownym skierowaniu bagażu podróznego. W przypadku zaginięcia bagażu podróznego ubezpieczonego w trakcie trwania podróży zagranicznej, skontaktujemy się z odpowiednim podmiotem oraz – jeśli odzyskanie bagażu podróznego jest możliwe – zorganizujemy wysyłkę bagażu podróznego do miejsca pobytu ubezpieczonego.	×	✓	✓	✓
19) Organizacja i pokrycie kosztów transportu niepełnoletnich dzieci do ich miejsca zamieszkania w Polsce lub do miejsca zamieszkania osoby, która została wyznaczona przez ubezpieczonego do opieki nad nimi w Polsce, w przypadku hospitalizacji ubezpieczonego, podróżującego ze swoimi niepełnoletnimi dziećmi, którym w czasie hospitalizacji ubezpieczonego nie towarzyszy żadna osoba pełnoletnia. Pokrywamy koszty biletu kolejowego lub autobusowego, albo – jeżeli podróż koleją lub autobusem trwa dłużej niż 12 godzin – biletu lotniczego klasy ekonomicznej. Transport dzieci odbywa się pod opieką Centrum Pomocy – w takim przypadku ubezpieczony musi wyrazić zgodę na tego typu usługę oraz wskazać osobę, która przejmie opiekę nad dziećmi po zakończeniu transportu. W przypadku braku możliwości uzyskania zgody ubezpieczonego z przyczyn od niego niezależnych obowiązują przyjęte w danym kraju procedury konsularne.	×	✓	✓	✓
20) Pośredniczenie w przekazaniu kaucji. Jeżeli ubezpieczony podczas podróży zagranicznej został zatrzymany w związku z zaistnieniem zdarzenia, za które ponosi odpowiedzialność, a w celu zwolnienia z aresztu wymagana jest przez prawodawstwo danego kraju zapłata kaucji, pośredniczymy w przekazaniu kwoty kaucji wyznaczonej przez sąd w celu zwolnienia ubezpieczonego z aresztu. Kaucja zostanie wpłacona przez Centrum Pomocy po uprzednim wpłaceniu danej kwoty przez osobę wskazaną przez ubezpieczonego na podany rachunek bankowy Centrum Pomocy. Nie pośredniczymy w przekazaniu kaucji w przypadku, gdy z całego materiału dowodowego jednoznacznie wynika, że zatrzymanie lub tymczasowe aresztowanie jest wynikiem umyślnego działania ubezpieczonego albo ma związek z handlem środkami odurzającymi, narkotykami i alkoholem albo udziałem ubezpieczonego w działaniach o charakterze politycznym. Nie pośredniczymy w przekazaniu kaucji również w przypadku, gdy kaucja wymagana jest dla zabezpieczenia należności celnych lub administracyjnych.	×	×	×	✓
21) Organizacja i pokrycie kosztów transportu osób bliskich ubezpieczonemu wspólnie z nim podróżującym do Polski, w przypadku śmierci lub hospitalizacji ubezpieczonego. Pokrywamy koszty biletu kolejowego lub autobusowego, albo – jeżeli podróż koleją lub autobusem, trwa dłużej niż 12 godzin – biletu lotniczego klasy ekonomicznej, o ile pierwotnie przewidziany środek transportu nie mógł być wykorzystany. Maksymalna suma ubezpieczenia dla tego świadczenia wynosi 10 000 PLN.	×	×	×	✓
22) Pokrycie niezbędnych i uzasadnionych kosztów związanych z opóźnieniem lotu , w przypadku odwołania lub opóźnienia zagranicznego lotu rejsowego przez zawodowego przewoźnika lotniczego, o co najmniej 5 godzin, z wyłączeniem lotów charterowych. Zwrócimy ubezpieczonemu – posiadaczowi ważnego biletu lotniczego wydatki poniesione na niezbędne przybory toaletowe, odzież i artykuły spożywcze, nie pokrywane przez przewoźnika, poczynawszy od 6 godziny oczekiwania na lot, do wysokości 800 PLN.	×	×	×	✓

5. TU Europa S.A. pokrywa koszty rozmów telefonicznych ubezpieczonego z Centrum Pomocy, poniesione przez ubezpieczonego w związku ze zdarzeniami wynikającymi z zakresu ubezpieczenia. Pokrycie kosztów rozmów telefonicznych odbywa się na podstawie dokumentacji potwierdzającej poniesione koszty, przekazanej przez ubezpieczonego.

§ 19. Wyłączenia odpowiedzialności w ubezpieczeniu kosztów leczenia, ratownictwa i transportu oraz ubezpieczeniu pomocy w podróży zagranicznej

1. TU Europa S.A. nie ponosi odpowiedzialności zgodnie z § 8.
2. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte koszty leczenia, transportu i pomocy w podróży zagranicznej, w przypadku, gdy ubezpieczony postąpił wbrew decyzji Centrum Pomocy uzgodnionej z lekarzem prowadzącym leczenie za granicą. Niniejsze wyłączenie nie dotyczy sytuacji, w których ubezpieczony ze względu na stan zdrowia nie mógł skontaktować się z Centrum Pomocy.
3. W wariancie **Podstawowym** TU Europa S.A. **nie odpowiada za szkody będące następstwem chorób przewlekłych.**
4. Ponadto TU Europa S.A. nie odpowiada za szkody będące następstwem uprawiania sportów wysokiego ryzyka, o ile zakres ochrony nie został rozszerzony o **Pakiet Sport** do ubezpieczenia podróży zagranicznej.
5. TU Europa S.A. nie zwraca kosztów leczenia, ratownictwa i transportu, pomocy w podróży, jeżeli w stosunku do ubezpieczonego istniały przeciwwskazania lekarskie do odbycia podróży zagranicznej lub przed podróżą zagraniczną istniały wskazania do odbycia zabiegu operacyjnego bądź pobytu w szpitalu, pod warunkiem, że miały one wpływ na powstanie zdarzenia z ubezpieczenia kosztów leczenia, ratownictwa i transportu lub ubezpieczenia pomocy w podróży zagranicznej.
6. TU Europa S.A. nie odpowiada za koszty:
 - 1) szczepień ochronnych, z wyjątkiem profilaktyki nagłego przypadku tężca i wścieklizny,
 - 2) leczenia stomatologicznego zachowawczego, z wyjątkiem przypadków wymagających natychmiastowej, niezbędnej pomocy medycznej,
 - 3) kontynuacji leczenia zachorowań, które nastąpiły przed przystąpieniem do/zawarciem umowy ubezpieczenia,
 - 4) leczenia niezwiązanego z pomocą medyczną udzieloną w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku,
 - 5) leczenia przekraczającego zakres usług medycznych niezbędnych do przywrócenia stanu zdrowia umożliwiającego transport lub powrót ubezpieczonego do Polski; o zasadności organizacji transportu decyduje lekarz Centrum Pomocy wraz z lekarzem prowadzącym leczenie ubezpieczonego,
 - 6) poniesione w związku z ciążą, porodem – po 32 tygodniu ciąży (31 tydzień + 6 dni),
 - 7) zakupu środków antykoncepcyjnych, zabiegu usuwania ciąży, jeżeli nie został on wykonany w celu ratowania życia lub zdrowia,
 - 8) operacji plastycznych i zabiegów kosmetycznych,
 - 9) leczenia chorób przenoszonych drogą płciową, chorób wenerycznych, AIDS, HIV,
 - 10) epidemii chorób zakaźnych w wariancie **Podstawowym**.



Jeżeli obawiasz się zachorowania na Covid-19 lub innych chorób wirusowych z grupy koronawirusów, pamiętaj, aby kupić jeden z wariantów ubezpieczenia: Standardowy, Optymalny lub Najlepszy, które zapewniają ochronę w takich przypadkach.

- 11) epidemii chorób zakaźnych innych niż Covid – 19 i inne choroby wirusowe z grupy koronawirusów w wariancie **Standardowym, Optymalnym i Najlepszym**,
 - 12) naprawy i zakupu protez, w tym dentystycznych, okularów, aparatów słuchowych i innego sprzętu rehabilitacyjnego, z wyjątkiem zakupu kul,
 - 13) specjalnego odżywiania ubezpieczonego, zakupu środków wzmacniających oraz środków, z których ubezpieczony korzysta zwyczajowo, szczepień, masaży, kąpeli, inhalacji, gimnastyki leczniczej, naświetlania, nawet jeśli którykolwiek z tych środków był zalecony przez lekarza,
 - 14) korzystania podczas pobytu w szpitalu z usług innych niż standardowe, np. używania odbiorników telewizyjnych,
 - 15) leczenia, hospitalizacji lub zakwaterowania w przypadku, gdy według opinii lekarza Centrum Pomocy moment rozpoczęcia leczenia może być odłożony do momentu powrotu ubezpieczonego do Polski,
 - 16) przeprowadzenia badań zbędnych do rozpoznania leczenia choroby, badań kontrolnych oraz uzyskania zaświadczeń lekarskich,
 - 17) leczenia sanatoryjnego, terapii, profilaktyki, fizjoterapii,
 - 18) leków wydanych bez pisemnego zalecenia lekarza,
 - 19) leczenia przez lekarza będącego członkiem rodziny ubezpieczonego, chyba że jest to lekarz wskazany przez Centrum Pomocy do prowadzenia leczenia za granicą,
 - 20) leczenia i leków nieuznawanych przez medycynę konwencjonalną,
 - 21) leczenia oraz pobytu w domach opieki, hospicjach, ośrodkach leczenia uzależnień, ośrodkach sanatoryjnych i uzdrowiskowych, prewentoriach, centrach i ośrodkach rehabilitacyjnych oraz szpitalnych oddziałach rehabilitacyjnych,
 - 22) leczenia, ratownictwa i transportu, pomocy w podróży powstałe na skutek niepoddania się przez ubezpieczonego szczepieniom lub innym zabiegom prewencyjnym wymaganych przez administrację krajów, będących celem podróży zagranicznej ubezpieczonego.
7. Świadczenie z tytułu pokrycia niezbędnych i uzasadnionych kosztów związanych z opóźnieniem lotu nie przysługuje, gdy opóźnienie wystąpiło po powrocie ubezpieczonego do Polski lub kraju rezydencji.

