

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

Nie dotyczy imprez organizowanych w Polsce

I. ZASADY OGÓLNE

1. Niniejsze warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez „REGO-BIS” Sp. z o.o. Sp. k. NIP: 9542752988, wpisany do Rejestru Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych Marszałka Województwa Śląskiego pod numerem 1279 zwanym dalej „Organizatorem” lub „Organizatorem turystyki” określają udział w nich klientów, i stanowią integralną część Umowy- Zgłoszenia.
 2. Zawarcie umowy polega na podpisaniu przez Uczestnika i Sprzedającego Umowy- Zgłoszenia oraz opłaceniu zaliczki zgodnie z postanowieniami punktu III Warunków Uczestnictwa.
 3. Uczestnikiem imprezy jest osoba podpisująca zgłoszenie oraz inne osoby objęte Umową- Zgłoszeniem.
 4. Zawarcie Umowy- Zgłoszenia na rzecz osoby małoletniej wymaga pisemnej zgody rodziców lub opiekunów.
 5. Organizator przed zawarciem umowy udziela Uczestnikowi standardowych informacji za pośrednictwem odpowiedniego formularza informacyjnego. W szczególności udziela mu następujących informacji:
 - 1) dotyczących głównych właściwości usług turystycznych:
 - a) miejsce pobytu, trasę i czas trwania imprezy, w tym co najmniej przybliżoną datę początkową i końcową oraz liczbę noclegów zapewnianych w trakcie imprezy turystycznej,
 - b) rodzaj, klasę, kategorię lub charakter środka transportu, a także informacje dotyczące przejazdów, w szczególności czas i miejsce wyjazdów oraz postojów, a jeżeli dokładny czas nie został jeszcze określony - o przybliżonym czasie wyjazdu i powrotu,
 - c) położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, według przepisów kraju pobytu,
 - d) liczbę i rodzaj posiłków,
 - e) szczegółowy program zwiedzania, wycieczki lub inne usługi uwzględnione w cenie imprezy turystycznej,
 - f) czy jakiegokolwiek usług turystyczne będą świadczone w grupie, oraz - jeśli to możliwe- o przybliżonej liczebności grupy,
 - g) informację o wymaganiach językowych, w przypadku gdy skorzystanie przez podróżnego z niektórych usług turystycznych będzie zależało od skutecznej komunikacji ustnej,
 - h) informację o dostępności usług turystycznych dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej, a także, na wniosek podróżnego, dokładne informacje na temat możliwości ich dostosowania do jego potrzeb;
 - 2) kwotę lub procentowy udział przedpłaty w cenie imprezy turystycznej i termin jej wniesienia oraz termin zapłaty całej ceny, a także sposób dokonania zapłaty oraz wskazanie, jeśli wpłata jest przyjmowana na turystyczny rachunek powierniczy;
 - 3) cenę imprezy turystycznej łącznie z podatkami oraz w razie potrzeby z wszelkimi dodatkowymi opłatami i innymi kosztami lub - jeśli nie można zasadnie oczekiwać, aby koszty te zostały obliczone przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej - informację o rodzaju dodatkowych kosztów, którymi podróżny może zostać obciążony;
 - 4) minimalną liczbę osób wymaganych, aby impreza turystyczna się odbyła;
 - 5) termin powiadomienia podróżnego na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeśli jej realizacja jest uzależniona od liczby zgłoszeń;
 - 6) informację o prawie do rozwiązania przez podróżnego umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej za stosowną opłatą oraz jej wysokości;
 - 7) ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej;
 - 8) nazwę handlową i adres organizatora turystyki lub agenta turystycznego, a także ich numery telefonów lub adresy poczty elektronicznej;
 - 9) informację o ubezpieczeniach obowiązkowych lub dobrowolnym ubezpieczeniu na pokrycie kosztów rozwiązania przez podróżnego umowy o udział w imprezie turystycznej lub kosztów świadczenia pomocy, w tym kosztów powrotu do kraju w razie wypadku, choroby lub śmierci.
 6. Umowa o udział w imprezie turystycznej lub potwierdzenie zawiera:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę i dane kontaktowe (adres, numer telefonu, adres poczty elektronicznej) osoby reprezentującej organizatora turystyki lub pilota wycieczek odpowiedzialnego za przebieg imprezy turystycznej;
 - 2) nazwę podmiotu zapewniającego ochronę na wypadek niewyłącalności, jego dane kontaktowe, w tym adres;
 - 3) informacje dotyczące prawa do przeniesienia przez podróżnego uprawnień i przejęcia obowiązków, o którym mowa w tyt. IV, pkt. 7 Ogólnych Warunków Uczestnictwa,
 - 4) wymagania specjalne, o których podróżny powiadomił organizatora turystyki i na które strony umowy o udział w imprezie turystycznej wyraziły zgodę;
 - 5) informację na temat dostępnych wewnętrznych procedur rozpatrywania skarg oraz metod pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zgodnie z ustawą z dn. 23.09.2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz na temat platformy internetowej systemu rozstrzygania sporów zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady(UE) nr 524/2013 z 23.05.2013 r.
