



Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Rainbow Tours S.A. oraz Grupy Kapitałowej Rainbow Tours za 2021 rok

Data sporządzenia: 31 marca 2022 roku

Data publikacji: 29 kwietnia 2022 roku

 **RAINBOW**
Archipelag Beztroski

Spis treści

1.	MODEL BIZNESOWY GRUPY KAPITAŁOWEJ RAINBOW TOURS.....	2
1.1.	DZIAŁALNOŚĆ ORAZ OTOCZENIE BIZNESOWE	2
1.1.1.	Podstawowa działalność.....	2
1.1.2.	Organizacja i struktura	3
1.1.3.	Opis produktów i usług.....	5
1.1.4.	Opis branży i rynków, na których działa Grupa.....	11
1.1.5.	Główne tendencje i czynniki mające wpływ na rozwój branży i Grupy	17
1.2.	GLÓWNE CELE STRATEGICZNE, MISJA I WARTOŚCI	20
1.3.	ŁAŃCUCH WARTOŚCI	21
1.4.	POZOSTAŁE INFORMACJE.....	24
1.5.	INFORMACJA DOTYCZĄCA KWALIFIKACJI DZIAŁALNOŚCI ZGODNIE Z TAKSONOMIĄ UE	24
2.	OPIS POSZCZEGÓLNYCH POLITYK, PROCEDUR NALEŻYTEJ STARANNOŚCI ORAZ REZULTATÓW ICH STOSOWANIA	32
2.1.	OGÓLNE ZAŁOŻENIA DZIAŁALNOŚCI GRUPY W OBSZARZE ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU	32
2.2.	NIEFINANSOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI ZWIĄZANE Z DZIAŁALNOŚCIĄ GRUPY KAPITAŁOWEJ RAINBOW TOURS.....	33
2.3.	SZCZEGÓŁOWY OPIS POLITYK, PROCEDUR NALEŻYTEJ STARANNOŚCI ORAZ REZULTATÓW ICH STOSOWANIA	34
2.3.1.	Zagadnienia społeczne	34
2.3.2.	Zagadnienia pracownicze	44
2.3.3.	Poszanowanie praw człowieka	57
2.3.4.	Różnorodność.....	60
2.3.5.	Środowisko naturalne	61
2.3.6.	Przeciwdziałanie korupcji.....	66
3.	ZARZĄDZANIE RODZAJAMI RYZYKA ZWIĄZANYMI Z DZIAŁALNOŚCIĄ GRUPY, MAJĄCYMI WPŁYW NA ZAGADNIENIA NIEFINANSOWE	72
3.1.	OPIS ZARZĄDZANIA ISTOTNYMI RODZAJAMI RYZYKA ZWIĄZANYMI Z DZIAŁALNOŚCIĄ GRUPY, MAJĄCYMI WPŁYW NA ZAGADNIENIA NIEFINANSOWE.....	72
3.2.	OPIS ZARZĄDZANIA RELACJAMI Z POSZCZEGÓLNYMI GRUPAMI INTERESARIUSZY.....	78
4.	ZASADY, NA PODSTAWIE KTÓRYCH SPORZĄDZONO SKONSOLIDOWANE SPRAWOZDANIE NA TEMAT INFORMACJI NIEFINANSOWYCH	79

Niniejsze Sprawozdanie zostało sporządzone na podstawie art. 49b ust. 1 i nast. (w odniesieniu do Rainbow Tours S.A.) oraz na podstawie art. 55 ust. 2b i nast. w zw. z art. 49b ust. 2-8 (w odniesieniu do Grupy Kapitałowej Rainbow Tours) ustawy z dnia 29.09.1994 r. o rachunkowości (tj. Dz.U. z 2021 roku, poz. 217 z późn. zm.). Spółka, działająca także jako jednostka dominująca w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours, na podstawie art. 49b ust. 9 i na podstawie art. 55 ust. 2c ustawy o rachunkowości, sporządziła – w miejsce sporządzenia i zamieszczania oświadczenia jednostkowego na temat informacji niefinansowych i w miejsce sporządzania i zamieszczania oświadczenia skonsolidowanego na temat informacji niefinansowych, jako wyodrębnionych części sprawozdania Zarządu z działalności Spółki i Grupy Kapitałowej Rainbow Tours w roku obrotowym 2021 – niniejsze, odrębne Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych w ujęciu jednostkowym i w ujęciu skonsolidowanym („Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Rainbow Tours Spółki Akcyjnej oraz Grupy Kapitałowej Rainbow Tours za 2021 rok”).

Na potrzeby opracowania niniejszego Sprawozdania Spółka, działająca także jako jednostka dominująca w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours, dokonała analizy wewnętrznej realizowanych działań, posiadanych polityk i procedur należytej staranności. Analizy wewnętrzne zostały wykonane m.in. na podstawie międzynarodowego standardu Global Reporting Initiative (GRI) wersja G4. W rezultacie, zgodnie z art. 49b ust. 8 ustawy o rachunkowości, stosowanego również odpowiednio do informacji na temat danych niefinansowych na poziomie skonsolidowanym na podstawie art. 55 ust. 2b ustawy o rachunkowości, dokonano wyboru własnych zasad bazujących na aspektach niefinansowych w zakresie, w jakim są one niezbędne do oceny rozwoju, wyników i sytuacji Spółki i Grupy Kapitałowej. Równocześnie jednak, niniejsze Sprawozdanie nie może być traktowane jako opracowane zgodnie („in accordance”) z Global Reporting Initiative (GRI) wersja GRI Standards.

Z uwagi na fakt, iż działalność Grupy Kapitałowej skoncentrowana jest głównie w Spółce dominującej, tj. Rainbow Tours S.A., informacje podane w Sprawozdaniu w wielu aspektach zostały opisane i przedstawione z perspektywy jednostkowej, tj. Rainbow Tours S.A.

W dniu publikacji rocznego jednostkowego raportu okresowego (Raport Roczny R 2021) oraz rocznego skonsolidowanego raportu okresowego (Raport Roczny RS 2021), tj. w dniu 29.04.2022 r., Spółka zamieszcza niniejsze Sprawozdanie na stronie internetowej relacji inwestorskich Spółki pod adresem <https://ir.r.pl> w zakładce CSR/Dokumenty CSR.

1. MODEL BIZNESOWY GRUPY KAPITAŁOWEJ RAINBOW TOURS

1.1. Działalność oraz otoczenie biznesowe

1.1.1. Podstawowa działalność

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours, głównie poprzez działalność realizowaną przez jednostkę dominującą w Grupie, tj. poprzez działalność Rainbow Tours S.A., koncentruje się przede wszystkim na organizacji i sprzedaży własnych usług turystycznych. Zajmuje się także sprzedażą biletów lotniczych, autokarowych oraz promowych. W jej ofercie istotną rolę odgrywają zwykle ponadprzeciętnie dochodowe wycieczki objazdowe, egzotyczne i egzotyczno-objazdowe.

Z uwagi na fakt, iż działalność Grupy Kapitałowej skoncentrowana jest głównie w Spółce dominującej, informacje podane w niniejszym Sprawozdaniu w wielu aspektach zostały opisane i przedstawione z perspektywy jednostkowej Rainbow Tours S.A.

Spółka dominująca w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours działa na polskim rynku turystycznym od około 30 lat, a w formie spółki akcyjnej od 2003 roku. W opublikowanym za rok 2019 rankingu touroperatorów (turystyka wyjazdowa)¹ Spółka dominująca uplasowała się na trzeciej pozycji wśród największych operatorów turystycznych działających w Polsce (pod względem wartości przychodów ze sprzedaży), tj. z Biurem Podróży Itaka oraz TUI Poland Sp. z o.o. Ostatni opublikowany ranking touroperatorów za rok 2020² plasuje Rainbow Tours S.A. na drugiej pozycji wśród działających na polskim rynku touroperatorów, za Biurem Podróży Itaka. Pozycja ta jednak została przyznana Rainbow Tours S.A. wobec braku na dzień publikacji rankingu (czerwiec 2021 roku) informacji i danych nt. działalności TUI Poland Sp. z o.o. Na podstawie opublikowanych w terminie późniejszym danych dotyczących wartości obrotów TUI Poland Sp. z o.o. za rok obrotowy 2019/2020 pokazuje TUI Poland Sp. z o.o. jako lidera sprzedaży w Polsce wycieczek i wyjazdów zorganizowanych (przychody za wskazany okres roku obrotowego wyniosły 1.131,1 mln zł, wobec poziomu obrotów osiągniętego przez Biuro Podróży Itaka za rok obrotowy 2020 w wysokości 720,05 mln zł i poziomu obrotów osiągniętego przez Rainbow Tours S.A. za rok obrotowy 2020 na poziomie 403,90 mln zł)³. Po uzupełnieniu rankingu redakcji „Wiadomości Turystycznych” o opublikowane dane na temat wyników finansowych TUI Poland Sp. z o.o. spółka Rainbow Tours S.A. plasuje się na trzeciej pozycji wśród działających na polskim rynku touroperatorów (pod względem poziomu przychodów). Zgodnie z doniesieniami medialnymi co raz bardziej istotną pozycję na rynku organizatorów turystyki wyjazdowej zajmuje Coral Travel Poland Sp. z o.o. (podmiot realizujący wyjazdy głównie do Turcji; w roku 2021 na rekordowych pułapach pod względem obsłużonych na tym kierunku klientach)⁴.

Portfolio produktowe Spółki obejmuje wyjazdy do bez mała 100 krajów świata z wylotami do ponad 150 destynacji. W 2019 r. z oferty Spółki dominującej skorzystało 491 tys. klientów; z uwagi na pandemię koronawirusa SARS-CoV-2 w roku 2020, który był rokiem dotkniętym niespotykanym kryzysem m.in. branży turystycznej, któremu towarzyszyły zakazy wyjazdów, restrykcje w podróżowaniu i inne, obowiązujące na całym świecie i w lokalizacjach destynacji wyjazdowych objętych ofertą Spółki (która w praktyce nie prowadziła działalności w okresie miesięcy połowa marca – czerwiec 2020 roku), liczba klientów Spółki dominującej wyniosła niespełna 100 tys., tj. około 20% liczby uczestników imprez dla roku 2019 (491 tys. klientów). Spółka działająca w roku 2021 w warunkach rynkowych mniej restrykcyjnych niż w roku 2020 (z uwagi na pandemię koronawirusa SARS-CoV-2) odbudowała bazę klientów, którzy skorzystali z oferty Rainbow Tours w tym roku, których łącznie w roku 2021 było 335,2 tys.