§ 20. Postępowanie w celu otrzymania świadczenia ubezpieczeniowego z ubezpieczenia kosztów leczenia, ratownictwa i transportu oraz ubezpieczenia pomocy w podróży zagranicznej

1. Niezależnie od obowiązków określonych w § 9, które należy stosować odpowiednio, w celu otrzymania świadczenia ubezpieczeniowego, ubezpieczony powinien:
 - 1) najszybciej jak to możliwe, ale nie później niż w ciągu 72 h zadzwonić do Centrum Pomocy i zgłosić zajście zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową. Numer do Centrum Pomocy znajduje się na certyfikacie. W przypadku, gdy świadczenie ubezpieczeniowe polega na zwrocie kosztów, ubezpieczony powinien uzyskać informację o akceptacji pokrycia lub zwrotu kosztów przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie. W razie braku możliwości zgłoszenia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową bezpośrednio przez ubezpieczonego, zgłoszenie może być dokonane przez osobę występującą w jego imieniu,
 - 2) podać informacje potrzebne do udzielenia pomocy bądź przekazania informacji, o które zapyta Centrum Pomocy: imię i nazwisko, a także dane dotyczące miejsca pobytu, umożliwiające Centrum Pomocy skontaktowanie się z ubezpieczonym,
 - 3) stosować się do zaleceń Centrum Pomocy,
 - 4) w przypadku szkód osobowych umożliwić lekarzom upoważnionym przez TU Europa S.A. dostęp do wszystkich informacji medycznych mających związek ze zgłoszonym zdarzeniem ubezpieczeniowym,
 - 5) umożliwić Centrum Pomocy dokonanie czynności niezbędnych do ustalenia okoliczności powstania szkody, zasadności i wysokości roszczenia w tym zabezpieczyć dowody zaistnienia zdarzenia oraz udzielić w tym celu pomocy i wyjaśnień,
 - 6) zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę.
2. Jeżeli ubezpieczony albo osoba występująca w jego imieniu, z przyczyn niezależnych od siebie, tj. z powodu zdarzenia losowego lub siły wyższej, nie skontaktowała się uprzednio z Centrum Pomocy – powinna w terminie 5 dni od daty, w której było to możliwe, powiadomić Centrum Pomocy o zaistniałych kosztach i przesłać dokumentację potwierdzającą zajście zdarzenia.
3. W celu otrzymania przez ubezpieczonego dziennego świadczenia szpitalnego, ubezpieczony powinien przedłożyć potwierdzenie pokrycia kosztów hospitalizacji z Europejskiej Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego, wystawione przez placówkę medyczną, w której ubezpieczony był hospitalizowany lub zaświadczenie wystawione przez Narodowy Fundusz Zdrowia zawierające wykaz świadczeń pokrytych w ramach Europejskiej Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego.

§ 21. Zasady ustalania i wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego z ubezpieczenia kosztów leczenia, ratownictwa i transportu oraz ubezpieczenia pomocy w podróży zagranicznej

1. Po otrzymaniu zawiadomienia o zajściu zdarzenia i potwierdzeniu objęcia zdarzenia ochroną ubezpieczeniową, Centrum Pomocy spełnia świadczenie ubezpieczeniowe wynikające z zakresu umowy ubezpieczenia.
2. Zwrot kosztów przysługujących z tytułu ubezpieczenia kosztów leczenia, ratownictwa i transportu, ubezpieczenia pomocy w podróży dokonywany jest poprzez zapłatę bezpośrednio wystawcom rachunków.
3. W przypadku, gdy ubezpieczony musiał pokryć koszty we własnym zakresie z powodu braku akceptacji przez placówkę medyczną sposobu rozliczenia zgodnego z OWU, TU Europa S.A. dokonuje ich zwrotu ubezpieczonemu lub osobie, która poniosła te koszty.

Rozdział IV Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków w podróży zagranicznej oraz w podróży po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską

§ 22. Przedmiot i zakres ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków w podróży zagranicznej oraz w podróży po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest ryzyko następstw nieszczęśliwych wypadków.

2. TU Europa S.A. ponosi odpowiedzialność za ryzyko:
 - 1) śmierci,
 - 2) trwałego uszczerbku na zdrowiuubezpieczonego, zaistniałych wskutek nieszczęśliwego wypadku powstałe w okresie ochrony.

§ 23. Wyłączenia odpowiedzialności w ubezpieczeniu następstw nieszczęśliwych wypadków w podróży zagranicznej oraz w podróży po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską

1. TU Europa S.A. nie ponosi odpowiedzialności zgodnie z § 8.
2. Za nieszczęśliwy wypadek nie uważa się zdarzeń wywołanych procesami zachodzącymi wewnątrz organizmu ludzkiego: zawału, krwotoku, udaru mózgu, nagłego zatrzymania krążenia, wylewu krwi do mózgu.
3. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte następstwa nieszczęśliwych wypadków w podróży zagranicznej oraz w podróży po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską powstałych wskutek:
 - 1) niewłaściwego leczenia albo niewłaściwie wykonanych zabiegów na ubezpieczonym,
 - 2) infekcji, chyba, że w wyniku ran odniesionych w wypadku ubezpieczony został zakażony wirusem i/lub bakterią chorobotwórczą; do ran odniesionych w wypadku nie zalicza się nieznacznych otarć naskórka oraz błony śluzowej; następstwa zakażeń wirusowych i/lub bakteryjnych powstałe w wyniku otarć w czasie wypadku lub w późniejszym okresie nie są objęte ochroną ubezpieczeniową; ograniczeniu temu nie podlegają: wścieklizna oraz tężec,
 - 3) zatrucia przewodu pokarmowego w wyniku spożycia płynnych albo stałych substancji,
 - 4) przepuklin brzusznych lub przepuklin pachwinowych, chyba że powstały one w następstwie nieszczęśliwego wypadku,
 - 5) uszkodzenia dysków międzykręgowych, krwawienia z organów wewnętrznych, chyba że przyczyną powstania ww. uszkodzeń był nieszczęśliwy wypadek,
 - 6) ataków epilepsji, utraty przytomności, spowodowanych przyczyną chorobową.
4. Za następstwa nieszczęśliwego wypadku nie uznaje się trwałego uszczerbku na zdrowiu lub śmierci, jeśli nastąpiły one po upływie 24 miesięcy od nieszczęśliwego wypadku.
5. Ponadto TU Europa S.A. nie odpowiada za szkody będące następstwem uprawiania sportów wysokiego ryzyka w ubezpieczeniu podróży zagranicznej, o ile zakres ochrony nie został rozszerzony o **Pakiet Sport** w podróży zagranicznej.

§ 24. Postępowanie w celu otrzymania świadczenia ubezpieczeniowego z ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków w podróży zagranicznej oraz w podróży po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską

1. Niezależnie od obowiązków określonych w § 9, które stosować należy odpowiednio, w celu otrzymania świadczenia ubezpieczeniowego:
 - 1) ubezpieczony (w przypadku trwałego uszczerbku na zdrowiu) lub uprawniony (w przypadku śmierci ubezpieczonego) powinien najszybciej jak to możliwe, ale nie później niż w ciągu 72 h od zdarzenia, zadzwonić do Centrum Pomocy i zgłosić, że wystąpił nieszczęśliwy wypadek,
 - 2) ubezpieczony lub uprawniony powinien złożyć wniosek o wypłatę świadczenia ubezpieczeniowego elektronicznie przez aplikację na stronie www.tueuropa.pl, telefonicznie lub pisemnie w TU Europa S.A.,
 - 3) ubezpieczony powinien powiadomić TU Europa S.A. o zakończeniu leczenia i rehabilitacji oraz dołączyć dokumentację medyczną z przebiegu leczenia i rehabilitacji; po zakończeniu leczenia TU Europa S.A. może skierować ubezpieczonego na powołaną przez siebie na terytorium Polski komisję lekarską, która orzeknie stopień trwałego uszczerbku na zdrowiu; ubezpieczony jest zobowiązany przedstawić komisji lekarskiej wszelką posiadaną dokumentację medyczną i poddać się badaniom lekarskim; TU Europa S.A. pokrywa koszty stawienia się ubezpieczonego na komisję lekarską, w tym dojazd ubezpieczonego na terytorium Polski i wynagrodzenie lekarzy; koszty dojazdu innym środkiem transportu niż komunikacja publiczna są refundowane, jeśli jego wybór był uzasadniony. Od decyzji komisji ubezpieczony może złożyć odwołanie,
 - 4) uprawniony powinien dołączyć dokumentację medyczną z przebiegu leczenia i rehabilitacji ubezpieczonego, jeżeli uprawniony takie dokumenty posiada lub może je uzyskać na podstawie przepisów obowiązującego prawa, odpis skróconego aktu zgonu oraz gdy uprawniony jest wyznaczony imiennie – dokument stwierdzający tożsamość uprawnionego; w przypadku braku osoby wskazanej imiennie, występujący o wypłatę świadczenia ubezpieczeniowego członek rodziny powinien przedłożyć również dokument stwierdzający pokrewieństwo lub powinowactwo z ubezpieczonym.

§ 25. Zasady ustalania i wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego w ubezpieczeniu następstw nieszczęśliwych wypadków w podróży zagranicznej oraz w podróży po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską

1. Zasadność roszczenia z tytułu ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków ustala się po stwierdzeniu, że istnieje związek przyczynowo-skutkowy pomiędzy nieszczęśliwym wypadkiem a śmiercią lub trwałym uszczerbkiem na zdrowiu.
2. Ustalenie związku przyczynowo-skutkowego oraz stopnia trwałego uszczerbku na zdrowiu następuje przez lekarza powołanego przez TU Europa S.A. na podstawie dostarczonej dokumentacji medycznej. Procent trwałego uszczerbku na zdrowiu określa się na podstawie tabeli norm uszczerbku na zdrowiu, stosowanej przy orzekaniu o następstwach wypadków przy pracy oraz w drodze do pracy, stanowiącej załącznik do Rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 18 grudnia 2002 r. (poz. 1974).
3. Stopień trwałego uszczerbku na zdrowiu ustalany jest niezwłocznie po zakończeniu leczenia ubezpieczonego, z uwzględnieniem zaleconego przez lekarza okresu leczenia usprawniającego.
4. Jeżeli ubezpieczony otrzymał świadczenie ubezpieczeniowe z tytułu uszczerbku na zdrowiu, a następnie zmarł w ciągu 12 miesięcy od daty zaistnienia nieszczęśliwego wypadku na skutek tego samego zdarzenia, to świadczenie ubezpieczeniowe z tytułu śmierci należne uprawnionemu jest pomniejszone o kwotę wypłaconą wcześniej ubezpieczonemu.
5. Jeżeli ubezpieczony zmarł przed ustaleniem stopnia trwałego uszczerbku na zdrowiu, a jego śmierć nie pozostawała w związku przyczynowym z nieszczęśliwym wypadkiem, podstawę do ustalenia przez TU Europa S.A. wysokości świadczenia ubezpieczeniowego wypłaconego uprawnionemu stanowi przypuszczalny stopień uszczerbku na zdrowiu ubezpieczonego ustalany na podstawie dokumentacji medycznej i opinii lekarzy.
6. W przypadku, gdy ubezpieczony zmarł na skutek nieszczęśliwego wypadku, TU Europa S.A. ustala wysokość i zasadność świadczenia ubezpieczeniowego oraz uprawnionych na podstawie:
 - 1) dokumentów niezbędnych do ustalenia zasadności i wysokości roszczenia,

- 2) aktu zgonu ubezpieczonego wraz z dokumentami wskazującymi przyczynę zgonu, dokumentów stwierdzających pokrewieństwo lub powinowactwo z ubezpieczonym uprawnionych albo też innych dokumentów, z których wynika, że są spadkobiercami ubezpieczonego, chyba że uprawniony jest osobą, która takich dokumentów nie posiada i na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa polskiego nie może ich uzyskać.
7. Świadczenie ubezpieczeniowe z tytułu śmierci ubezpieczonego TU Europa S.A. wypłaca uprawnionemu.