 - 6) informację o tym, że podróżny ma obowiązek poinformować o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy turystycznej;
 - 7) informacje umożliwiające bezpośredni kontakt z osobą w wieku poniżej 18 lat lub z osobą odpowiedzialną za taką osobę w miejscu jej pobytu, jeżeli na podstawie umowy o udział w imprezie turystycznej obejmującej zakwaterowanie podróżują osoby w wieku poniżej 18 lat, którym nie towarzyszy rodzic ani inna upoważniona osoba;
 - 8) informację o tym, że organizator turystyki jest:
 - a) odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej,
 - b) obowiązany do udzielenia pomocy, która polega w szczególności na udzieleniu odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej; pomocy w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej; Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Uczestnika lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa.
 7. Zasady regulujące współpracę pomiędzy Rego bis Sp. z o.o. Sp. k. a biurami turystycznymi sprzedającymi imprezy na jego rzecz, regulują odrębne umowy.
 8. Pisemne informacje Rego Bis takie jak katalogi, broszury, ulotki, oraz strona internetowa www.rego-bis.pl stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy, nie stanowią natomiast oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego.
 9. Uczestnik który zawarł umowę zgodnie z punktem 2 niniejszego tytułu, czyni to również w imieniu pozostałych osób wskazanych na umowie. Zawierając umowę w ich imieniu, bierze on na siebie obowiązek przekazania wszelkich niezbędnych informacji na jej temat, jednocześnie staje się on również odpowiedzialny za należyte jej wykonanie przez tychże uczestników.
 10. Podczas zawierania umowy Klient/ Agent zobowiązany jest podać aktualny numer telefonu oraz adres mailowy osoby uczestniczącej w wyjeździe. Jeśli podczas zawierania umowy zostanie podany błędny numer telefonu lub adres email Organizator nie będzie miał możliwości przekazania niezbędnych informacji związanych z realizacją imprezy. Informacje przesłane na podany w umowie numer telefonu/adres e-mail uznaje się za prawidłowo przekazane, Organizator nie ponosi odpowiedzialności za błędnie przekazane dane kontaktowe uniemożliwiające kontakt z uczestnikami wyjazdu.
 11. Klient, za dodatkową opłatą, ma możliwość dokonania wcześniejszej rezerwacji miejsc w samolocie. Zasady rezerwacji wskazano w regulaminie dostępnym na stronie Touroperatora: <https://www.rego-bis.pl/dokumenty/>. Klient zobowiązany jest do zapoznania się z w/w dokumentem.
- ## II. ZMIANY WARUNKÓW UMOWY-ZGŁOSZENIA
12. W przypadku koniecznym Organizator zastrzega sobie prawo zmiany warunków Umowy-Zgłoszenia zawartej z Uczestnikiem, zwłaszcza w przypadku: wzrostu kosztu transportu, podatków, opłat urzędowych (np. opłaty lotniskowych, startowych i lądowania), zmiany przepisów celno-wizowych, zmiany kursu walut stanowiącej podstawę obliczenia ceny opłat za wejście i zejście na ląd..
 13. Organizator ma prawo, w przypadku wystąpienia czynników opisanych w pkt. II pp. 1 do podwyższenia ceny imprezy, z zastrzeżeniem, że nie może ona być podwyższona w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. W przypadku wzrostu ceny imprezy powyżej 8 % Uczestnik ma prawo do odstąpienia od umowy. Za odstąpienie uważa się także brak wpłaty dopłaty ceny imprezy w terminie wskazanym przez Organizatora. W przeciwnym wypadku zobowiązany jest do uiszczenia dopłaty zgodnie z postanowieniami punktu III Ogólnych Warunków Uczestnictwa. W przypadku obniżenia kosztów transportu, podatków, opłat urzędowych i innych wskazanych w pkt.1, podróżny ma prawo do obniżki ceny i zwrotu odpowiedniej części ceny imprezy, przy czym organizator ma prawo odliczyć od zwrotu koszty obsługi. W przypadku imprez opartych na lotach rejsowych Organizator ma prawo do zmiany ceny i potwierdzenie jej z Klientem jeśli zmieni się cena biletu.
 14. W braku minimalnej ilości uczestników do odbycia imprezy, która wynosi 35 osób, chyba że Organizator inaczej powiadomił klienta, Organizator ma prawo

X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

- 6.
- 7.
- 8.

XI. WIADCZENIA

- 1.

XII. INFORMACJE I OSTRZEŻENIA DLA KLIENTA

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

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

STANDARDOWY FORMULARZ INFORMACYJNY DO UMÓW O UDZIAŁ W **IMPREZIE TURYSTYCZNEJ**, JEŚLI JEST MOżliWE UŻYCIE HIPERŁĄCZA ORAZ JEŚLI NIE
JEST MOżliWE UŻYCIE HIPERŁĄCZA. **A**

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

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

WAŻNE INFORMACJE PRZED PODRÓŻĄ

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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