Stabilności finansowej Grupy (w ramach której działalność tourooperatorska skoncentrowana jest w Spółce dominującej) sprzyja duże zróżnicowanie kierunków i około 50-procentowy udział sprzedaży przez własne kanały dystrybucji.

Tabela 1. Przychody Spółki dominującej ze sprzedaży imprez turystycznych w podziale na kanały dystrybucji za rok obrotowy 2021 (tu: funkcjonowanie Spółki w okresie stopniowego „odbudowywania” poziomów sprzedaży i istniejącego, choć zmniejszającego się w porównaniu do roku 2020, wpływu pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 na prowadzoną działalność) w relacji do roku 2020 (tu: okres występowania skutków pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 i istotnego jej wpływu na działalność prowadzoną przez Spółkę)

	2021 [PLN'000]	Struktura [%]	2020 [PLN'000]	Struktura [%]	Dynamika [%]
Sprzedaż w kanale agencyjnym	484 386	38,4%	171 732	39,9%	182,1%
Sprzedaż w kanale biur własnych i Call Center	627 039	49,7%	208 184	48,4%	201,2%
Pozostałe	150 273	11,9%	49 977	11,7%	200,7%
Razem	1 261 698	100,0%	429 983	100,0%	193,5%

¹ Źródło: „Ranking 2020. Touroperatorzy. Turystyka wyjazdowa. Potwierdzone dane za rok 2019”; Wiadomości Turystyczne, wyd. specjalne, lipiec 2020

² Źródło: „Ranking 2021. Touroperatorzy. Chroniąc kapitał w destrukcyjnie zmiennym otoczeniu. Potwierdzone dane za rok 2020”; Wiadomości Turystyczne, wyd. specjalne, czerwiec 2021; https://wstih.pl/wp-content/uploads/2021/07/Raport_Touroperatorzy_lekki.pdf

³ Źródło: „TUI Poland radził sobie z pandemią znacznie słabiej od innych organizatorów...”, 17.01.2022 r., portal wczasopedia.pl; <http://wczasopedia.pl/220117analiza-cen-lato-cz.3.html>

⁴ Źródło: „Coral Travel: Najlepszy rok w historii firmy. Deszcz nagród dla sprzedawców”, 16.10.2021 r., portal turystyka.rp.pl; <https://turystyka.rp.pl/biura-podrozy/art19020581-coral-travel-najlepszy-rok-w-historii-firmy-deszcz-nagrod-dla-sprzedawcow>

Tabela 2. Przychody Spółki dominującej ze sprzedaży imprez turystycznych w podziale na kanały dystrybucji za rok obrotowy 2021 (tu: funkcjonowanie Spółki w okresie stopniowego „odbudowywania” poziomów sprzedaży i istniejącego, choć zmniejszającego się w porównaniu do roku 2020, wpływu pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 na prowadzoną działalność) w relacji do roku 2019 (tu: rok 2019 był okresem rekordowych z punktu widzenia Spółki wyników finansowych m.in. w zakresie poziomu przychodów ze sprzedaży i zysku netto, jak również rekordowy z punktu widzenia rozwoju i sytuacji ekonomicznej szeroko rozumianej branży touroperatorskiej)

	2021 [PLN'000]	Struktura [%]	2019 [PLN'000]	Struktura [%]	Dynamika [%]
Sprzedaż w kanale agencyjnym	484 386	38,4%	704 307	43,7%	-31,2%
Sprzedaż w kanale biur własnych i Call Center	627 039	49,7%	807 534	50,1%	-22,4%
Pozostałe	150 273	11,9%	100 330	6,2%	49,8%
Razem	1 261 698	100,0%	1 612 171	100,0%	-21,7%

W okresie roku 2021 wpływ na działalność prowadzoną przez Grupę Kapitałową Rainbow Tours, a w tym przez Spółkę dominującą, miała pandemia wywołana rozprzestrzenieniem się na świecie koronawirusa SARS-CoV-2, której skutki w sposób istotny wpłynęły na wyniki finansowe Grupy w okresie roku 2020. W konsekwencji występowania kolejnych fal pandemii, trzeciej - mającej miejsce wiosną 2021 roku i czwartej - jesienią 2021 roku, wyniki finansowe roku 2021, mimo zdecydowanej poprawy poziomów sprzedaży osiągniętych w sezonie Lato 2021 (w okresie miesięcy czerwiec-wrzesień 2021 roku), również były obciążone negatywnymi skutkami związanymi z obniżeniem chęci do podróżowania przez potencjalnych klientów. Ograniczanie możliwości świadczenia usług turystycznych w pełnym zakresie, łącznie lub jednostkowo miały we wskazanych okresach (zwłaszcza w okresie roku 2020, ale też, w mniejszym stopniu, w roku 2021) wpływ na płynność, sytuację majątkową oraz rentowność Spółki i Grupy. Uzyskane w 2020 roku doświadczenie „radzenia” sobie z organizacją podróży w czasie pandemii i związanymi z nimi zmieniającymi się restrykcjami i obowiązkami nakładanymi podczas przekraczania granic i wjazdu do krajów destynacji turystycznych pozwoliły w 2021 roku na zachowanie przez Spółkę i spółki Grupy pozytywnych tendencji w odbudowie poziomów sprzedaży notowanych w roku 2019 i także w latach wcześniejszych. Po stosunkowo słabym pod względem wartości sprzedaży i liczby rezerwacji turystycznych początku 2021 roku (tu: stosunkowo niska wartość sprzedaży imprez turystycznych w miesiącach od stycznia do kwietnia 2021 roku), w drugiej części 2021 roku Spółka dominująca (również zależne spółki „hotelowe”) zanotowała istotny i znaczący wzrost poziomów sprzedaży, który osiągnął szczyt w najbardziej efektywnych w branży turystycznej miesiącach lipcu i sierpniu 2021 roku.

W związku z sytuacją kryzysową związaną z rozprzestrzenieniem się koronawirusa SARS-CoV-2, Zarząd Spółki w 2020 roku podjął i w roku 2021 kontynuował szereg działań mających na celu minimalizowanie ryzyka związanego z pandemią wywołaną rozprzestrzenieniem się koronawirusa SARS-CoV-2, w tym m.in. poprzez wprowadzenie programu redukcji kosztów i zobowiązań Spółki, m.in. przy wykorzystaniu pakietów pomocowych i osłonowych dla przedsiębiorców wprowadzanych sukcesywnie na mocy stosownych decyzji Rządu Rzeczypospolitej Polskiej w ramach tzw. Tarczy Antykryzysowej i Tarczy Finansowej.

1.1.2. Organizacja i struktura

Początki Rainbow Tours S.A. z siedzibą w Łodzi sięgają 1990 r. W 2007 r. akcje Rainbow Tours S.A. zadebiutowały na Gieldzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Rainbow Tours S.A. jest podmiotem dominującym w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours.

Wykres 1. Struktura Grupy Kapitałowej na 31.12.2021 r.



Prowadzenie działalności touroperatorskiej skupione jest w największym zakresie w Spółce dominującej, przy czym działalność spółek z Grupy Kapitałowej ma istotny, aczkolwiek pomocniczy i wspierający działalność jednostki dominującej charakter. Jako podmiot dominujący Rainbow Tours S.A. odpowiada zarówno za opracowanie strategii działania Grupy oraz monitorowanie jej wykonania, jak i za zapewnienie finansowania zewnętrznego dla spółek zależnych. Co raz większego znaczenia nabiera realizowana w Grupie Kapitałowej (przez spółkę zależną White Olive A.E.) działalność w zakresie świadczenie usług turystycznych w hotelach własnych lub użytkowanych na zasadzie najmu długoterminowego.

W latach 2018-2020 dokonano zmian w strukturze organizacyjnej Grupy Kapitałowej Rainbow Tours; w 2018 roku do struktur organizacyjnych przeniesiono – na skutek przeprowadzonych w 2018 roku procesów połączenia ze spółkami zależnymi – działalność realizowaną dotychczas także przez spółki zależne; wskutek nabycia w roku 2019 przez spółkę zależną White Olive A.E. spółki akcyjnej prawa greckiego, funkcjonującej obecnie pod firmą White Olive Premium Lindos A.E. (spółka pośrednio zależna od Rainbow Tours S.A., której działalność ma obejmować świadczenie usług turystycznych w hotelach własnych), a także wskutek zawiązania i powołania przez jednostkę dominującą, tj. przez Rainbow Tours S.A. nowej jednostki zależnej na terytorium Republiki Turcji, tj. spółki akcyjnej prawa tureckiego pod firmą (nazwą handlową): Rainbow Tours Destination Services Turkey Turizm Ve Seyahat Hizmetleri Anonim Sirketi (spółka bezpośrednio zależna, której działalność ma być skoncentrowana na usługach dodatkowych - imprezy objazdowe i wycieczki fakultatywne - sprzedawanych do klientów Spółki, a w kolejnym etapie innym touroperatorem), we wskazanym okresie Grupa Kapitałowa Rainbow Tours została powiększona o przedmiotowe jednostki zależne. Ponadto, w dniu 30.03.2021 r., w wyniku finalizacji procesu inwestycyjnego realizowanego przy współudziale Funduszu Ekspansji Zagranicznej FIZ AN (Grupa Polskiego Funduszu Rozwoju) spółka zależna White Olive A.E. została dokapitalizowana kwotą 9 mln euro, a w ramach podwyższenia kapitału zakładowego 34,02% udziału w kapitale zakładowym i w głosach na Walnym Zgromadzeniu White Olive A.E. stanowi własność wskazanego Funduszu, pozostałe 65,98% udziału pozostaje w Rainbow Tours S.A. Pozyskany kapitał zostanie przeznaczony na dalszy rozwój działalności, w tym na pozyskiwanie i remontowanie nowych obiektów hotelowych. Umowa inwestycyjna zakłada możliwość zwiększenia inwestycji Funduszu Ekspansji Zagranicznej FIZ AN w spółkę White Olive A.E. do kwoty 12,5 mln euro.

Zamiarem Spółki dominującej oraz spółek zależnych White Olive A.E. i White Olive Premium Lindos A.E. jest przeprowadzenie w możliwie najbliższej przyszłości procesu połączenia spółek zależnych prawa greckiego: (i) spółki prawa greckiego pod firmą White Olive A.E. w Atenach (Grecja) – jako spółki przejmującej oraz (ii) spółki prawa greckiego pod firmą White Olive Premium Lindos A.E. w Atenach (Grecja) – jako spółki przejmowanej.