Rozdział V Ubezpieczenie bagażu podróżnego w podróży zagranicznej oraz w podróży po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską

§ 26. Przedmiot i zakres ubezpieczenia bagażu podróżnego w podróży zagranicznej oraz w podróży po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest bagaż podróżny ubezpieczonego.
2. Ubezpieczeniem bagażu podróżnego w podróży zagranicznej oraz w podróży po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską objęte są:
 - 1) odzież,
 - 2) obuwie,
 - 3) drobne urządzenia elektryczne: suszarka, żelazko, lokówka, prostownica, golarka, depilator, szczotka do zębów,
 - 4) przybory toaletowe i kosmetyki,
 - 5) wózki dziecięce i inwalidzkie,
 - 6) namioty i śpiwory,
 - 7) przenośny sprzęt elektroniczny, znajdujący się pod bezpośrednią opieką ubezpieczonego.
3. Zakres ubezpieczenia obejmuje utratę, zniszczenie lub uszkodzenie bagażu podróżnego wskutek:
 - 1) rabunku,
 - 2) kradzieży z włamaniem,
 - 3) wypadku środka transportu,
 - 4) nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania, w wyniku którego ubezpieczony stracił możliwość opieki nad bagażem podróżnym,
 - 5) ognia, huraganu, powodzi, uderzenia pioruna, wybuchu, deszczu nawalnego, lawiny, trzęsienia ziemi, upadku pojazdu powietrznego oraz wydostania się wody z urządzeń wodno-kanalizacyjnych,
 - 6) winy przewoźnika zawodowego w stosunku do bagażu podróżnego powierzonego do przewozu na podstawie listu przewozowego,
 - 7) winy przechowalni bagażu w stosunku do bagażu podróżnego, który został oddany za pokwitowaniem.

§ 27. Wyłączenia odpowiedzialności w ubezpieczeniu bagażu podróżnego w podróży zagranicznej oraz w podróży po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską

1. TU Europa S.A. nie ponosi odpowiedzialności zgodnie z § 8.
2. Ochroną nie są objęte:
 - 1) futra,
 - 2) przedmioty służące działalności handlowej, usługowej lub produkcyjnej,
 - 3) telefony komórkowe,
 - 4) przedmioty spoza listy w § 26 ust. 2.
3. TU Europa S.A. nie odpowiada za szkody:
 - 1) polegające na uszkodzeniu bądź kradzieży wyposażenia pojazdu samochodowego,
 - 2) powstałe wskutek kradzieży bez włamania lub przy użyciu dorabianych kluczy,
 - 3) polegające na uszkodzeniu, zniszczeniu bądź utracie rzeczy w związku z ich używaniem, samozapaleniem, samozepsuciem lub wyciekami, a przypadku rzeczy tłukących się lub w opakowaniu szklanym – potłuczeniem,
 - 4) powstałe w aparatach, urządzeniach elektrycznych i elektronicznych wskutek ich wad lub działania prądu elektrycznego podczas eksploatacji, chyba że działanie prądu elektrycznego wywołało pożar,
 - 5) wyrządzone przez zwierzęta, robactwo,
 - 6) polegające wyłącznie na uszkodzeniu lub zniszczeniu waliz, kufrów lub innych pojemników bagażu podróżnego,
 - 7) powstałe wskutek konfiskaty, zatrzymania lub zniszczenia przez organy celne lub inne władze,
 - 8) nie zgłoszone policji lub przewoźnikowi niezwłocznie po stwierdzeniu zaistnienia zdarzenia objętego ubezpieczeniem,
 - 9) z tytułu których ubezpieczony otrzymał rekompensatę od przewoźnika,
 - 10) z tytułu których ubezpieczony otrzymał rekompensatę z przechowalni bagażu,
 - 11) których wartość na dzień wypłaty świadczenia nie przekracza 120 PLN.
4. Wypłata należnego świadczenia ubezpieczeniowego każdorazowo pomniejszona zostanie o **120 PLN**.

§ 28. Postępowanie w razie zajścia zdarzenia z ubezpieczenia bagażu podróżnego w podróży zagranicznej oraz w podróży po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską

1. Niezależnie od obowiązków określonych w § 9, które stosować należy odpowiednio, ubezpieczony w celu otrzymania świadczenia ubezpieczeniowego powinien zastosować następujące środki:
 - 1) jeżeli szkoda powstała w wyniku: rabunku, kradzieży z włamaniem, wypadku środka transportu – powiadomić policję niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zdarzeniu i uzyskać pisemne potwierdzenie tego faktu z wyszczególnieniem utraconych przedmiotów,
 - 2) niezwłocznie powiadomić przewoźnika o każdej szkodzi powstałej w bagażu podróżnym powierzonego do przewozu lub w czasie jazdy środkami komunikacji publicznej, w przypadku, gdy bagaż podróżny znajdował się pod bezpośrednią opieką ubezpieczonego oraz uzyskać pisemne potwierdzenie tego faktu,
 - 3) niezwłocznie powiadomić administrację o każdym wypadku szkody w miejscu zakwaterowania ubezpieczonego oraz uzyskać pisemne potwierdzenie tego faktu,

- 4) złożyć w Centrum Pomocy wypełniony formularz zgłoszenia szkody. W przypadku szkody powstałej z winy przewoźnika lub przechowalni bagażu należy dodatkowo dołączyć pisemne zaświadczenie od przewoźnika lub przechowalni bagażu o zaginięciu, zniszczeniu, uszkodzeniu bagażu podróжного z informacją czy bagaż podróжный odnalazł się oraz o wysokości rekompensaty wypłaconej ubezpieczonemu przez przewoźnika lub przechowalnię bagażu,
 - 5) dostarczyć, na życzenie Centrum Pomocy zdjęcie zniszczonego bagażu podróжного.
2. W przypadku odzyskania skradzionych lub uszkodzonych przedmiotów ubezpieczony zobowiązany jest niezwłocznie o tym fakcie powiadomić Centrum Pomocy oraz zwrócić wypłacone wcześniej świadczenia ubezpieczeniowe za ww. przedmioty.

§ 29. Zasady ustalania i wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego w ubezpieczeniu bagażu podróжного w podróży zagranicznej oraz w podróży po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską

1. W przypadku szkody całkowitej świadczenie ubezpieczeniowe wypłacane jest w wysokości rzeczywistej wartości utraconego bagażu podróжного.
2. W przypadku uszkodzenia przedmiotów wchodzących w skład bagażu podróжного wypłaca się świadczenie ubezpieczeniowe w wysokości kosztów naprawy. Jeśli koszty naprawy przekraczają wartość przedmiotu, TU Europa S.A. wypłaca świadczenie ubezpieczeniowe w wysokości rzeczywistej jego wartości.
3. Za rzeczywistą wartość przedmiotu uważa się kwotę, za jaką można nabyć przedmiot o tym samym przeznaczeniu, standardzie i jakości, pomniejszoną o wartość zużycia.

Rozdział VI Ubezpieczenie opóźnienia dostarczenia bagażu podróжного w podróży zagranicznej

§ 30. Przedmiot i zakres ubezpieczenia opóźnienia dostarczenia bagażu podróжного w podróży zagranicznej

1. Przedmiotem ubezpieczenia są koszty związane z opóźnieniem dostarczenia bagażu podróжного powierzonego przewoźnikowi na podstawie dokumentu przewozowego.
2. W razie opóźnienia dostarczenia bagażu podróжного o co najmniej 5 godzin, TU Europa S.A. zwróci koszty zakupu niezbędnych przyborów toaletowych i odzieży, począwszy od 6 godziny oczekiwania na bagaż podróжный.
3. Górna granica odpowiedzialności TU Europa S.A. wynosi **600 PLN** i stanowi limit w zakresie sumy ubezpieczenia bagażu podróжного.
4. Wypłata świadczenia z tytułu ubezpieczenia opóźnienia dostarczenia bagażu podróжного pomniejsza sumę ubezpieczenia bagażu podróжного.

§ 31. Wyłączenia odpowiedzialności w ubezpieczeniu opóźnienia dostarczenia bagażu podróжного w podróży zagranicznej

1. TU Europa S.A. nie ponosi odpowiedzialności zgodnie z § 8.
2. Świadczenie nie przysługuje, gdy opóźnienie dostarczenia bagażu podróжного:
 - 1) wynika z zatrzymania bagażu podróжного przez władze celne lub inne władze państwowe,
 - 2) nastąpiło już po powrocie ubezpieczonego do Polski lub kraju rezydencji.
3. TU Europa S.A. nie odpowiada za koszty poniesione na zakup:
 - 1) perfum,
 - 2) przyborów toaletowych i odzieży przed upływem 5 godzin opóźnienia dostarczenia bagażu podróжного.

§ 32. Postępowanie w celu otrzymania świadczenia ubezpieczeniowego z ubezpieczenia opóźnienia dostarczenia bagażu podróжного w podróży zagranicznej

1. Niezależnie od obowiązków określonych w § 9, które należy stosować odpowiednio, w celu otrzymania świadczenia ubezpieczeniowego ubezpieczony powinien zgłosić opóźnienie bagażu podróжного przewoźnikowi oraz uzyskać od niego dokumenty, które potwierdzają opóźnienie bagażu podróжного.
2. Zwrot kosztów zakupu niezbędnych przyborów toaletowych i odzieży następuje wyłącznie na podstawie przekazanych przez ubezpieczonego dokumentów potwierdzających poniesione przez niego koszty.

Rozdział VII Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w podróży zagranicznej oraz w podróży po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską

§ 33. Przedmiot i zakres ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w podróży zagranicznej oraz w podróży po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest odpowiedzialność cywilna ubezpieczonego.
2. TU Europa S.A. ponosi odpowiedzialność za szkody osobowe i szkody rzeczowe wyrządzone osobom trzecim czynem niedozwolonym, w związku z wykonywaniem czynności życia prywatnego w okresie ochrony.
3. Umowa ubezpieczenia obejmuje szkody będące następstwem wypadku, który miał miejsce w okresie ochrony, przy czym wszystkie szkody będące następstwem tego samego wypadku albo wynikające z tej samej przyczyny, niezależnie od liczby poszkodowanych, uważa się za jeden wypadek i przyjmuje się, że miały miejsce w chwili powstania pierwszej szkody.