Na ostatni dzień 2021 r. w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours (z wyłączeniem zależnych spółek greckich White Olive A.E., White Olive Premium Lindos A.E. oraz zależnej spółki tureckiej) zatrudnionych było 619 osób (w tym 6 osób w polskiej spółce zależnej), rok wcześniej, tj. na koniec 2020 roku, liczba zatrudnionych wynosiła 547 osób (w tym 2 osoby w polskiej spółce zależnej). W 2021 roku przeciętne zatrudnienie w zależnej spółce greckiej (White Olive A.E.) wyniosło 95,7 osób, dodatkowo w Oddziale Spółki dominującej w Grecji („Rainbow Tours Spółka Akcyjna - Oddział w Atenach”) – 1,4 osoby, a w zależnej spółce tureckiej (Rainbow Tours Destination Services Turkey Turizm Ve Seyahat Hizmetleri A.S.), która rozpoczęła działalność operacyjną od sezonu Lato 2021 wyniosło 11,4 osób; w 2020 roku przeciętne zatrudnienie w zależnej spółce greckiej stanowiło 39,4 osób.

Aktualnie wchodzące w skład Grupy Kapitałowej Rainbow Tours cztery spółki zależne, prowadzą niżej opisaną działalność:

- **„My Way by Rainbow Tours” Sp. z o.o.** – działalność „My Way by Rainbow Tours” Sp. z o.o. skoncentrowana jest na organizowaniu i prowadzeniu szkoleń dla pilotów, animatorów i rezydentów w ramach projektu „Akademii Rainbow” [strona internetowa: <http://akademiarainbow.pl/>];
- **White Olive A.E.** (spółka akcyjna prawa greckiego; jednostka bezpośrednio zależna) – White Olive A.E. została utworzona w styczniu 2016 roku; prowadzi działalność hotelową i jest właścicielem trzech nieruchomości hotelowych (dwie nieruchomości położone na greckiej wyspie Zakynthos oraz jedna nieruchomość na wyspie Kreta) oraz dodatkowo najemcą (na zasadzie najmu długoterminowego) nieruchomości hotelowej w Grecji na wyspie Zakynthos; w skład sieci hotelowej „White Olive” zarządzanej bezpośrednio przez spółkę White Olive A.E. wchodzi następujące hotele: „White Olive Premium Laganas”, „White Olive Premium Cameo”, „White Olive Elite Laganas” oraz „White Olive Elite Rethymno”;
- **White Olive Premium Lindos A.E.** (spółka akcyjna prawa greckiego; jednostka pośrednio zależna) – White Olive Premium Lindos A.E. weszła do struktury Grupy (nabycie) w roku 2019 i jest właścicielem nieruchomości hotelowej pod nazwą „White Olive Premium Lindos”, hotelu zlokalizowanego w miejscowości Pefkos na greckiej wyspie Rodos;
- **Rainbow Tours Destination Services Turkey Turizm Ve Seyahat Hizmetleri A.S.** (spółka akcyjna prawa tureckiego; jednostka bezpośrednio zależna) – przedmiotowa spółka zależna została utworzona w sierpniu 2020 roku a jej powołanie miało na celu rozwój prowadzonej przez Grupę Kapitałową działalności gospodarczej w zakresie działalności organizatorów turystyki, a także usprawnienie wewnętrznej struktury organizacyjnej Grupy oraz przyczynienie się do uzyskania oszczędności kosztów operacyjnych i podniesienia efektywności działania Grupy Kapitałowej, co tym samym wpisuje się w strategię integracji pionowej Emitenta, w ramach której zamiarem Rainbow Tours S.A. jest, przy jednoczesnej rezygnacji z usług dostawców zewnętrznych, istotna optymalizacja kosztów realizacji imprez turystycznych, a także podwyższenie rentowności sprzedawanych usług dodatkowych (imprezy objazdowe i wycieczki fakultatywne). Przedmiotowa spółka zależna rozpoczęła działalność operacyjną od sezonu Lato 2021.

Oprócz działalności w Polsce Spółka prowadziła także sprzedaż swojej oferty za pośrednictwem partnerów lokalnych w państwach ościennych, głównie w Czechach, na Słowacji i Litwie.

Rainbow Tours S.A. jest członkiem Polskiej Izby Turystyki oraz jednym z założycieli Polskiego Związku Organizatorów Turystyki.

1.1.3. Opis produktów i usług

Oferta produktowa Grupy Kapitałowej Rainbow Tours (realizowana w ramach działalności touroperatorskiej, która jest prowadzona przez Spółkę dominującą, tj. Rainbow Tours S.A.) jest uniwersalna i dostosowana do różnorodnych potrzeb klientów, takich jak:

- preferowany sposób spędzania wolnego czasu – w portfolio Spółki znajdują się wyjazdy wypoczynkowe, wycieczki objazdowe oraz wycieczki objazdowe z wypoczynkiem; oferta obejmuje m.in. wersję 7+7 (zwiedzanie z wypoczynkiem). W ofercie Spółki standardowo znajdują się m.in. wycieczki objazdowe na niemal wszystkie kontynenty, praktycznie w każdy rejon świata. Znacząca część z nich realizowana jest poprzez bezpośredni przelot samolotem PLL LOT (dreamlinerem); w ramach oferty „Egzotyka Light” zapewniane są relaksujące wczasy z odrobiną zwiedzania, co stanowi propozycję dopasowaną do potrzeb osób spragnionych relaksu i ciekawych wrażeń i sposób na wygodną egzotykę (jest to unikatowa oferta na rynku; w programie wyjazdu wliczone są w cenę wycieczki do najciekawszych atrakcji danego kierunku, świetne programy, wygodny bezpośredni przelot, a wszystko w bardzo korzystnej cenie);
- krótkie, kilkudniowe wyjazdy – w ramach ofert „City Break” Rainbow oferuje zwiedzanie najbardziej popularnych miast Europy, ale też innych zakątków świata, m.in. fiordów norweskich, Islandii;
- poszukiwanie egzotyki – klienci korzystający z egzotycznej oferty Rainbow Tours S.A. mają szeroki wybór wycieczek, zarówno z dołotem dreamlinerem, lotami czarterowymi czy rejsowymi. Kierunki egzotyczne oferowane są z kilku lotnisk w Polsce. Dla kupujących w okresie przedsprzedaży, Rainbow oprócz niskich cen przygotowało wiele dodatkowych korzyści; w związku z zamiarem przeciwdziałania skutkom pandemii COVID-19 oferta dla sezonu Lato 2021 została wzbogacona i rozszerzona o tzw. kierunki egzotyczne, które w dotychczasowym modelu sprzedażowym oferowane były głównie w okresie tzw. sezonów zimowych;

Do cieszących się największą popularnością kierunków egzotycznych oferowanych dla sezonu Lato 2021, tj. Dominikany oraz Meksyku wprowadzono kolejną destynację egzotyczną dla Lata 2021 realizowaną samolotem dreamliner, tj. Bali; Dominikana oraz Meksyk funkcjonują w systemie ciągłym, czyli bez przerwy przez cały rok z wylotami samolotem Od 2021 roku dreamliner realizował przeloty dla klientów Rainbow z Warszawy, Katowic i Poznania. Pozostałe destynacje, które znalazły się w ofercie na Lato 2021 to: Kenia, Zanzibar (wyloty także z Katowic) oraz Mauritius;

Na sezon 2022/2023 planujemy zwiększenie liczby kierunków w segmencie „Egzotyka”, a co za tym idzie liczby miejsc dostępnych w samolotach czarterowych (naszym zamiarem jest zabranie na egzotyczne wyjazdy sezonu 2022/2023 około 140 tys. klientów). Ponadto, w sezonie 2022/2023 zamierzamy latać do czterech najpopularniejszych destynacji egzotycznych, czyli do Meksyku, Dominikany, Tajlandii i na Kubę, z czterech miast w Polsce. Do Warszawy, Katowic i Poznania jako miejsce wylotu od sezonu 2022/2023 dołączamy Gdańsk (z Warszawy i Katowic latać będzie większy dreamliner LOT-u z 289 miejscami, a z Poznania i Gdańska samolot zabierający 252 pasażerów).

Na sezon 2022/2023 do naszej oferty wyjazdów egzotycznych planujemy włączyć cztery nowe kierunki: tajską wyspę Phuket (loty dreamlinerem z Warszawy i z Katowic), wietnamską wyspę Phu Quoc (loty dreamlinerem z Warszawy), dominikański półwysp Samana (loty dreamlinerem z Warszawy) oraz brazylijską Fortalezę (loty dreamlinerem z Warszawy i z Katowic).

Aktualnie w ofercie Rainbow – „Króla Egzotyki”, jak sami ośmielamy się nazywać – znajduje się ponad 40 kierunków „egzotycznych”, a w tym m.in. obsługiwane dreamlinerem: Dominikana, Meksyk, Kuba, Tajlandia, Sri Lanka, Tanzania – Zanzibar, Wietnam (Phu Quoc), Dominikana (Samana), Tajlandia (Phuket), Brazylia (Fortaleza), a także oferowane w ramach przelotów czarterowych m.in.: Kenia, Gambia, Zjednoczone Emiraty Arabskie, Oman, Mauritius.

- zróżnicowanie cenowe – Spółka proponuje zarówno tańsze imprezy w hotelach trzygwiazdkowych, programy w hotelach wyżej sklasyfikowanych, jak i programy luksusowe, takie jak zwiedzanie de luxe, czyli egzotykę w luksusowej wersji – wyjazdy na Sri Lankę, do Wietnamu, Tajlandii, Meksyku, na Kubę, do Indonezji i Chin. Klienci oferty de luxe mogą podróżować w kameralnych grupach do 20 osób i nocować w hotelach o wysokim standardzie w danym regionie;

Począwszy od sezonu Lato 2020 do oferty Rainbow wprowadzono dodatkowo ofertę 50 nowych hoteli klasy premium, tj. o najwyższym standardzie (głównie pięciogwiazdkowych), zarówno takich o szczególnym charakterze rodzinnym (m.in. specjalne pokoje rodzinne), jak i wyróżniających się pięknym położeniem, bądź oferujących wyjątkowo wysoki standard obsługi. Są to obiekty położone głównie w Grecji i Turcji, a wiele z nich to są hotele znanych, także na polskim rynku, sieci: Labranda w Turcji i Grecji, Dessoie, Kipriotis, Aldemar czy Louis w Grecji;

Dla sezonu Lato 2022 naszą ofertę wzbogaciliśmy o obiekty wyższej kategorii, także te o najwyższym standardzie, oznaczając te luksusowe hotel naszym znakiem jakości „Rainbow Elite”. Dla aktualnej oferty Rainbow znakiem „Rainbow Elite” oznaczyliśmy około 300 (w tym około 100 w Grecji) z ponad 1.800 hoteli znajdujących się w ofercie Rainbow. Hotele „Rainbow Elite” odznaczają się wyjątkowymi warunkami, zapewniającymi klientom prywatność, relaks, doznania

kulinarne i możliwość korzystania z usług spa i wellness; „Rainbow Elite” to podróż do świata, w którym hotel jest synonimem luksusu, a wakacje to niekończące się rozpieszczanie zmysłów oraz ciała; to oferta wyselekcjonowanych, najlepszych i niebanalnych hoteli, w których każdy Gość jest wyjątkowy i najważniejszy; bajeczne położenie, prywatność, doskonała kuchnia, elegancja wnętrza i niepowtarzalna atmosfera; niektóre z hoteli „Rainbow Elite” oferują w ramach *all inclusive* darmowe kolacje w restauracjach zewnętrznych czy wynajęcie auta w cenie hotelu.