§ 34. Wyłączenia odpowiedzialności w ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej w podróży zagranicznej oraz w podróży po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską

1. TU Europa S.A. nie ponosi odpowiedzialności zgodnie z § 8.
2. TU Europa S.A. nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1) roszczenia wykraczające poza zakres ustawowej odpowiedzialności cywilnej ubezpieczonego, będące wynikiem zawartej przez niego umowy lub szczególnych przyrzeczeń,
 - 2) szkody wyrządzone przez ubezpieczonego osobie bliskiej lub osobie, za którą ponosi odpowiedzialność,
 - 3) szkody wynikające z posiadania, kierowania, używania, uruchamiania pojazdów mechanicznych, statków powietrznych i wodnych,
 - 4) roszczenia powstałe w wyniku naruszenia przepisów prawnych, roszczenia o charakterze karnym, za straty moralne, zadośćuczynienie i o odszkodowanie z nawiązką,

- 5) utratę lub uszkodzenie mienia należącego do ubezpieczonego albo mienia innej osoby, powierzonego, wynajętego, pożyczonego lub będącego pod pieczęą bądź kontrolą ubezpieczonego lub osób, za które ponosi odpowiedzialność,
 - 6) szkody wynikające z wykonywania swojego zawodu, pracy za granicą lub prowadzenia działalności mającej na celu wypracowanie zysku,
 - 7) szkody powstałe podczas polowań,
 - 8) roszczenia wynikłe z przeniesienia choroby na inną osobę,
 - 9) szkody wyrządzone w środowisku naturalnym,
 - 10) szkody wyrządzone przez zwierzęta, których ubezpieczony jest właścicielem,
 - 11) szkody wynikłe z posiadania i użycia broni wszelkiego rodzaju,
 - 12) szkody, za które ubezpieczony jest odpowiedzialny wskutek umownego przejęcia odpowiedzialności cywilnej osoby trzeciej albo wskutek rozszerzenia zakresu własnej odpowiedzialności cywilnej wynikającej z obowiązujących przepisów prawa,
 - 13) szkody w mieniu ruchomym, z którego ubezpieczony korzystał na podstawie umowy najmu, dzierżawy, leasingu, użyczenia lub innej odpłatnej umowy cywilnoprawnej,
 - 14) zdarzenia, które nastąpiły na skutek lub w związku z pozostawianiem ubezpieczonego w stanie nietrzeźwości,
 - 15) szkody rzeczowe, których wartość nie przekracza 800 PLN, chyba, że nie miało to wpływu na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego.
3. Ubezpieczenie nie obejmuje odszkodowania za powstały uszczerbek na zdrowiu, niezdolność do pracy i utratę dochodów.
4. TU Europa nie zwraca kosztów zastępstwa procesowego, kosztów składek na ubezpieczenie społeczne oraz podatków poniesionych przez poszkodowanego w związku ze zdarzeniem.
5. TU Europa S.A. nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe podczas podróży zagranicznej w związku z:
- 1) uprawianiem turystyki kwalifikowanej,
 - 2) uprawianiem sportów wysokiego ryzyka,
- o ile zakres ochrony nie został rozszerzony o **Pakiet Sport** w podróży zagranicznej.

§ 35. Postępowanie w celu otrzymania świadczenia ubezpieczeniowego z ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w podróży zagranicznej oraz w podróży po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską

1. Niezależnie od obowiązków określonych w § 9, które stosować należy odpowiednio, w celu otrzymania świadczenia ubezpieczeniowego, ubezpieczony powinien:
 - 1) sporządzić oświadczenie ustalające okoliczności szkody,
 - 2) starać się o ustalenie świadków zdarzenia,
 - 3) niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 5 dni od daty powrotu z podróży zagranicznej, przekazać informację do Centrum Pomocy o zaistnieniu zdarzenia mogącego obciążyć ubezpieczonego odpowiedzialnością cywilną, podając okoliczności i przyczyny szkody oraz załączając niezbędne dokumenty dotyczące okoliczności zdarzenia oraz własne oświadczenie o swojej odpowiedzialności za szkodę,
 - 4) niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 3 dni od daty otrzymania roszczenia odszkodowawczego od osoby trzeciej zawiadomić Centrum Pomocy o tym fakcie,
 - 5) zawiadomić Centrum Pomocy, jeśli przeciwko ubezpieczonemu wszczęto postępowania karne, administracyjne lub inne, albo jeżeli osoba trzecia wystąpiła z roszczeniem na drogę sądową,
 - 6) przekazać do Centrum Pomocy orzeczenie sądu w sprawie związanej ze zdarzeniem, z którego wynika jego odpowiedzialność.
2. Jeżeli w związku z powstałą szkodą Centrum Pomocy zaleciło na piśmie podjęcie określonych środków możliwych do zastosowania przez ubezpieczonego, mających na celu zapobieżenie w przyszłości innym zdarzeniom a ubezpieczony nie zastosował się do tego zalecenia, TU Europa S.A. jest uprawniony do odmowy wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego lub odpowiedniego zmniejszenia świadczenia ubezpieczeniowego za następne szkody powstałe z takiej samej przyczyny, chyba że niezastosowanie się do zalecenia Centrum Pomocy nie miało wpływu na powstanie szkody.
3. Zaspokojenie lub uznanie przez ubezpieczonego roszczenia o naprawienie szkody, która objęta jest ubezpieczeniem odpowiedzialności cywilnej, nie ma skutków prawnych względem TU Europa S.A., jeżeli nie wyraził on na to uprzednio zgody.

§ 36. Zasady ustalania i wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego w ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej w podróży zagranicznej oraz w podróży po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską

1. W ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej w granicach udzielonej ochrony ubezpieczeniowej TU Europa S.A. dokonuje oceny sytuacji faktycznej i prawnej oraz podejmuje decyzję o uznaniu roszczenia i wypłacie świadczenia ubezpieczeniowego.
2. W każdym czasie TU Europa S.A. ma prawo wypłacić świadczenia z tytułu ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w wysokości sumy ubezpieczenia lub sumy wystarczającej na zaspokojenie roszczeń wynikających z wypadku, zwalniając się z obowiązku dalszego udzielania ochrony oraz ponoszenia innych kosztów.
3. W ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej TU Europa S.A. wypłaca osobie uprawnionej należne świadczenia w granicach odpowiedzialności cywilnej ubezpieczonego.

Rozdział VIII Ubezpieczenie kosztów pierwszej pomocy medycznej w podróży po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską

§ 37. Przedmiot ubezpieczenia kosztów pierwszej pomocy medycznej w podróży po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską

Przedmiotem ubezpieczenia są koszty udzielenia pierwszej pomocy medycznej na terytorium Polski oraz strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską, w związku z nieszczęśliwym wypadkiem, jaki doznał ubezpieczony podczas podróży objętej umową ubezpieczenia, w zakresie określonym w OWU.

§ 38. Zakres ubezpieczenia kosztów pierwszej pomocy medycznej w podróży po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską

W ramach ochrony ubezpieczeniowej TU Europa S.A. pokrywa powstałe na terytorium Polski lub strefy przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską niezbędne koszty poniesione na:

- 1) udzielenie pierwszej pomocy medycznej dokonane przez jednostkę ratownictwa medycznego,
- 2) leczenie ambulatoryjne obejmujące badania i pomoc medyczną, analizy, zabiegi podczas pierwszej, następującej bezpośrednio po zajściu nieszczęśliwego wypadku, wizyty lekarskiej,
- 3) dojazd lekarza do miejsca, w którym znajduje się ubezpieczony,
- 4) zakup niezbędnych leków i środków opatrunkowych.

§ 39. Wyłączenia odpowiedzialności w ubezpieczeniu kosztów pierwszej pomocy medycznej w podróży po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską

TU Europa S.A. nie ponosi odpowiedzialności zgodnie z § 8.

Rozdział IX Ubezpieczenie kosztów ratownictwa w podróży po Polsce oraz strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską

§ 40. Przedmiot i zakres ubezpieczenia kosztów ratownictwa w podróży po Polsce oraz strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską

1. Ubezpieczenie kosztów ratownictwa w podróży po Polsce oraz strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską obejmuje powstałe i poniesione w okresie odpowiedzialności ubezpieczyciela niezbędne i udokumentowane koszty na akcję ratowniczą lub poszukiwawczą, prowadzoną przez wyspecjalizowane służby ratownicze w celu ratowania życia lub zdrowia ubezpieczonego, który uległ w czasie podróży nagłemu zachorowaniu lub nieszczęśliwemu wypadkowi.
2. Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Pomocy pokrywa koszty poszukiwań i koszty ratownictwa ubezpieczonego przez wyspecjalizowane jednostki ratownicze. Za czas poszukiwania uznaje się okres od zgłoszenia zaginięcia do odnalezienia lub zaprzestania akcji poszukiwawczej ubezpieczonego. Za ratownictwo uznaje się udzielenie doraźnej pomocy medycznej, świadczonej od chwili odnalezienia ubezpieczonego do czasu przewiezienia go do najbliższego szpitala.

§ 41. Wyłączenia odpowiedzialności w ubezpieczeniu ratownictwa w podróży po Polsce oraz strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską

TU Europa S.A. nie ponosi odpowiedzialności zgodnie z § 8.

Rozdział X Ubezpieczenie kosztów rehabilitacji na terytorium Polski dla podróży po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską

§ 42. Przedmiot ubezpieczenia kosztów rehabilitacji na terytorium Polski dla podróży po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską

1. Przedmiotem ubezpieczenia kosztów rehabilitacji są wydatki poniesione na działanie, którego celem jest przywrócenie ubezpieczonemu z dysfunkcją narządu, spowodowaną nieszczęśliwym wypadkiem, pełnej lub maksymalnej możliwej do osiągnięcia sprawności fizycznej.
2. Jeżeli ubezpieczony, zgodnie ze wskazaniem lekarza prowadzącego leczenie, wymaga rehabilitacji w domu lub w poradni rehabilitacyjnej, TU Europa S.A. pokrywa koszty wizyty specjalisty fizyoterapeuty w miejscu pobytu ubezpieczonego lub w specjalistycznej poradni rehabilitacyjnej.
3. Zwrot udokumentowanych kosztów rehabilitacji może nastąpić jedynie na podstawie udokumentowania poniesionych na terenie Polski kosztów, w okresie nie dłuższym niż 2 lata od daty zaistnienia nieszczęśliwego wypadku.

§ 43. Postępowanie w celu otrzymania świadczenia ubezpieczeniowego z ubezpieczenia kosztów rehabilitacji na terenie Polski dla podróży po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską

1. Niezależnie od obowiązków określonych w § 9, które stosować należy odpowiednio, w celu otrzymania świadczenia ubezpieczeniowego:
 - 1) ubezpieczony powinien powiadomić TU Europa S.A. o zakończeniu leczenia i rehabilitacji oraz dołączyć dokumentację medyczną z przebiegu leczenia i rehabilitacji; po zakończeniu leczenia TU Europa S.A. może skierować ubezpieczonego na powołaną przez siebie na terytorium Polski komisję lekarską, która orzeknie stopień trwałego uszczerbku na zdrowiu; ubezpieczony jest zobowiązany przedstawić komisji lekarskiej wszelką posiadaną dokumentację medyczną i poddać się badaniom lekarskim; TU Europa S.A. pokrywa koszty stawienia się ubezpieczonego na komisję lekarską, w tym dojazd ubezpieczonego na terytorium Polski i wynagrodzenie lekarzy; koszty dojazdu innym środkiem transportu niż komunikacja publiczna są refundowane, jeśli jego wybór był uzasadniony,
 - 2) uprawniony powinien dołączyć dokumentację medyczną z przebiegu leczenia i rehabilitacji ubezpieczonego, jeżeli uprawniony takie dokumenty posiada lub może je uzyskać na podstawie przepisów obowiązującego prawa, odpis skróconego aktu zgonu oraz gdy uprawniony jest wyznaczony imiennie – dokument stwierdzający tożsamość uprawnionego; w przypadku braku osoby wskazanej imiennie, występujący o wypłatę świadczenia ubezpieczeniowego członek rodziny powinien przedłożyć również dokument stwierdzający pokrewieństwo lub powinowactwo z ubezpieczonym.

§ 44. Wyłączenia odpowiedzialności w ubezpieczeniu kosztów rehabilitacji na terenie Polski dla podróży po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską

TU Europa S.A. nie ponosi odpowiedzialności zgodnie z § 8.

Rozdział XI Pakiet Sport w podróży zagranicznej

§ 45. Przedmiot i zakres ubezpieczenia sprzętu sportowego w Pakiecie Sport w podróży zagranicznej

1. Ubezpieczenie w **Pakiecie Sport** w podróży zagranicznej obejmuje:
 - 1) ubezpieczenie sprzętu sportowego,
 - 2) ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w trakcie uprawiania sportów.
2. Przedmiotem ubezpieczenia jest sprzęt sportowy, należący do ubezpieczonego.
3. Zakres ubezpieczenia obejmuje utratę, zniszczenie lub uszkodzenie sprzętu sportowego wskutek:
 - 1) rabunku,
 - 2) kradzieży z włamaniem,
 - 3) wypadku środka transportu,
 - 4) nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania, w wyniku którego ubezpieczony stracił możliwość opieki nad sprzętem sportowym,
 - 5) ognia, huraganu, powodzi, pioruna, wybuchu, deszczu nawalnego, lawiny, trzęsienia ziemi, upadku pojazdu powietrznego oraz wydostania się wody z urządzeń wodno-kanalizacyjnych,
 - 6) winy przewoźnika zawodowego w stosunku do sprzętu sportowego powierzonego do przewozu na podstawie listu przewozowego,
 - 7) winy przechowalni bagażu w stosunku do sprzętu sportowego, który został oddany za pokwitowaniem.

§ 46. Wyłączenia odpowiedzialności szczególne dla ubezpieczenia sprzętu sportowego w Pakiecie Sport w podróży zagranicznej

1. TU Europa S.A. nie ponosi odpowiedzialności zgodnie z § 8.
2. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte szkody:
 - 1) polegające na utracie, zniszczeniu lub uszkodzeniu sprzętu sportowego spowodowane jego użytkowaniem,
 - 2) polegające wyłącznie na utracie, zniszczeniu lub uszkodzeniu pokrowców na sprzęt sportowy,
 - 3) których wartość nie przekracza 100 PLN.
3. TU Europa S.A. wypłaci należne świadczenie ubezpieczeniowe, jeśli jego wysokość będzie wyższa niż **100 PLN** z tytułu każdej szkody.

§ 47. Postępowanie szczególne w razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego z ubezpieczenia sprzętu sportowego w Pakiecie Sport w podróży zagranicznej

1. Niezależnie od obowiązków określonych w § 9, które stosować należy odpowiednio, ubezpieczony w celu otrzymania świadczenia ubezpieczeniowego powinien:
 - 1) powiadomić policję – w razie rabunku, kradzieży z włamaniem, wypadku środka transportu i niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zdarzeniu i uzyskać pisemne potwierdzenie tego faktu z wyszczególnieniem utraconych przedmiotów,
 - 2) niezwłocznie powiadomić przewoźnika o każdej szkodzie powstałej w sprzęcie sportowym powierzonym do przewozu lub w czasie jazdy środkami komunikacji publicznej, w przypadku, gdy sprzęt sportowy znajdował się pod bezpośrednią opieką ubezpieczonego oraz uzyskać pisemne potwierdzenie tego faktu,
 - 3) niezwłocznie powiadomić administrację o każdym wypadku szkody w miejscu zakwaterowania ubezpieczonego oraz uzyskać pisemne potwierdzenie tego faktu,
 - 4) zgłosić zajście zdarzenia ubezpieczeniowego na piśmie do Centrum Pomocy w terminie 14 dni od daty powrotu z podróży zagranicznej, chyba że jest to niemożliwe z powodu odpowiednio udokumentowanego zdarzenia losowego lub działania siły wyższej; jeśli opóźnienie w zgłoszeniu szkody spowoduje zwiększenie się szkody, rozumiane jako powstanie większych zobowiązań, Centrum Pomocy może odpowiednio zmniejszyć świadczenie ubezpieczeniowe;
 - 5) przedstawić zaświadczenie lekarskie o udzielonej pomocy medycznej w związku z nieszczęśliwym wypadkiem lub nagłym zachorowaniem,
 - 6) dostarczyć, na życzenie Centrum Pomocy zdjęcie zniszczonego lub uszkodzonego sprzętu sportowego.
2. W przypadku odzyskania skradzionych, zniszczonych lub uszkodzonych przedmiotów ubezpieczony zobowiązany jest niezwłocznie o tym fakcie powiadomić Centrum Pomocy oraz zwrócić wypłacone wcześniej świadczenie ubezpieczeniowe za ww. przedmioty.

§ 48. Szczególne zasady ustalania i wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego w ubezpieczeniu sprzętu sportowego w Pakiecie Sport w podróży zagranicznej

1. W przypadku całkowitej utraty lub zniszczenia sprzętu sportowego, TU Europa S.A. wypłaca świadczenie ubezpieczeniowe w wysokości jego rzeczywistej wartości.
2. W przypadku uszkodzenia sprzętu sportowego, TU Europa S.A. wypłaca świadczenie ubezpieczeniowe w wysokości kosztów jego naprawy. Jeżeli koszty naprawy przekraczają wartość rzeczywistą sprzętu sportowego, TU Europa S.A. wypłaca świadczenie ubezpieczeniowe w wysokości rzeczywistej jego wartości.
3. Za rzeczywistą wartość uważa się kwotę, za jaką można nabyć przedmiot o tym samym przeznaczeniu, standardzie i jakości, pomniejszoną o wartość zużycia.

§ 49. Przedmiot i zakres ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w trakcie uprawiania sportów w Pakiecie Sport w podróży zagranicznej

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest odpowiedzialność cywilna ubezpieczonego w zakresie określonym w OWU.
2. TU Europa S.A. ponosi odpowiedzialność za szkody osobowe i szkody rzeczowe wyrządzone osobom trzecim czynem niedozwolonym, w związku z uprawianiem turystyki kwalifikowanej oraz sportów wysokiego ryzyka przez ubezpieczonego, w okresie ochrony.
3. Umowa ubezpieczenia obejmuje szkody będące następstwem wypadku, który miał miejsce w okresie ochrony ubezpieczeniowej, bez względu na czas zgłoszenia roszczeń przez poszkodowane osoby trzecie, przy czym wszystkie szkody będące następstwem tego samego wypadku albo wynikające z tej samej przyczyny, niezależnie od liczby poszkodowanych, uważa się za jeden wypadek i przyjmuje się, że miały miejsce w chwili powstania pierwszej szkody.

§ 50. Wyłączenia odpowiedzialności w ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej w trakcie uprawiania sportów w Pakiecie Sport w podróży zagranicznej

Zgodnie z § 34 OWU.

§ 51. Postępowanie w razie zajścia zdarzenia z ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w trakcie uprawiania sportów w Pakiecie Sport w podróży zagranicznej

Zgodnie z § 35 OWU.

§ 52. Zasady ustalania i wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego w ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej w trakcie uprawiania sportów w Pakiecie Sport

Zgodnie z § 36 OWU.

Rozdział XII Ubezpieczenie kosztów rezygnacji

§ 53. Przedmiot ubezpieczenia kosztów rezygnacji

- Przedmiotem ubezpieczenia kosztów rezygnacji jest ryzyko poniesienia kosztów przez ubezpieczonego z tytułu:
 - rezygnacji z uczestnictwa** w imprezie turystycznej przed planowaną datą wyjazdu, określoną w umowie uczestnictwa,
 - przerwania uczestnictwa** w imprezie turystycznej i konieczności wcześniejszego powrotu z imprezy turystycznej lub hospitalizacji w trakcie trwania imprezy turystycznej.
- Ubezpieczenie kosztów rezygnacji może obejmować:
 - podróże zagraniczne oraz
 - podróże po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską.
- Za koszty przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej uznajemy część świadczeń z umowy uczestnictwa, których nie wykorzystasz z powodów, które wskazujemy w § 54 pkt 1) – 10) oraz 12) – 15) Tabeli nr 7, ponieważ:
 - rezygnujesz z imprezy turystycznej w trakcie jej trwania oraz powrócisz do kraju zamieszkania i nie będziesz kontynuować imprezy turystycznej, albo
 - w trakcie imprezy turystycznej będziesz hospitalizowany.