Hotele „Rainbow Elite”:

- zlokalizowane w najbardziej popularnych, wakacyjnych destynacjach, takich jak: Grecja, Hiszpania, Turcja, Chorwacja, Portugalia, Włochy, Egipt, Dominikana, Emiraty Arabskie, Maroko;
 - łącznie prawie 300 wyselekcjonowanych obiektów na całym świecie – od kameralnych, butikowych, zapewniających prywatność, po większe – idealnych dla rodzin z dziećmi;
 - najlepsze światowe sieci hotelowe, w tym m.in.: Jumeriah, Mandarin Oriental, Kempinski, St.Regis, Autograph Collection, Rixos Hotels, Wyndham Hotels, Four Seasons, Grecotel;
 - luksusowe kategorie znanych sieci hotelowych, m.in.: Iberostar Selection, Bahia Principe Luxury, Sofitel Luxury;
 - znakomita lokalizacja i niebanalne miejsca;
 - szereg udogodnień, które oferują tylko naprawdę dobre hotele – w tym realizacja życzeń specjalnych;
 - doskonała kuchnia, posiłki przygotowywane przez najlepszych kucharzy;
 - od pierwszego do ostatniego dnia obsługa dba o każdy detal pobytu;
 - komfortowe pokoje – nie tylko standardowe, ale także rodzinne, luksusowe apartamenty oraz np. z prywatnym basenem;
 - stawianie na naturę, ekologię i korzystanie z usług lokalnych dostawców;
- preferowana ilość czasu przeznaczonego na wypoczynek – obok typowych 7-dniowych albo 14-dniowych wyjazdów w ofercie znajdują się programy pobytu w niestandardowej długości. Na 3 lub 4 dni można polecieć na Korfu lub Zakynthos, a na 10 albo 11 dni – np. do Grecji, Turcji, Bułgarii, Egiptu, Hiszpanii;
 - chęć podróżowania całą rodziną – rodzinom z dziećmi oferowane są m.in. pobyty w hotelach, w których funkcjonują wakacyjne kluby – Figlokluby; w Figloklubach przez 6 dni w tygodniu polscy animatorzy (nad realizacją programu animacji czuwa zespół Animatorów, absolwentów Akademii Rainbow) prowadzą m.in. zabawy i zajęcia sportowe zarówno dla dzieci, jak i dla dorosłych; hotele z Figloklubami charakteryzuje wysoki standard oraz infrastruktura przystosowana do potrzeb rodzin z dziećmi;

Na potrzeby oferty Lato 2022 zorganizowaliśmy ponad 80 hoteli dostępnych z Figloklubami. W sezonie Lato 2022 po raz pierwszy oprócz popularnych destynacji wakacyjnych takich jak Turcja, Grecja Bułgaria czy Hiszpania w ofercie hoteli z Figloklubami znalazły się dalekie, bardziej egzotyczne miejsca – Kenia, Dominikana, Meksyk i Zanzibar. Najwięcej hoteli z Figloklubem znajduje się w Grecji (20), w Turcji (14), w Hiszpanii (14) i w Bułgarii (10) – czyli na kierunkach najbardziej popularnych wśród rodzin z dziećmi. Figlokluby, poza wskazanymi, nowymi destynacjami egzotycznymi, znajdują się jeszcze m.in. w Chorwacji, Czarnogórze, Portugalii, we Włoszech, Albanii i Egipcie.

Na potrzeby oferty sezonu Lato 2020 (specyficzny okres pandemii COVID-19) Rainbow oferował program Figloklubów w 70 hotelach (z uwagi na sytuację pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 zmniejszenie ich liczby na koniec sezonu Lato 2020 do 20); m.in. z uwagi na sytuację spowodowaną pandemią koronawirusa SARS-CoV-2 liczba hoteli oferujących program Figloklubów dla sezonu Lato 2021 wyniosła 50 oraz dodatkowe Figlokluby organizowane w Polsce (w ramach nowego od sezonu Lato 2021 programu „Odkryj Polskę na nowo”);

- program dopasowany dla osób 50+ – na sezon Lato 2020 Rainbow przygotował jako nowość (i w dalszym ciągu oferuje, także w sezonie turystycznym roku 2022) ofertę wyjazdów skierowanych do klientów powyżej pięćdziesiątego roku życia. Program Spokojne Wakacje 50+ to unikatowy na polskim rynku koncept wczasów, skierowany i zaprojektowany pod potrzeby tej grupy docelowej, jako współczesnych pięćdziesięcio- i sześćdziesięciolatków, którzy mają wciąż dużo apetytu na życie, mają ochotę zadbać o swoje potrzeby i poznawać świat, zainteresowanych wypoczynkiem na śródziemnomorskich plażach i nieforsującymi wakacyjnymi aktywnościami i lokalną kuchnią. Dodatkowo, jak wynika z analizy danych demograficznych, grupa osób 50+ to szybko rosnący segment, jednocześnie coraz zamożniejszy i coraz aktywniej spędzający czas. Spokojne Wakacje 50+ to wczasy w krajach basenu Morza Śródziemnego, tj. Turcja, Grecja i Hiszpania, organizowane przed i po sezonie, czyli wtedy, kiedy w tych lubianych i popularnych kierunkach panują bardzo przyjemne temperatury, nie ma tłumów turystów, a wszystko to razem sprzyja relaksowi, zwiedzaniu i bezstresowemu spędzaniu czasu. Wyjazdy oferowane w ramach programu „Spokojne Wakacje 50+” mają bardzo atrakcyjną cenę, a w cenę wyjazdów wliczone są: przelot, zakwaterowanie w hotelach trzy- lub czterogwiazdkowych, posiłki także w formule *all inclusive*, wycieczka lokalna oraz opieka polskojęzycznego rezydenta;
- wybór środka transportu – oferta obejmuje zarówno wycieczki autokarowe, jak i samolotowe. W 2021 r. samoloty odlatywały z 9 lotnisk w Polsce, tj. z Bydgoszczy, Gdańska, Katowic, Krakowa, Poznania, Rzeszowa, Warszawy, Warszawy Modlin oraz z Wrocławia. Dla miłośników imprez objazdowych Rainbow oferuje szeroką gamę wycieczek autokarowych po Europie, m.in. do Czech, krajów Beneluksu, Niemiec, Wielkiej Brytanii, Francji, Grecji, Skandynawii,

Włoch, Rumunii, na Słowację i Bałkany, ale także liczne programy samolotowo-objazdowe w krajach egzotycznych, m.in. w Meksyku, Dominikanie, USA, Kenii, Zjednoczonych Emiratach Arabskich (w 2022 roku Spółka dominująca planuje ponownie – po okresie obostrzeń związanych z pandemią – wprowadzić do oferty imprezy samolotowo-objazdowe do krajów azjatyckich); z uwagi na utrudnienia w podróżowaniu samolotem lub autokarem (spowodowane obostrzeniami związanymi z ograniczeniami spowodowanymi sytuacją kryzysową związaną z pandemią związaną z rozprzestrzenianiem się koronawirusa SARS-CoV-2) oferta Spółki od sezonu Lato 2020 została wzbogacona (co kontynuujemy i rozwijamy również w sezonie Lato 2022) o szerszy pakiet wyjazdów z dojazdem własnym; oferta z dojazdem własnym samochodem obejmuje m.in. takie kierunki jak: Chorwacja, Grecja, Bułgaria, Czarnogóra, Albania, Macedonia, a także Hiszpania i Portugalia; osobną, rozwijającą się grupą wyjazdów są rejsy wycieczkowe statkiem;

- możliwość wyjazdu w różnych porach roku – oferta zawiera wyjazdy letnie i zimowe, w tym na narty oraz sylwestrowe. Większość wyjazdów odbywa się w okresie wakacyjnym do ciepłych rejonów świata.

Wybór destynacji, do których w roku 2020 (ale także w mniejszym stopniu w 2021 roku) realizowane były przez klientów Spółki wyjazdy turystyczne determinowany był przede wszystkim czynnikami związanymi z efektami pandemii COVID-19 (związanymi w szczególności sposobem z obowiązującymi restrykcjami, np. obowiązkowe testy, zasady kwarantanny, wprowadzane udogodnienia itp.). Klienci Spółki w 2020 r. i w 2021 r. wybierali głównie takie kierunki, jak: Grecja, Turcja, Hiszpania, Egipt, Tunezja, Bałkany i Włochy. Zasadnicza grupa tych kierunków jest stała i nie ulega znaczącym, corocznym zmianom, przy czym z uwagi na pandemię koronawirusa w sezonach turystycznych lat 2020 i 2021 determinowana wpływem ewentualnych obostrzeń w danej destynacji na wybory zakupowe klientów (według tendencji: im mniejsze obostrzenia, tym większa chęć zakupu wycieczki). Taką tendencję zauważyliśmy np. na co raz bardziej popularnych w 2021 roku kierunkach „egzotycznych”. W odpowiedzi na zapotrzebowanie klientów w sezonie Zima 2021/2022 i w przyszłym sezonie Zima 2022/2023 znacząco rozbudowaliśmy ofertę wczasów egzotycznych, na dalekich kierunkach.

Zarząd Spółki realizując działania mające na celu poprawę perspektyw osiągniętych wyników finansowych i stabilności działania – w kontekście negatywnych skutków pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 istotnych zwłaszcza w 2020 roku, ale mających wpływ na działalność także w roku 2021 – podejmował w roku 2020 i 2021 działania mające na celu korektę modelu, zakresu lub charakteru świadczonych usług, m.in. poprzez:

- przyspieszenie (w stosunku do zwyczajowych terminów stosowanych w okresach przed wystąpieniem pandemii, tj. w roku 2019 i w latach wcześniejszych) sprzedaży przyszłych ofert z wyprzedzeniem (sprzedaż oferty na sezon Lato 2022 rozpoczęliśmy już w sierpniu 2021 roku; sprzedaż wycieczek dla sezonu Zima 2022/2023 rozpoczęliśmy w marcu 2022 roku);
- rozszerzenie oferty touroperatorskiej o wczasy w Polsce w ramach unikalnego programu „Odkrywaj Polskę na nowo” (począwszy od oferty Lato 2020);
- wzbogacenie i rozszerzenie oferty Lato 2021 i Lato 2022 o tzw. kierunki egzotyczne, które w dotychczasowym modelu sprzedażowym oferowane były głównie w okresie tzw. sezonów zimowych;
- rozbudowanie oferty dla sezonu Lato 2022 o kierunek turecki, który zdobywa co raz większą popularność wśród klientów z Polski; na sezon Lato 2022 oferta Rainbow obejmuje dla Turcji ponad 80 hoteli na wybrzeżu Morza Egejskiego i ponad 120 hoteli na wybrzeżu Morza Śródziemnego; zwiększeniu liczby hoteli oferowanych w Turcji towarzyszy też polepszenie ich jakości (około 70% hoteli z oferty tureckiej to hotele pięciogwiazdkowe, a 30% to nowe obiekty, na polskim rynku dostępne tylko w Rainbow); lepszą jakość obsługi klientów Rainbow, jeśli chodzi o transfery lotniskowe, a także wycieczki fakultatywne, zapewnia powołana i działająca operacyjnie od sezonu Lato 2021 spółka incomingowa (Rainbow Tours Destination Services Turkey Turizm Ve Seyahat Hizmetleri A.S.); w kontekście napaści zbrojonej Federacji Rosyjskiej na Ukrainę rozpoczętej w lutym 2022 roku i wprowadzonych dla obywateli Rosji obostrzeń, perspektywy rynku tureckiego z punktu widzenia Spółki paradoksalnie wyglądają bardziej optymistycznie (spadki cen związane ze spodziewanym spadkiem liczby turystów z Rosji – w sezonie Lato 2021 rynek turystyczny Turcji odwiedziło około 40% obywateli Rosji);
- wzbogacenie oferty o rozwiązania mające na celu zapewnienie komfortu, bezpieczeństwa klientów (pokrywanie kosztów wykonania testów na zakażenie koronawirusem SARS-CoV-2 do określonej kwoty, organizacja i szczegółowa informacja o zasadach i obowiązkach związanych z wykonywaniem testów w poszczególnych destynacjach; wzbogacone rozwiązania w zakresie ubezpieczenia podróznego oferowanego przez partnerów Spółki) oraz elastyczności dotyczącej możliwości zmiany rezerwacji (możliwość darmowej zmiany rezerwacji, a także bezpośrednio przed wyjazdem w przypadku uzyskania pozytywnego testu).

Do sukcesywnie rozwijającego się segmentu działalności Grupy Kapitałowej Rainbow Tours z pewnością zaliczyć należy działalność hotelową prowadzoną w hotelach własnych lub wynajmowanych na zasadzie najmu długoterminowego przez greckie spółki zależne: White Olive A.E. oraz White Olive Premium Lindos A.E. Grupa Kapitałowa dysponuje stosunkowo wysokimi środkami finansowymi (w tym uzyskanym w 2018 roku kredytem z Banku Gospodarstwa Krajowego w wysokości 15,5 mln euro), co umożliwia zakup i budowę hoteli w Grecji, także we współpracy z pasywnym partnerem zewnętrznym (pozyskanie przez Grupę Kapitałową w lutym 2019 roku pasywnego inwestora dla realizacji inwestycji związanych z rozwojem działalności w hotelach własnych lub zarządzanych na zasadzie wynajmu długoterminowego, tj. Fundusz Ekspansji Zagranicznej Fundusz Inwestycyjny Zamknięty Aktywów Niepublicznych, zarządzany przez PFR TFI będącego częścią Grupy Polskiego Funduszu Rozwoju). W roku

2021, w ramach intensyfikacji działań związanych z procesem inwestycyjnym wskazanego Funduszu zrealizowano prace związane z finalizacją przedmiotowej inwestycji Funduszu, które w konsekwencji doprowadziły do objęcia i opłacenia w dniu 30.03.2021 r. przez Fundusz nowych akcji zwykłych imiennych White Olive A.E. o wartości nominalnej w wysokości 50,00 EUR każda i za łączną cenę emisyjną w wysokości 999.992,42 EUR (równowartość w PLN – 4.652 tys. PLN). W konsekwencji, wskutek objęcia akcji w podwyższonym kapitale zakładowym White Olive A.E. udział w kapitale zakładowym White Olive A.E. Funduszu wynosi 34,02%, a udział Emitenta wynosi 65,98%.

Ponadto, w ramach rozwoju segmentu działalności hotelowej w roku 2021 spółka zależna White Olive A.E. w dniu 30.06.2021 r. nabyła od osoby fizycznej oraz spółki prywatnej nieruchomości hotelową położoną na greckiej wyspie Kreta, stanowiącą położony bezpośrednio przy plaży pięciogwiazdkowy kompleks hotelowy (budynek hotelowy i budynki towarzyszące) w miejscowości Sfakaki na wyspie Kreta, w sąsiedztwie miasta Rethymno wraz z gruntami, na których jest posadowiony budynek hotelowy oraz dodatkowymi gruntami sąsiadującymi (z potencjałem rozbudowy/zabudowy). Przedmiotowy hotel, działający pod nazwą „White Olive Elite Rethymno” zarządzany był dotychczas przez spółkę White Olive A.E. na zasadzie najmu długoterminowego (począwszy od października 2019 roku).

White Olive A.E. z siedzibą w Atenach (spółka akcyjna prawa greckiego) prowadzi działalność hotelową i jest właścicielem trzech nieruchomości hotelowych (dwie nieruchomości położone na greckiej wyspie Zakynthos oraz jedna nieruchomość na wyspie Kreta) oraz dodatkowo najemcą (na zasadzie najmu długoterminowego) nieruchomości hotelowej w Grecji na wyspie Zakynthos. W skład sieci hotelowej „White Olive” zarządzanej bezpośrednio przez spółkę White Olive A.E. wchodzi następujące hotele:

- „White Olive Premium Laganas” – czterogwiazdkowy hotel położony na greckiej wyspie Zakynthos w miejscowości Laganas; hotel stanowiący własność i zarządzany przez spółkę White Olive A.E.; hotel „White Olive Premium Laganas” oferuje 137 przestronnych i nowocześnie urządzonej pokoi w czterogwiazdkowym standardzie, w 6 różnych typach;
- „White Olive Premium Cameo” – czterogwiazdkowy hotel zlokalizowany w miejscowości Agios Sostis na greckiej wyspie Zakynthos; hotel zarządzany przez spółkę White Olive A.E. na zasadzie najmu długoterminowego; hotel „White Olive Premium Cameo” oferuje 124 przestronnych i nowocześnie urządzonej pokoi w czterogwiazdkowym standardzie, w 4 różnych typach, zlokalizowanych w dwóch budynkach;
- „White Olive Elite Laganas” – nowowybudowany kompleks hotelowy w standardzie pięciogwiazdkowym (otwarty w lipcu 2019 roku), położony na greckiej wyspie Zakynthos w miejscowości Laganas; hotel stanowiący własność i zarządzany przez spółkę White Olive A.E.; hotel „White Olive Elite Laganas” to nowoczesny hotel posiadający 194 przestronnych i doskonale wyposażonych pokoi o pięciogwiazdkowym standardzie, w trzech różnych typach;
- „White Olive Elite Rethymno” – pięciogwiazdkowy hotel położony w miejscowości Sfakaki na wyspie Kreta, w sąsiedztwie miasta Rethymno; hotel stanowiący własność i zarządzany przez spółkę White Olive A.E. (w okresie od października 2019 r. do czerwca 2021 r. hotel zarządzany przez spółkę White Olive A.E. na zasadzie najmu długoterminowego); po przeprowadzonym w okresie zimy 2020/2021 gruntownym remoncie, zarówno pokoi jak i części wspólnych hotelu, „White Olive Elite Rethymno” oferuje obecnie 70 komfortowo i nowocześnie urządzonej pokoi w pięciogwiazdkowym standardzie (186 miejsc hotelowych), usytuowanych w pięciopiętrowym budynku głównym (hotel oferuje pokoje w 4 różnych typach, duża część z widokiem na morze, w tym pokoje z bezpośrednim wyjściem na basen hotelowy);

White Olive Premium Lindos A.E. z siedzibą w Atenach (spółka akcyjna prawa greckiego) została nabyta w sierpniu 2019 roku i jest podmiotem zależnym w 100% od spółki zależnej od Rainbow Tours S.A., tj. od White Olive A.E. Przedmiotowa spółka pośrednio zależna od Spółki jest właścicielem nieruchomości hotelowej pod nazwą „White Olive Premium Lindos” (dawniej „Pefkos Garden”), tj. czterogwiazdkowego hotelu zlokalizowanego w miejscowości Pefkos na greckiej wyspie Rodos; hotel „White Olive Premium Lindos” oferuje 97 przestronnych i nowoczesnych pokoi w czterogwiazdkowym standardzie; hotel „White Olive Premium Lindos” przeszedł zimą 2019/2020 gruntowny remont zarówno pokoi jak i części wspólnych hotelu.

Na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania łączna liczba miejsc dostępnych w w/w pięciu hotelach wynosi bez mała 1.500 w łącznie 622 pokojach.

Począwszy od sezonu Lato 2021 spółka zależna Rainbow Tours Destination Services Turkey Turizm Ve Seyahat Hizmetleri A.S. (spółka akcyjna prawa tureckiego utworzona w sierpniu 2020 roku) prowadzi na terytorium Republiki Turcji działalność operacyjną w zakresie działalności organizatorów turystyki, co ma na celu m.in. przyczynienie się do uzyskania oszczędności kosztów operacyjnych i podniesienia efektywności działania Grupy Kapitałowej, istotną optymalizację kosztów realizacji imprez turystycznych i podwyższenie rentowności sprzedawanych usług dodatkowych (imprezy objazdowe i wycieczki fakultatywne), przy jednoczesnej rezygnacji z usług dostawców zewnętrznych.

Ponadto Grupa Kapitałowa Rainbow Tours (poprzez działalność Spółki dominującej) pośredniczy w sprzedaży biletów lotniczych oraz – w niewielkim stopniu – imprez turystycznych innych biur podróży. Przed dokonaniem w 2018 roku procesem połączenia ze spółkami zależnymi (spółki przejmowane) w ramach Grupy, sprzedaż bloków miejsc w samolotach czarterowych realizowana była w ramach działalności prowadzonej uprzednio przez spółkę zależną, „Bee & Free” Sp. z o.o.