§ 54. Zakres ubezpieczenia kosztów rezygnacji

TU Europa S.A. zapewnia wypłatę świadczenia ubezpieczeniowego w wysokości 100% udokumentowanych wydatków poniesionych przez ubezpieczonego na imprezę turystyczną, a które zostały utracone zgodnie z zawartymi przez niego w tym celu umowami, pod warunkiem, że rezygnacja z imprezy turystycznej lub przerwanie uczestnictwa w imprezie turystycznej, nastąpiły z przyczyn wymienionych poniżej, uniemożliwiających realizację imprezy turystycznej:

 **Tabela nr 7 – Tabela powodów rezygnacji albo przerwania imprezy turystycznej**

Powody rezygnacji albo przerwania imprezy turystycznej		
Nagłe zachorowanie	1) Nagłe zachorowanie ubezpieczonego lub współuczestnika podróży , nierokujące wyzdrowienia do daty rozpoczęcia podróży albo mające miejsce w czasie podróży i które nie jest związane z zachorowaniem na Covid-19	✓
	2) Nagłe zachorowanie osoby bliskiej ubezpieczonego lub osoby bliskiej współuczestnika podróży , która nie bierze udziału w imprezie turystycznej, skutkujące natychmiastową hospitalizacją i nierokujące wyzdrowienia do daty rozpoczęcia podróży albo mające miejsce w czasie imprezy turystycznej i które nie jest związane z zachorowaniem na Covid-19	✓
Nieszczęśliwy wypadek	3) Nieszczęśliwy wypadek ubezpieczonego lub współuczestnika podróży powodujący znaczne ograniczenie samodzielności ruchowej ubezpieczonego lub współuczestnika podróży, tj. niemożność poruszania się lub samoobsługi bez pomocy innych osób i nierokujący wyzdrowienia do daty rozpoczęcia podróży albo mający miejsce w czasie podróży	✓
	4) Nieszczęśliwy wypadek osoby bliskiej ubezpieczonego lub osoby bliskiej współuczestnika podróży , która nie bierze udziału w imprezie turystycznej, skutkujący natychmiastową hospitalizacją i nierokujący wyzdrowienia do daty rozpoczęcia podróży albo mający miejsce w czasie imprezy turystycznej	✓
Ciąża	5) Komplikacje związane z ciążą ubezpieczonego, współuczestnika podróży, żony lub konkubiny ubezpieczonego, żony lub konkubiny współuczestnika podróży , mające miejsce przed 32 tygodniem ciąży (maksymalnie 31 tygodni + 6 dni)	✓
Śmierć	6) Śmierć ubezpieczonego lub współuczestnika podróży , w tym w wyniku choroby przewlekłej i zachorowania na Covid-19	✓
	7) Śmierć osoby bliskiej ubezpieczonego lub osoby bliskiej współuczestnika podróży , która nastąpiła w ciągu 45 dni bezpośrednio poprzedzających datę wyjazdu lub w trakcie wyjazdu, w tym w wyniku choroby przewlekłej, zachorowania na Covid-19, samobójstwa	✓
Szkoda w mieniu	8) Szkoda w mieniu ubezpieczonego, osoby bliskiej ubezpieczonego lub współuczestnika podróży, powstała w wyniku działania zdarzenia losowego lub będąca następstwem kradzieży z włamaniem , powodująca konieczność wykonania przez ubezpieczonego, osobę bliską ubezpieczonego lub współuczestnika podróży czynności prawnych, a także administracyjnych, w okresie do 10 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej	✓
Utrata pracy	9) Utrata pracy przez ubezpieczonego lub współuczestnika podróży zgodna z definicją zawartą w § 2 pkt 46 pod warunkiem, że w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia ubezpieczony lub współuczestnik podróży był zatrudniony na podstawie umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony albo pracował przez okres co najmniej 6 miesięcy na podstawie umowy o pracę na czas określony	✓
Rozpoczęcie pracy	10) Wyznaczenie ubezpieczonemu lub współuczestnikowi podróży daty rozpoczęcia pracy przez pracodawcę na dzień rozpoczęcia lub trwania podróży w sytuacji, gdy ubezpieczony lub współuczestnik podróży w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia był zarejestrowany w Urzędzie Pracy jako osoba bezrobotna	✓
Akt terrorystyczny	11) 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, Ukrainy, Rosji, pod warunkiem, że akt terrorystyczny miał miejsce w promieniu maksymalnie do 250 km od celu podróży ubezpieczonego oraz jeśli ubezpieczający nie zaoferował ubezpieczonemu zamiany imprezy turystycznej na imprezę turystyczną do kraju, w którym akt terrorystyczny nie występuje. Z tego powodu nie możesz przerwać podróży.	✓

Choroba przewlekła	12) Nagłe zachorowanie ubezpieczonego, współuczestnika podróży, będące następstwem choroby przewlekłej, nierokujące wyzdrowienia do daty rozpoczęcia podróży albo mające miejsce w czasie podróży	✓
	13) Nagłe zachorowanie osoby bliskiej ubezpieczonego lub osoby bliskiej współuczestnika podróży będące następstwem choroby przewlekłej, skutkujące natychmiastową hospitalizacją i nierokujące wyzdrowienia do daty rozpoczęcia podróży albo mające miejsce w czasie podróży	✓
Covid-19	14) Nagłe zachorowanie ubezpieczonego, współuczestnika podróży, osoby bliskiej ubezpieczonego lub osoby bliskiej współuczestnika podróży na Covid-19, potwierdzone dokumentacją medyczną, nierokujące wyzdrowienia do daty rozpoczęcia podróży albo mające miejsce w czasie podróży	Po zapłaceniu dodatkowej składki
	15) Objęcie ubezpieczonego, współuczestnika podróży, dzieci ubezpieczonego lub dzieci współuczestnika podróży obowiązkową kwarantanną związaną z Covid-19. Kwarantanna musi być potwierdzona dokumentem wydanym przez uprawniony do tego podmiot, który będzie zawierać daty jej trwania. Definicja kwarantanny znajduje się w § 2.	

§ 55. Wyłączenia odpowiedzialności w ubezpieczeniu kosztów rezygnacji lub przerwania imprezy turystycznej

- TU Europa S.A. nie ponosi odpowiedzialności zgodnie z § 8.
- TU Europa S.A. nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli zdarzenie ubezpieczeniowe nastąpiło na skutek lub w związku z:
 - pozostawianiem ubezpieczonego, osoby bliskiej ubezpieczonego, współuczestnika podróży, osoby bliskiej współuczestnika podróży po użyciu alkoholu lub w stanie nietrzeźwości w rozumieniu przepisów o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi, lub w stanie po użyciu środków odurzających lub substancji psychotropowych albo środków zastępczych, w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, lub w stanie po użyciu lekarstw lub innych środków wyłaczających świadomość, z wyjątkiem sytuacji, gdy spożycie tych środków nastąpiło w celach medycznych i po zaleceniu lekarza,
 - działaniami wojennymi, rozruchami, zamieszkami, stanem wojennym, aktami terroryzmu lub sabotażu, udziałem ubezpieczonego, osoby bliskiej ubezpieczonego, współuczestnika podróży, osoby bliskiej współuczestnika podróży w nielegalnych strajkach, z wyłączeniem aktów terrorystycznych, o których mowa w Tabeli nr 7 pkt 11),
 - nieprzestrzeganiem zaleceń lekarza lub poddaniem się zabiegom o charakterze medycznym poza kontrolą lekarską lub uprawnionych do tego osób, z wyjątkiem udzielania ubezpieczonemu, osobie bliskiej ubezpieczonego, współuczestnikowi podróży, osobie bliskiej współuczestnika podróży pierwszej pomocy w związku z nieszczęśliwym wypadkiem,
 - usiłowaniem lub dokonaniem przestępstwa przez ubezpieczonego, osobę bliską ubezpieczonego, współuczestnika podróży, osobę bliską współuczestnika podróży, z wyłączeniem nieumyślnego spowodowanie wypadku komunikacyjnego,
 - próbą samobójstwa, samobójstwem, umyślnym samookaleceniem lub uszkodzeniem ciała na prośbę ubezpieczonego, osoby bliskiej ubezpieczonego, współuczestnika podróży, osoby bliskiej współuczestnika podróży, z wyłączeniem sytuacji, o której mowa w Tabeli nr 7 pkt 7),
 - prowadzeniem przez ubezpieczonego, osobę bliską ubezpieczonego, współuczestnika podróży, osobę bliską współuczestnika podróży pojazdu mechanicznego bez wymaganych uprawnień,
 - uczestnictwem ubezpieczonego, osoby bliskiej ubezpieczonego, współuczestnika podróży, osoby bliskiej współuczestnika podróży w locie w charakterze pilota, członka załogi lub pasażera samolotu poza koncesjonowanymi liniami lotniczymi,
 - alkoholizmem lub chorobą psychiczną ubezpieczonego, osoby bliskiej ubezpieczonego, współuczestnika podróży, osoby bliskiej współuczestnika podróży,
 - okolicznościami siły wyższej, które spowodowały odwołanie, zmianę terminu lub przerwanie imprezy turystycznej. Okoliczności siły wyższej to zdarzenia o charakterze przypadkowym lub naturalnym (żywiotowym), nie do uniknięcia, nad którymi człowiek nie panuje, do których należą zdarzenia o charakterze katastrofalnych działań przyrody lub zdarzenia nadzwyczajne w postaci zaburzeń życia zbiorowego, jak wojna, zamieszki krajowe, a także epidemie chorób zakaźnej, pandemii.
 - odwołaniem, zmianą terminu lub przerwaniem imprezy turystycznej przez organizatora,
 - odwołaniem lotu przez przewoźnika lub zmianą jego terminu,
 - upadłością lub niedotrzymaniem zobowiązań przez organizatora imprezy turystycznej,
 - upadłością lub niedotrzymaniem zobowiązań przez przewoźnika,
 - upadłością lub niedotrzymaniem zobowiązań przez podmiot oferujący miejsce noclegowe,
 - do utraty pracy dojdzie w wyniku zakończenia stosunku pracy:
 - z osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, będącą osobą bliską dla ubezpieczonego lub współuczestnika podróży,
 - ze spółką osobową, której współnikiem jest osoba bliska ubezpieczonego lub współuczestnika podróży,
 - ze spółką kapitałową, w której osoba bliska ubezpieczonego lub współuczestnika podróży posiada ponad 50% udziałów/akcji lub jest członkiem jej władz statutowych;
 chyba, że nie miało to wpływu na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego.
- O ile zakres ubezpieczenia nie został rozszerzony po zapłaceniu dodatkowej składki, TU Europa S.A. nie odpowiada również za szkody wynikające z zachorowania na Covid-19 u ubezpieczonego, osoby bliskiej ubezpieczonego, współuczestnika podróży, osoby bliskiej współuczestnika podróży lub objęcia obowiązkową kwarantanną związaną z Covid-19 ubezpieczonego, współuczestnika podróży, dzieci ubezpieczonego lub dzieci współuczestnika podróży. Wyłączenie odpowiedzialności w zakresie szkód wynikających z zachorowania na Covid-19, o którym mowa w zdaniu poprzednim, nie ma zastosowania w odniesieniu do sytuacji, gdy przyczyną rezygnacji lub przerwania podróży jest zgon ubezpieczonego, współuczestnika podróży, którego przyczyną jest zachorowanie na Covid-19, oraz zgon osoby bliskiej ubezpieczonego lub osoby bliskiej współuczestnika podróży, którego przyczyną jest zachorowanie na Covid-19 i do którego doszło nie wcześniej niż na 45 dni bezpośrednio poprzedzających datę rozpoczęcia podróży lub w trakcie podróży.
- TU Europa S.A. nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z:
 - istnieniem przeciwwskazań lekarskich do odbycia podróży, o których ubezpieczony lub współuczestnik podróży wiedział przed przystąpieniem do umowy ubezpieczenia,
 - istnieniem u ubezpieczonego lub współuczestnika podróży wskazań do przeprowadzenia zabiegu operacyjnego lub poddania się leczeniu w warunkach szpitalnych w momencie przystąpienia do umowy ubezpieczenia,
 - komplikacjami związanymi z ciążą osoby bliskiej ubezpieczonego (innej niż żona lub konkubina ubezpieczonego, osoby bliskiej współuczestnika podróży (innej niż żona lub konkubina współuczestnika podróży)),
 - ciążą ubezpieczonego, osoby bliskiej ubezpieczonego, współuczestnika podróży, osoby bliskiej współuczestnika podróży, ze wszystkimi komplikacjami w okresie po 32 tygodniu ciąży (31 tygodni + 6 dni),

- 5) niepoddaniem się przez ubezpieczonego lub współuczestnika podróży szczepieniom lub innym zabiegom prewencyjnym wymaganych przez przepisy administracyjne krajów, będących celem podróży ubezpieczonego.
5. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte dodatkowe koszty poniesione przez ubezpieczonego, np. koszty wiz, telefonów, szczepień związanych z podróżą.
6. TU Europa S.A. nie ponosi odpowiedzialności w przypadku, gdy wypowiedzenie stosunku pracy nastąpiło z winy pracownika w rozumieniu przepisów prawa pracy.
7. TU Europa S.A. nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli ubezpieczający lub ubezpieczony podał informacje niezgodne z prawdą lub zataił informacje, udzielając odpowiedzi na pytania, o które TU Europa S.A. zapytywało przed przystąpieniem do umowy ubezpieczenia i wystąpiło w następstwie i w adekwatnym związku z którąkolwiek z okoliczności, o które zapytywało TU Europa S.A.
8. TU Europa S.A. nie ponosi odpowiedzialności w sytuacji, gdy przyczyną rezygnacji z imprezy turystycznej lub przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej jest epidemia choroby zakaźnej, kwarantanna, izolacja osób chorych. Wyłączenie to nie dotyczy przyczyn określonych w Tabeli nr 7 pkt 14) – 15), jeśli ubezpieczony rozszerzył ochronę o przyczyny wskazane w Tabeli nr 7 pkt 14) – 15).
9. Do przyczyn przerwania podróży nie odnosi się akt terrorystyczny, o którym mowa w Tabeli nr 7 pkt 11).
10. **Kwarantanną w rozumieniu OWU nie jest kwarantanna:**
 - 1) nałożona z powodu przebywania w docelowym miejscu podróży lub miejscu, przez które ubezpieczony przejeżdża lub



Przykład: Planujesz podróż do Toskanii. Tuż przed wyjazdem dowiadujesz się, że władze Włoch wymagają od osób przyjeżdżających z Polski odbycia 10-dniowej kwarantanny. W takiej sytuacji nie będziemy ponosić odpowiedzialności, jeśli zrezygnujesz z zaplanowanego wyjazdu.

- 2) nałożona z powodu przebywania na określonym obszarze geograficznym (na obszarze danego kraju, regionu, województwa, gminy, miasta lub ich części) lub



Przykład: Na chwilę przed wyjazdem za granicę dowiadujesz się, że decyzją władz polskich na wszystkich mieszkańców Twojej gminy zostaje nałożona obowiązkowa kwarantanna. Jeśli zrezygnujesz z tego powodu, nie wypłacimy pieniędzy z ubezpieczenia.



Przykład: Wyjeżdżasz wkrótce do Grecji. Niedawno byłeś we Włoszech. Decyzją władz polskich zostaje nałożona kwarantanna dla osób powracających z Włoch. Ponieważ nie możesz wyjechać, zgłaszasz do nas szkodę. W takiej sytuacji nie wypłacimy świadczenia.

- 3) nałożona z powodu przebywania na pokładzie jednostki pływającej objętej kwarantanną lub



Przykład: Jeśli znajdujesz się na rejsie i na cały statek przez władze lokalne została nałożona kwarantanna, nie wypłacimy pieniędzy z ubezpieczenia.

- 4) nałożona podczas podróży zagranicznej (tj. podróży poza krajem rezydencji ubezpieczonego) przez uprawniony do tego podmiot kraju rezydencji ubezpieczonego;



Przykład: Jeśli podczas Twojego pobytu za granicą dowiedziawsz się, że polski sanepid skierował Cię na kwarantannę, taka sytuacja nie będzie uprawniać do wypłaty świadczenia.

- 5) niepotwierdzona dokumentem wydanym przez uprawniony do tego podmiot, który będzie zawierać daty jej trwania.

§ 56. Postępowanie w razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego z ubezpieczenia kosztów rezygnacji lub przerwania imprezy turystycznej

1. Niezależnie od obowiązków określonych w § 9, które stosować należy odpowiednio, w celu otrzymania świadczenia ubezpieczeniowego ubezpieczony powinien:
 - 1) poinformować biuro podróży o:
 - a) rezygnacji z podróży – przed rozpoczęciem podróży, najszybciej, jak to możliwe, ale nie później niż w ciągu 2 dni od zdarzenia, w celu zmniejszenia wysokości potrącenia z tytułu rezygnacji i uzyskać potwierdzenie tego faktu, lub
 - b) przerwaniu podróży – najszybciej, jak to możliwe, ale nie później niż w ciągu 2 dni od zdarzenia,
 - 2) w ciągu 7 dni od zdarzenia złożyć zawiadomienie o zajściu zdarzenia/wniosek o wypłatę świadczenia ubezpieczeniowego drogą elektroniczną przez stronę internetową TU Europa S.A., telefonicznie lub pisemnie w TU Europa S.A., dołączając dokumenty niezbędne do ustalenia odpowiedzialności TU Europa S.A. lub wysokości odszkodowania; wykaz dokumentów dostępny jest w biurze podróży oraz na stronie internetowej TU Europa S.A.,
 - 3) użyć dostępnych mu środków w celu zapobieżenia szkodzie i zmniejszenia jej rozmiarów,
 - 4) umożliwić TU Europa S.A. przeprowadzenie czynności zmierzających do ustalenia okoliczności powstania szkody, zasadności i wysokości roszczenia,
 - 5) stosować się do zaleceń TU Europa S.A., udzielić informacji oraz niezbędnych pełnomocnictw.
2. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązków określonych w ust. 1 pkt 2), TU Europa S.A. może odpowiednio zmniejszyć świadczenie ubezpieczeniowe, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło ustalenie okoliczności i skutków wypadku.



Jeżeli nie powiadomisz nas o szkodzie w terminie 7 dni od zdarzenia, a brak tej informacji spowodował, że doszło do zwiększenia szkody lub nie dało nam możliwości ustalenia okoliczności zdarzenia, możemy zmniejszyć wypłatę świadczenia.

§ 57 Zasady ustalania i wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego z ubezpieczenia kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej

Jeśli ubezpieczony nie będzie mógł zrealizować podróży z powodów, które zostały wskazane w § 54 Tabeli nr 7, TU Europa S.A. wypłaci świadczenie w wysokości poniesionych opłat, z tytułu anulowania umowy podróży przed jej rozpoczęciem.

§58 Zasady ustalania i wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego z ubezpieczenia kosztów przerwania imprezy turystycznej

1. Jeśli ubezpieczony przerwie swoją podróż z powodów, które wskazujemy w § 54 pkt. 1) – 10) oraz 12) – 15) Tabeli nr 7, TU Europa S.A. wypłaci świadczenie za niewykorzystaną część imprezy turystycznej.
2. Wysokość świadczenia ubezpieczeniowego za niewykorzystane świadczenia podróże jest wyrażona w procencie ceny imprezy turystycznej, stanowiącym stosunek liczby dni następujących po dniu przerwania uczestnictwa do zakończenia imprezy turystycznej do liczby dni całej imprezy turystycznej przewidzianych w umowie uczestnictwa.

§ 59. Szczególne zasady ustalania wysokości szkody i wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego w ubezpieczeniu kosztów rezygnacji

1. Wypłata świadczenia ubezpieczeniowego następuje wyłącznie na podstawie przedłożonych dokumentów.
2. Wysokość świadczenia ubezpieczeniowego w odniesieniu do rezygnacji z imprezy turystycznej uzależniona jest od daty zgłoszenia rezygnacji w biurze podróży i jest równa wysokości potrąceń dokonanych przez biuro podróży na podstawie warunków rezygnacji z imprezy turystycznej, określonych w umowie uczestnictwa.
3. Wysokość wypłaconego świadczenia ubezpieczeniowego nie może być wyższa niż suma ubezpieczenia.

Rozdział XIII Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.
2. Spory z umowy ubezpieczenia mogą być rozstrzygane na drodze polubownej.
3. Powództwo o roszczenia wynikające z umowy ubezpieczenia zawartej na podstawie OWU można wytoczyć przed sąd właściwy według przepisów o właściwości ogólnej bądź sąd właściwy dla miejsca zamieszkania ubezpieczającego lub siedziby ubezpieczającego lub ubezpieczonego lub uprawnionego lub spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego.
4. TU Europa S.A. ma prawo do weryfikacji obecności ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia na listach osób, grup lub podmiotów, które są objęte sankcjami finansowymi lub podejrzanych o terroryzm, terrorystów lub członków organizacji terrorystycznych (tzw. listy sankcyjne). Jeśli okaże się, że dana osoba znajduje się na liście sankcyjnej, TU Europa S.A. zastosuje szczególne środki ograniczające oraz poinformuje o tym odpowiednie organy państwowe.
5. TU Europa S.A. oświadcza, że posiada status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.
6. Językiem stosowanym przy wzajemnych relacjach pomiędzy ubezpieczającym i TU Europa S.A. jest język polski.



EUROPA

UBEZPIECZENIA

Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A.

53-659 Wrocław, ul. gen. Władysława Sikorskiego 26

Biuro Obsługi Klienta

+48 71 36 92 887

bok@tueuropa.pl

<https://tueuropa.dzwonbezkosztow.pl>

Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A.

Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, KRS 0000002736, NIP 895 10 07 276

Kapitał zakładowy zarejestrowany i opłacony 37 800 000 zł

Zezwolenie MF nr DU/2849/A/CG/94 z 07.11.1994 r. na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej



EUROPA
UBEZPIECZENIA



Centrum Pomocy 24 h • Assistance 24 h

+48 22 568 98 28 <https://tueuropa.dzwonbezkosztow.pl>

Numer polisy – wariant **Podstawowy**

Insurance policy number – **Podstawowy** variant

RBT 2/Z/08

W przypadku wymagającym naszej pomocy prosimy dzwonić pod wyżej podany numer i podać swoje imię, nazwisko, numer polisy ubezpieczeniowej oraz kontaktowy numer telefonu.
In case of emergency requiring our assistance, please call the above number.
Be prepared to give your name, policy number and the contact telephone number.



tueuropa.pl

INFORMAČNÍ LIST **RODO**

pro individuální klientelu



Informace ohledně cílů a zásad zpracování osobních údajů kanceláři Rainbow Tours S.A.

Vaším administrátorem osobních údajů je RAINBOW TOURS SPÓŁKA AKCYJNA se sídlem v Łodzi (90-361), na ul. Piotrkowskiej 270, adresa e-mailu: sekretariat@r.pl, číslo telefonu 42-680-38-20, zapsaná do rejstříku podnikatelů Celostátního soudního rejstříku pod číslem 0000178650, číslo NIP: 7251868136, REGON: 473190014, se základním kapitálem ve výši 1 455 200 zł (zcela zaplaceným), jejíž registrační spis je uschován na Obvodním soudě pro Łódz-Śródmieście v Łodzi, XX hospodářské oddělení Celostátního soudního rejstříku.

Máte právo přístupu ke svým údajům, jejich opravě, požadavku na jejich odstranění, omezení zpracování, podání námítky co do zpracování údajů a práva převedení údajů. Máte také možnost si podat stížnost ke kontrolnímu úřadu, jestliže jsou údaje zpracovány ne v souladu s právními požadavky. V Polsku je kontrolním orgánem president Úřadu pro osobní údaje.

Údaje se zpracovávají za účelem uzavření a vykonávání smlouvy uzavřené se správcem, provedení nutných vyúčtování v souvislosti s jejím uzavřením, provedení právních povinností uložených správcem, výzkumem spokojenosti a marketingu, spočívajícím na jmenování správce a jeho služeb.

Uvedení údajů je dobrovolné, přesto jejich neuvedení bude mít za důsledek neumožnění uzavření smlouvy.

Právní základ zpracování Vašich údajů v nutném rozsahu pro uzavření a vykonání smlouvy stanoví čl. 6 odst. 1 písm. b, ale v nutném rozsahu provedení právních povinností uložených správcem dle čl. 6 odst. 1 písm. c nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27.04.2016 r.ve věci ochrany fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a ve věci svobodného průtoku takovýchto údajů a zrušení příkazu 95/46/WE (dále: RODO). Základem zpracování údajů je také čl. 6 odst. 1 písm. f RODO, tj. právně odůvodněný zájem správce, spočívající v zajištění nutného vyúčtování v souvislosti

s uzavřenou smlouvou, výzkumem spokojenosti a marketingu, spočívajícím na jmenování správce a jeho služeb.

Na rozsah, v jakém jsou údaje zpracovány na základě Vašeho jiného souhlasu, máte právo kdykoliv na zpětvzetí souhlasu. Toto však nemá vliv na souhlas s oprávněností práva o zpracování údajů, které bylo provedeno před jeho zpětvzetím.

Odběrateli osobních údajů budou: etecké a autokarové linky, hotely, pojišťovací společnosti, v tom TU Europa se sídlem v Wroclavi, banky, operátoři platby, agenti spolupracující se správcem, na základě agenturních i franchisingových smluv, tuzemští i zahraniční kontrahenti za účelem realizace uzavřené smlouvy, subjekty opírající se o účetní a právní procesy a subjekty poskytující služby IT, včetně hostingu.

Vzhledem k tomu, že poskytujeme služby na celém světě, Vaše osobní údaje, v souvislosti z Vámi vybranou destinací, mohou být nebo budou předány na území za Evropskou hospodářskou oblast v rozsahu nutném pro provedení Vámi uzavřené smlouvy, v tom také do zemí, které nebyly uznány Evropskou komisí za země zajišťující příslušný stupeň ochrany osobních údajů. Více informací ohledně zemí zajišťující příslušný stupeň ochrany osobních údajů na adrese: https://giodo.gov.pl/163/id_art/1519/jj/pl.

Osobní údaje se zpracovávají po dobu poskytování plnění a nutnou dobu k řádnému vykazání jeho provedení, rozpoznání reklamace, a také vyplývající z jiných ustanovení např. daňových.

Proti zpracování svých osobních údajů máte právo si podat stížnost, jestliže správce zpracovává osobní údaje:

1. pro potřeby bezprostředního marketingu; taková stížnost nevyžaduje odůvodnění;
2. na základě jiných právních odůvodněných zájmů správce; taková stížnost vyžaduje Vaše odůvodnění zvláštní situací.



Informační list GDPR

EUROPA
UBEZPIECZENIA

Informace o účelech a zásadách zpracování osobních údajů firmou TU Europa S.A.



Kdo je správcem vašich osobních údajů?

Správcem vašich osobních údajů je Towarzystwo ubezpieczeń Europa S.A. se sídlem ve Wrocławu.

Můžete nás kontaktovat

- zasláním e-mailu na adresu bok@tueuropa.pl
- vyplněním kontaktního formuláře na našich stránkách tueuropa.pl,
- zavoláním na číslo 801 500 300 nebo 71 369 28 87 (poplatek dle sazebníku operátora)
- dopisem na adresu našeho sídla.

Ve věcech týkajících se zpracování osobních údajů můžete kontaktovat přímo našeho inspektora ochrany osobních údajů zasláním e-mailu na adresu: iod@tueuropa.pl.



Pro jaké účely a na jakém základě zpracováváme vaše osobní údaje?

Vaše osobní údaje zpracováváme:

- na základě nezbytnosti zpracování pro uzavření a splnění smlouvy a na základě vašeho souhlasu:
 - pro účely uzavření a splnění pojistné smlouvy, včetně hodnocení pojistného rizika a získání informací o vašem zdravotním stavu od subjektů poskytujících zdravotnické služby (pokud se týká)
- na základě zákonné povinnosti zatěžující správce:
 - za účelem hodnocení pojistného rizika automatizovaným způsobem v rámci profilování klientů před uzavřením smlouvy
- na základě nutnosti zpracování údajů pro realizaci oprávněného zájmu správce:
 - y pro účely přímého marketingu našich výrobků, včetně pro analytické účely a profilování
 - pro účely provedení eventuálních opatření v souvislosti s boji proti pojistným podvodům
 - pro účely uplatňování eventuálních nároků spojených s uzavřenou pojistnou smlouvou
 - pro účely zajištění rizik, tj. snížení pojistného rizika spojeného s pojistnou smlouvou.



Kdo může být příjemcem vašich osobních údajů?

Vaše osobní údaje mohou být předány zpracovatelům, které je zpracovávají na naši žádost, mj. zajišťovatelům, asistentům dodavatelů IT služeb, zpracovatelům pro účely vymáhání pohledávek, marketingovým agenturám nebo také subjektům prodávajícím pojištění – přičemž tyto subjekty budou zpracovávat údaje na základě s námi uzavřené smlouvy a pouze v rozsahu, v jakém jim bude vydán příkaz.

Vzhledem k tomu, že ochranu poskytujeme na celém světě, můžeme vaše osobní údaje předat mimo Evropský hospodářský prostor v rozsahu nezbytném pro splnění uzavřené pojistné smlouvy, včetně také do států, které Evropská komise uznala za nedostatečně zajišťující příslušnou úroveň ochrany osobních údajů.



Jak dlouho budeme uchovávat vaše osobní údaje?

Vaše osobní údaje budou uchovávány do okamžiku promlčení nároků z titulu pojistné smlouvy nebo do okamžiku ustání povinnosti uchovávání osobních údajů vyplývajících z právních předpisů, zejména povinnosti uchovávání účetních dokumentů týkajících se pojistné smlouvy.

Vaše osobní údaje přestaneme zpracovávat pro účely přímého marketingu, včetně profilování a pro analytické účely v okamžiku, když nahlásíte stížnost proti zpracování v tomto rozsahu.



Jaká máte práva v rozsahu zpracování svých osobních údajů?

Vždy můžete nás požádat o přístup ke svým osobním údajům. Máte také právo na opravu svých osobních údajů, vymazání nebo omezení jejich zpracování:

- v rozsahu, v jakém zpracováváme vaše údaje na základě oprávněného zájmu správce, máte právo podat stížnost proti zpracování vašich osobních údajů



Co je oprávněný zájem správce?

Tímto rozumíme mj. zpracování nezbytné pro boj proti pojistným podvodům nebo zpracování pro účely přímého marketingu.

- v rozsahu, ve kterém zpracováváme osobní údaje na základě vašeho souhlasu máte právo kdykoli jej odvolat; odvolání souhlasu nemá vliv na shodu s právem na zpracování, kterou jsme provedli na základě souhlasu před jeho odvoláním
- v rozsahu, ve kterém zpracováváme osobní údaje pro účely uzavření a splnění pojistné smlouvy nebo na základě souhlasu – přísluší vám také právo na přenesení osobních údajů, tj. obdržení od nás svých osobních údajů ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, např. CSV, XML; tyto údaje můžete zaslat jinému správci údajů
- máte také právo podat stížnost dozorovému úřadu zabývajícímu se ochranou osobních údajů.



Chcete-li uplatnit výše uvedená práva, kontaktujte kancelář klientských služeb nebo našeho inspektora ochrany osobních údajů.



Jak zpracováváme vaše osobní údaje?

V souvislosti se zpracováním vašich osobních údajů budou rozhodnutí týkající se vás prováděna automatizovaným způsobem. Tato rozhodnutí se budou týkat výše pojistného.

V případě takto provedeného rozhodnutí máte právo jej zpochybnit, vyjádřit vlastní stanovisko nebo získat zásah našeho zaměstnance v tomto rozsahu.



Je uvedení osobních údajů povinné?

Uvedení svých osobních údajů je nutné pro uzavření a splnění pojistné smlouvy a provedení hodnocení pojistného rizika.



Bez uvedení osobních údajů nelze uzavřít a splnit pojistnou smlouvu



Chcete se dozvědět více?

Zveme vás k návštěvě našich stránek tueuropa.pl

Zveme také k seznámení s Informátorem RODO nacházejícím se na webových stránkách ministerstva digitalizace: <https://www.gov.pl/cyfryzacja/rodo-informator>