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours (w ramach działalności touroperatorskiej prowadzonej przez Spółkę dominującą) oferuje klientom szereg promocji, m.in.:

- przedsprzedaż – oferta na kolejny sezon letni jest zasadniczo przedstawiana klientom w przedsprzedaży jesienią każdego roku; podobna oferta dotyczy wyjazdów w sezonie zimowym; m.in. z uwagi na przesunięcie terminu rozpoczęcia sezonu Lato 2020 i chęć zagwarantowania klientom Rainbow nowej oferty w ramach propozycji skorzystania z możliwości zmiany terminów wycieczek objętych rezerwacjami przypadającymi w okresach obowiązywania ograniczeń związanych z pandemią koronawirusa SARS-CoV-2 (istotne ograniczenie w ruchu lotniczym i restrykcje związane z ruchem granicznym), oferta sezonu Lato 2021 trafiła do sprzedaży od początku maja 2020 roku; oferta dla sezonu Egzotyka 2021/2022 sprzedawana była od stycznia 2021 roku, a oferta sezonu Lato 2022 – od sierpnia 2021 roku; wycieczki w przedsprzedaży są oferowane na korzystnych warunkach, m.in. takich jak (tu: dla sezonu Lato 2022):
 - „100% PEWNOŚCI NAJNIŻSZEJ CENY” – usługa dostępna tylko w Rainbow (klient miał pewność, że w przedsprzedaży kupuje wycieczkę w Rainbow w najniższej możliwej cenie; w przypadku, gdy od momentu zakupu imprezy, aż do jednego dnia roboczego przed wyjazdem jej cena spadnie, zwracaliśmy różnicę);
 - „EKSTRA RABATY!” – (1) dodatkowy rabat na wycieczki objazdowe i 7+7 (wypoczynek i zwiedzanie) – do 600 zł; (2) dodatkowy rabat dla każdego dziecka – do 700 zł (promocja dotyczy całej oferty wypoczynkowej Rainbow na sezon Lato 2022 i obejmował dzieci na dostawkach, przy założeniu, że podróżują przynajmniej dwie osoby pełnopłatne; promocją objęte są również hotele typowo rodzinne, w tym hotele z Figlokłubami); (3) dodatkowy rabat za pokój – do 1000 zł (promocja dotyczy całej oferty wypoczynkowej Rainbow na sezon Lato 2022 (w tym hoteli Premium));
 - „BEZPŁATNE ODWOŁANIE REZERWACJI BEZ PODANIA PRZYCZYNY” – Nowość w sezonie Lato 2022: Klient nie musi podawać powodu odwołania rezerwacji, ale musi to zrobić maksymalnie do 30 dni przed wyjazdem po wyrażeniu takiej woli i aby uniknąć np. kosztów anulacji, może swoje wpłacone na poczet zaliczki pieniądze przenieść na Voucher, który może wykorzystać na inną ofertę z sezonu Lato 2022. Niebagatelną zaletą jest to, że Klient nie musi podejmować decyzji o wyborze innej imprezy natychmiast (tak jak w przypadku Bezpłatnej Zmiany Rezerwacji); ma czas na zastanowienie i spokojne podjęcie decyzji;
 - BEZPŁATNA ZMIANA REZERWACJI W WERSJI „KOMFORT” – benefit w cenie od 10 zł/os. (Klient może zmienić swoje plany urlopowe nawet do 30 dni przed wyjazdem);
 - UBEZPIECZENIE OD KOSZTÓW REZYGNACJI TOWARZYSTWA UBEZPIECZEŃ EUROPA – benefit w cenie od 20 zł/os. (wersja podstawowa) lub od 40 zł/os. (wersja rozszerzona o rezygnację z powodu COVID-19!);
 - ZALICZKA – w przedsprzedaży już od 15% wartości rezerwacji;
- promocja na sezon Lato 2022 „BEZPIECZNE SECOND MINUTE” z elastyczną zmianą planów: promocja obejmująca: (1) „Bezpłatne Odwołanie Rezerwacji” bez podania przyczyny – do 30 dni przed wyjazdem; (2) „Ubezpieczenie Od Kosztów Rezygnacji T.U. Europa” ubezpieczenie w wersji z COVID-19, które oprócz zachorowania na COVID-19, obejmowała również skierowanie na kwarantannę, w tym skierowanie na kwarantannę dzieci osoby podróżującej; (3) rozszerzony wariant ubezpieczenia (warianty ubezpieczenia zdrowotnego: „Rekomendowany+” oraz „Najlepszy” obejmują koszty ewentualnej izolacji i kwarantanny za granicą, które przedłużają pobyt); (4) „Bon dla Lojalnych Klientów” o wartości 300 zł.; (5) dodatkowy rabat na wycieczki objazdowe i 7+7 – nawet do 500 zł; (6) dodatkowy rabat dla każdego dziecka – nawet do 500 zł; (7) dodatkowy rabat za pokój – nawet do 800 zł; (8) zaliczka – 25% wartości rezerwacji;
- promocja na sezon Lato 2022 „PRZEDSMACK LATA” – w ramach promocji proponujemy beztroskie bonusy, czyli bony do wykorzystania na wycieczki fakultatywne lub na koszty uczestnictwa w programie zwiedzania na zakupioną w promocji ofertę dla każdej osoby pełnopłatnej (bez względu na rodzaj wyjazdu – można zyskać nawet do 50 euro/os. zniżki): (1) Bon (zniżka) w kwocie do 50 euro na wycieczkę fakultatywną przy jej zakupie podczas pobytu lub do 230 zł przy zakupie wycieczki przed wyjazdem lub (2) Bon (zniżka) nawet do 50 euro na „Koszty uczestnictwa w programie zwiedzania” dla wycieczek objazdowych oraz imprez 7+7 (część objazdowa);
- „Hot Oferta” – bardzo szczególny zbiór wyselekcjonowanych hoteli (specjalnie wyróżnianych oraz promowanych), w których mamy zakontraktowane wiele pokoi dla Klientów, a w zdecydowanej większości są to hotele na wyłączność Rainbow. W sezonie Lato 2022 mamy aż 60 hoteli spod znaku „Hot Oferta”, z czego aż 46 oferuje all inclusive, a 10 ultra all inclusive w podstawie wyżywienia; w aż 26 z nich zaplanowane są polskie animacje w ramach Figlokłubu;
- „Super Środa” – promocja, w której co tydzień od wtorku od godziny 16.00 do wyczerpania miejsc prezentowane są wybrane oferty w korzystnych cenach. Promocja dotyczy tylko rezerwacji indywidualnych, nie dotyczy zamówień grupowych powyżej 10 osób. Liczba miejsc jest ograniczona;
- „Końcóweczka” – ostatnie miejsca na wyjazdy w wyjątkowo korzystnych cenach;
- „Happy Hours” – tańsza rezerwacja wycieczek on-line w szczęśliwych godzinach (od poniedziałku do piątku od 13.00 do 15.00).

Tak szeroki i uniwersalny zakres usług nie tylko może trafić w gust każdego konsumenta usług turystycznych, lecz jest także odporny na wszelkiego rodzaju wahania rynku. Dzięki różnorodnej ofercie Grupa jest w stanie sprawnie dostosowywać podaż usług do bieżących preferencji klientów i aktualnej sytuacji na świecie. Z uwagi na sytuację wynikającą z pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 Spółka w 2020 i 2021 roku dokonała stosownych uzgodnień i zmian ze swoimi partnerami kontraktowymi (hotele, przewoźnicy lotniczy) pozwalających w sposób elastyczny i stosunkowo płynny reagować na ewentualne zmiany w zakresie popytu na zagraniczne usługi turystyczne i na zmieniające się warunki świadczenia usług (możliwości korygowania ilości kontraktowanych miejsc w hotelach i w zakresie przelotów czarterowych).

Ponadto, w związku z pandemią koronawirusa SARS-CoV-2 w celu ułatwienia klientom i potencjalnym klientom poznania wszelkich aktualnych ograniczeń i wymogów związanych z wyjazdem, podyktowanych obostrzeniami spowodowanymi pandemią koronawirusa SARS-CoV-2 Spółka utrzymuje czytelny serwis informacyjny na swojej stronie internetowej: <https://r.pl/bezpieczne-wakacje/aktualne-wytyczne>. W serwisie tym znajduje się, uzupełniona o aktualne informacje, lista głównych destynacji pobytowych pokazująca możliwości wykonania na destynacjach testów zwalniających z konieczności odbycia kwarantanny po powrocie do Polski. Każdorazowo rezydenci Rainbow pomagali i pomagają w koordynacji całego procesu na miejscu dla osób chętnych. Koszt dodatkowych testów ponosi klient.

Od końca marca 2022 roku weszła w życie aktualizacja rozporządzenia w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii (Rozporządzenie z dnia 25.03.2022 r., Dz.U. z 2022 roku, poz. 679). Zgodnie z aktualizacją zniesiona została kwarantanna przyjazdowa dla wszystkich podróżujących powracających do Polski. Ponadto, od 28.03.2022 r. podczas przekraczania granicy nie ma obowiązku:

- przedstawiania certyfikatu szczepienia,
- wykonywania testów w kierunku zakażenia koronawirusem SARS-COV-2,
- odbywania tzw. kwarantanny przyjazdowej.

Na koniec marca 2022 roku w dalszym ciągu przed przekroczeniem granicy należało wypełnić Kartę Lokalizacji Podróżnego <https://www.gov.pl/web/gov/wypelnij-klp>.

Klienci i destynacje

Tabela 3. Liczba uczestników imprez turystycznych w imprezach organizowanych przez Spółkę dominującą (Rainbow Tours S.A.) za rok 2021 w relacji do danych za rok 2020 i za rok 2019.

2021	2020	Dynamika 2021/2020 [%]	2021	2019	Dynamika 2021/2019 [%]
335 258	98 731	339,6%	335 258	491 008	68,3%

Najważniejszy dla Rainbow Tours S.A. i większości podmiotów branży turystycznej w Polsce jest sezon letni.

W roku 2020, z uwagi na sytuację związaną z pandemią koronawirusa SARS-CoV-2, a także czasokresy trwania nasilonych lub o największym znaczeniu dla realizacji usług turystycznych obostrzeń, w miesiącach kwiecień-czerwiec 2020 roku Grupa nie prowadziła działalności (całościowy *lockdown* w Polsce, zakaz ruchu lotniczego itd.), następnie w IV kwartale 2020 roku (z uwagi na tzw. drugą falę pandemii) realizacja wyjazdów była istotnie ograniczona. Przed wystąpieniem pandemii i ogłoszeniem w Polsce pierwszego *lockdownu* (od 13.03.2020 r.), w okresie miesięcy styczeń-luty 2020 r. i w pierwszej dekadzie marca 2020 r. Spółka dominująca realizowała sprzedaż oferty na poziomach przewyższających poziomy sprzedaży w analogicznym okresie roku 2019. Niestety z powodu pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 liczba uczestników imprez turystycznych w sezonie Lato 2020 (ograniczonym w praktyce do miesięcy lipiec-sierpień i część września 2020 roku i realizowanym w atmosferze niepewności i nieufności do wyjazdów zagranicznych i pojawiających się pod koniec tego okresu negatywnych faktów związanych z pandemią) wyniosła zaledwie 45 tys. klientów Rainbow Tours S.A. (wobec prawie 400 tys. dla oferty Lato 2019), co stanowiło około 11,3% liczby uczestników w odniesieniu do sezonu Lato 2019. W efekcie pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 liczba uczestników imprez turystycznych dla całego okresu roku 2020 stanowiła zaledwie około 20% liczby uczestników imprez turystycznych zanotowanej dla roku 2019.

W roku 2021 (tu: funkcjonowanie Spółki w okresie stopniowego „odbudowywania” poziomów sprzedaży i istniejącego, choć zmniejszającego się w porównaniu do roku 2020, wpływu pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 na działalność prowadzoną przez Spółkę) w wyjazdach zorganizowanych przez firmę wzięło udział około 335,26 tys. uczestników, co w porównaniu z tym samym okresem roku 2020 (tu: sprzedaż realizowana w warunkach istotnych obostrzeń wyjazdowych), kiedy to w wyjazdach organizowanych przez firmę wzięło udział około 98,7 tys. uczestników) stanowiło wzrost liczby klientów o około 339,6%. Porównanie liczby uczestników imprez turystycznych organizowanych przez Spółkę dominującą w roku 2021 do danych odnoszących się do roku 2019 (tu: okres rekordowych z punktu widzenia Spółki dominującej wyników finansowych m.in. w zakresie poziomu przychodów ze sprzedaży i zysku netto, jak również rekordowy z punktu widzenia rozwoju i sytuacji ekonomicznej szeroko rozumianej branży touroperatorskiej) wskazuje na spadek liczby klientów dla roku 2021 (co jest zrozumiałe z uwagi na skutki obostrzeń i pandemii koronawirusa SARS-CoV-2) i stanowiło około 68,3% liczby klientów, którzy w 2019 roku skorzystali z oferty Spółki (w roku 2019 Spółka dominująca obsługiwała ponad 491 tys. klientów).

1.1.4. Opis branży i rynków, na których działa Grupa

Tendencje charakterystyczne dla branży i rynku usług turystycznych w roku 2020 i w roku 2021 były zasadniczo odzwierciedlone w tendencjach dotyczących Grupy Kapitałowej Rainbow Tours i Spółki dominującej.

Wystąpienie w roku 2020 pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 miało nieoczekiwany wpływ na powszechne zagrożenie i dezorganizację życia gospodarczego i społecznego na całym świecie, a także wpływ na osłabienie światowego wzrostu gospodarczego, a być może także charakter trwalszej recesji gospodarczej i społecznej. Pandemia spowodowana koronawirusem SARS-CoV-2 uderzyła bezpośrednio w gospodarkę realną znacznej większości państw, powodując spadek produkcji, dezorganizację łańcuchów dostaw oraz spadek popytu zwłaszcza w sektorze usług, w tym m.in. w odniesieniu do lotniczego ruchu pasażerskiego, turystyki, branży gastronomicznej, konsumpcji dóbr kultury. Branża turystyczna (przez wielu określana, także z uwagi na jej znaczenie dla wielu gospodarek światowych, szeroko, jako gospodarka turystyczna) jest branżą i gałęzią gospodarki, która w jeden z największych stopni odczuła negatywny wpływ pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 i jest stosunkowo mocno podatna i wrażliwa na zmiany koniunktury gospodarczej jako całości, m.in. z uwagi na to, iż turystyka stanowi dobro „drugiej potrzeby” i stosunkowo silnie reaguje na wahania popytu w gospodarce globalnej. Niebagatelne znaczenie dla określenia skutków pandemii dla branży turystycznej miała w tym wypadku również wrażliwość tej gałęzi gospodarki na niesprzyjające warunki zewnętrzne związane z szeroko rozumianym bezpieczeństwem podróźnego. Wpływ pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 miał i ma znaczenie dla wielu (w różnym stopniu) gałęzi działalności tworzących branżę turystyczną: hotele i pozostałe obiekty noclegowe, restauracje itd., transport (kolejowy, lotniczy, morski, autokarowy), działalność touroperatorów i działalność około touroperatorska (agenci itp.), wynajem nieruchomości na własny rachunek.

W okresie roku 2021 wpływ na działalność prowadzoną przez Grupę Kapitałową, a w tym przez Spółkę dominującą, również miała pandemia wywołana rozprzestrzenieniem się na świecie koronawirusa SARS-CoV-2, której skutki w sposób niezwykle istotny wpłynęły na wyniki finansowe Grupy przede wszystkim w roku 2020 (począwszy od miesiąca marca do czerwca 2020 roku Spółka dominująca w praktyce nie prowadziła działalności gospodarczej organizatora turystyki, także mocno ograniczonej w związku z tzw. drugą falą pandemii COVID-19, co w znaczący sposób wpłynęło na spadek poziomu sprzedaży realizowanej w ramach działalności gospodarczej Grupy Kapitałowej Rainbow Tours i Spółki dominującej w 2020 roku). W konsekwencji występowania kolejnych fal pandemii, trzeciej - mającej miejsce wiosną 2021 roku i czwartej - jesienią 2021 roku, wyniki finansowe roku 2021, mimo zdecydowanej poprawy poziomów sprzedaży osiągniętych w sezonie Lato 2021 (w okresie miesięcy czerwiec-wrzesień 2021 roku), również były obciążone negatywnymi skutkami związanymi z obniżeniem chęci do podróżowania przez potencjalnych klientów. Ograniczanie możliwości świadczenia usług turystycznych w pełnym zakresie, łącznie lub jednostkowo miały we wskazanych okresach (zwłaszcza w okresie roku 2020, ale też, w mniejszym stopniu, w roku 2021) wpływ na płynność, sytuację majątkową oraz rentowność Spółki i Grupy. Rok 2021 dla Grupy Kapitałowej Rainbow Tours i Spółki dominującej, ale też całej branży turystycznej, w tym turystyki wyjazdowej był w dużej mierze – mimo niesprzyjających warunków (funkcjonowanie w okresie kolejnych fal pandemii, choć w znacznym stopniu „oswojone” w odbiorze restrykcji przez potencjalnych klientów – okresem odbudowywania poziomów sprzedaży, powrotu zaufania do wyjazdów turystycznych. Mimo początkowych obaw co do poziomów „odradzającej” się sprzedaży wycieczek i zainteresowania wyjazdami turystycznymi w ramach turystyki zorganizowanej rok 2021 w przypadku Spółki dominującej w efekcie był rokiem stosunkowo dobrych i zadowolających poziomów sprzedaży. Wartość przychodów Spółki dominującej w roku 2021 stanowiła około 73% wartości sprzedaży zanotowanej w „normalnym” roku 2019 (w przypadku liczby klientów, którzy skorzystali z oferty Rainbow, ilości klientów dla roku 2021 stanowiły około 66% liczby klientów w roku 2019). W porównaniu do istotnie obciążonego skutkami pandemii SARS-CoV-2 roku 2020 wielkości te stanowiły i stanowią zapowiedź istotnego poziomu odbudowywania zaufania konsumentów do zorganizowanych wyjazdów turystycznych (poziom jednostkowych i skonsolidowanych przychodów ze sprzedaży za rok 2021 w relacji do sprzedaży za rok 2020 potroił się i wynosił odpowiednio: w danych jednostkowych około 293% oraz w danych skonsolidowanych około 294,5%, w obu przypadkach oczywiście na korzyść roku 2021).

Uzyskane w 2020 roku doświadczenie „radzenia” sobie z organizacją podróży w czasie pandemii i związanymi z nimi zmieniającymi się restrykcjami i obowiązkami nakładanymi podczas przekraczania granic i wjazdu do krajów destynacji turystycznych pozwoliły w 2021 roku na zachowanie przez Spółkę i spółki Grupy pozytywnych tendencji w odbudowie poziomów sprzedaży notowanych w roku 2019 i także w latach wcześniejszych. Niebagatelne znaczenie miały w tym wypadku również m.in. następujące czynniki:

- realizowany, począwszy od końca 2020 roku i rozwinięty w pierwszych miesiącach 2021 roku program szczepień przeciwko COVID-19 (zahamowany w drugiej połowie 2021 roku), nie tylko w Polsce, ale również w krajach stanowiących punkt zainteresowania potencjalnych klientów Grupy i Spółki dominującej;
- pozytywne nastroje konsumenckie utrzymujące się po „wygaszeniu” kolejnych fal pandemii (w różnych falach pandemii i jej fazach) i „oswojenie” przez potencjalnych klientów z sytuacją funkcjonowania i korzystania z podróży w warunkach obowiązujących restrykcji i obowiązków (obowiązkowe testowanie i wzrost akceptacji wśród klientów dla obowiązujących przy przekraczaniu granic, w niektórych destynacjach, wymogów posiadania negatywnych testów COVID-19 itp.); liberalizacja po wygaszeniu tzw. „trzeciej fali pandemii”, w ramach sezonu Lato 2021, protokołów sanitarnych w hotelach i restauracjach, którym towarzyszyły też procesy otwierania atrakcji turystycznych, tj. muzea, zabytki, parki wodne itp.;

-
- zmiana i wzrost zainteresowania potencjalnych klientów wyjazdami tzw. „egzotycznymi” (wyjazdy oferowane i realizowane m.in. do takich destynacji jak: Dominikana, Meksyk, Zanzibar, Kenia, Tajlandia), m.in. z powodu braku lub stosunkowo łagodnych restrykcji i ograniczeń sanitarnych w destynacjach „egzotycznych”;
 - realizacja zakupów w obszarze wyjazdów turystycznych w ramach tzw. „odłożonego popytu” na usługi turystyczne (realizacja wyjazdów turystycznych niezrealizowanych z uwagi na „drugą” i „trzecią” falę pandemii COVID-19, determinowana odłożonymi zasobami finansowymi oraz pozytywnymi nastrojami konsumenckimi po względnym powrocie do normalnego funkcjonowania życia społecznego); związana z odłożonym popytem wysoka sprzedaż bieżąca nowych rezerwacji dochodziła dla porównywalnych okresów nawet do poziomu około 77% wielkości z analogicznych okresów roku 2019;
 - stosunkowo duża baza klientów Spółki dominującej (kilkadziesiąt tysięcy) pierwotnie zakładających rezerwacje na wyjazdy turystyczne na sezon wyjazdowy roku 2020, którzy zdecydowali się na przepisanie swoich rezerwacji do realizacji w terminie późniejszym, w roku 2021, dodatkowo: stosunkowo duża baza klientów, którzy zdecydowali się na skorzystanie z tzw. voucherów turystycznych, dotychczas niezmaterializowanych;
 - podejmowanie przez Zarząd Spółki dominującej szeregu działań mających na celu minimalizowanie ryzyka związanego z pandemią wywołaną rozprzestrzenieniem się koronawirusa SARS-CoV-2, w tym m.in. poprzez wprowadzenie programu redukcji kosztów i zobowiązań Spółki oraz aktywne korzystanie z pakietów pomocowych i osłonowych dla przedsiębiorców wprowadzanych sukcesywnie na mocy stosownych decyzji Rządu Rzeczypospolitej Polskiej w ramach tzw. Tarczy Antykrzysowej i Tarczy Finansowej (Spółka dominująca skorzystała m.in. z instrumentu pomocowego w postaci pożyczki preferencyjnej w ramach tzw. Tarczy Finansowej dla Dużych Firm 1.0. i uzyskała pożyczkę w kwocie 24,8 mln zł, z której kwota 18,6 mln zł została umorzona na rzecz Spółki; w roku 2022 Spółka dominująca skorzystała z finansowania preferencyjnego w ramach Tarczy Finansowej dla Dużych Firm w kwocie około 2,9 mln zł; spodziewane umorzenie do kwoty 2,2 mln zł).

Po stosunkowo słabym pod względem wartości sprzedaży i liczby rezerwacji turystycznych początku 2021 roku (tu: stosunkowo niska wartość sprzedaży imprez turystycznych w miesiącach od stycznia do kwietnia 2021 roku), w drugiej części 2021 roku Spółka dominująca (również zależne spółki „hotelowe”) zanotowała istotny i znaczący wzrost poziomów sprzedaży, który osiągnął szczyt w najbardziej efektywnych w branży turystycznej miesiącach lipcu i sierpniu 2021 roku.

Wystąpienie w okresie sprawozdawczym roku 2021 tzw. „trzeciej fali pandemii” koronawirusa SARS-CoV-2, która przypadała na drugą połowę lutego 2021 roku, ze szczytem na przełomie marca i kwietnia 2021 roku (zdarzenie o nietypowym charakterze i o konsekwencjach dla prowadzonej przez Spółkę dominującą działalności) miało wpływ na działalność prowadzoną przez Spółkę dominującą i Grupę Kapitałową w okresie I półrocza 2021 roku, głównie w okresie I kwartału 2021 roku, jednakże w związku z istotnym polepszeniem nastrojów konsumenckich po odwołaniu „lockdownu” spowodowanego tzw. „trzecią falą pandemii” (postępująca poprawa sytuacji epidemicznej w Polsce i na świecie, w tym w destynacjach turystycznych objętych ofertą sprzedażową Grupy Kapitałowej), w okresie miesięcy kwietnia i maja 2021 roku nastąpiło polepszenie wyników sprzedażowych realizowanych przez Spółkę dominującą w okresie II kwartału 2021 roku, które w okresie następnym, III kwartału 2021 roku osiągnęły (również z uwagi na charakterystyczny dla branży turystycznej w Polsce i w Europie okres szczytu sezonu turystycznego) wysoce zadowalające i przekraczające wstępnie założone wolumeny sprzedaży (prawie 2/3 wartości przychodów z działalności touroperatorskiej Spółki dominującej dla okresu roku 2021 - sprzedaż wycieczek dla sezonu turystycznego „Lato 2021” - zostało zanotowanych i zrealizowanych w III kwartale 2021 roku).

Wraz ze stopniowym odchodzeniem od restrykcji i ograniczeń obowiązujących w Polsce Spółka dominująca zanotowała stopniowy powrót optymizmu konsumenckiego Polaków, co znalazło swój wyraz w zauważalnej w okresie II kwartału 2021 roku i znaczącej w okresie późniejszym (III kwartał 2021 roku) rosnącej w sposób istotny sprzedaży bieżącej (nowych rezerwacji). Szczegóły w tym zakresie Emitent przekazywał w treści raportów bieżących ESPI: Nr 16/2021 z 05.07.2021 r., Nr 19/2021 z 05.08.2021 r., a także w treści raportów okresowych: za półrocze 2021 r. PSr 2021, który został opublikowany w dniu 30.09.2021 r. i za III kwartał 2021 r. QSr 3/2021, który został opublikowany w dniu 26.11.2021 r.

Wystąpienie i postępujący rozwój tzw. IV fali pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 w Polsce i w Europie, w ramach której eskalacja liczby zakażeń przypadała od końca miesiąca października i była kontynuowana w kolejnych miesiącach 2021 roku w konsekwencji miały wpływ na działalność prowadzoną przez Spółkę dominującą i spowolnienie osiąganych wzrostowych poziomów sprzedaży i mniejszą liczbę rezerwacji i realizacji wyjazdów turystycznych w ramach kolejnego sezonu turystycznego „Zima 2021/2022”. W związku z tym, że początek i rozwój tzw. IV fali pandemii dotyczył okresu po zakończeniu sezonu „Lato 2021”, a jeszcze przed praktycznym rozpoczęciem i przed szczytem sezonu „Zima 2021/2022”, gdzie tzw. destynacje egzotyczne (wyjazdy oferowane i realizowane m.in. do takich destynacji jak: Dominikana, Meksyk, Zanzibar, Kenia, Tajlandia) należą do rejonów świata mniej dotkniętych znaczącymi przyrostami liczby zakażeń, potencjalne negatywne skutki i ewentualne obostrzenia przeciwepidemiczne związane z „czwartą falą pandemii” koronawirusa SARS-CoV-2 miały mniej istotny wpływ na realizację przez Spółkę dominującą wyjazdów turystycznych w tych kierunkach. Nie mniej rozwój i utrzymywanie się w ramach IV fali pandemii koronawirusa tendencji wysokiej liczby zakażeń i zgonów w związku z COVID-19 miał pośredni lub bezpośredni wpływ na działalność prowadzoną przez Spółkę w IV kwartale 2021 roku oraz w I kwartale 2022 roku.

Z uwagi na stosunkowo wysoką liczbę nowych rezerwacji i materializację wystawionych voucherów wartość przychodów dla sezonu „Lato 2021” (wycieczki realizowane w miesiącach: kwiecień – październik 2021 roku) zamknęła się na poziomie 936,6 tys. zł, tj. na poziomie około 74,2% wartości analogicznego okresu „normalnego” sezonu „Lato 2019” (wycieczki realizowane w miesiącach: kwiecień – październik 2019 roku).

Trendy w wyborze kierunków letniego wypoczynku

Zgodnie z dostępnymi podsumowaniem roku 2021 przygotowanymi przez sieci tzw. multiagentów, tj. przez portal wakacje.pl i portal travelplanet.pl najpopularniejszym kierunkiem wybieranym przez Polaków była – inaczej, niż w okresach poprzednich – Turcja, która w roku 2021 wyprzedziła lidera kierunków wyjazdu w poprzednich latach, tj. Grecję.

Zgodnie z podsumowaniem roku 2021 przygotowanym przez portal wakacje.pl⁵ klienci tego agenta wybierali głównie pobyty w Turcji (24,9% udziału w sprzedaży), która w rankingach sprzedaży wyprzedziła Grecję, a na trzeciej pozycji pod względem popularności znalazł się Egipt. Te trzy kierunki odpowiadały za 61,7% sprzedaży w Wakacje.pl w 2021 roku. Na kolejnych miejscach rankingu popularności w wakacje.pl znalazły się kolejno: Hiszpania, Bułgaria, Dominikana, Cypr, Tunezja, Meksyk i Zjednoczone Emiraty Arabskie. Informacje te wskazują na wzrosty popularności tzw. kierunków egzotycznych (w tym przypadku: Dominikana, Meksyk i Zjednoczone Emiraty Arabskie).

Również zgodnie z opublikowanym przez portal travelplanet.pl „Raportem podróżnika 2022”, który podsumowuje rok 2021⁶ klienci tego multiagenta najczęściej wybierali wyjazdy do Turcji (27,20%), Grecji (21,41%) i Egiptu (15,59%). Łącznie 64,2% klientów travelplanet.pl zdecydowało się na wyjazdy do tych trzech krajów. Na kolejnych pozycjach rankingu najpopularniejszych destynacji wśród klientów travelplanet.pl znalazły się: Bułgaria (7,40%), Hiszpania (5,69%), Cypr (3,38%), Polska (3,10%), Wyspy Kanaryjskie (2,99%), Albania (1,93%), Tunezja (1,86%) i Malta (1,75%).

Podobne tendencje dla 2021 roku i dominację „wielkiej trójki” wśród najbardziej popularnych destynacji wyjazdów wakacyjnych, tj. Turcji, Grecji i Egiptu zanotował też portal fly.pl⁷. W roku 2021 spośród klientów fly.pl około 2/3 rezerwacji dotyczyło Turcji, Egiptu, Grecji lub Bułgarii (prawie 64% rocznych obrotów fly.pl). W 2021 roku najwięcej klientów fly.pl rezerwowało wyjazdy do Turcji (20,74%, wpłaty stanowiły 20,09% obrotów), do Egiptu (19,01%, wpłaty stanowiły 18,28% obrotów) i Grecji (17,47%, wpłaty stanowiły 18,65% obrotów). Pozostałe najpopularniejsze kierunki wśród klientów fly.pl to: Bułgaria: udział 9,51% (6,97% obrotów), Hiszpania: udział 7,82% (8,10% obrotów), Cypr: udział 5,55% (4,89% obrotów), Malta: udział 3,74% (2,21% obrotów), Tunezja: udział 2,48% (1,76% obrotów), Albania: udział 2,39% (1,96% obrotów) oraz Dominikana: udział 1,32% (3,24% obrotów).

W przypadku Rainbow Tours S.A. czołówka rankingu najpopularniejszych kierunków różni się w stosunku do rankingu w/w multiagentów, a to z korzyścią dla Grecji, do której z wyjazdów skorzystało 25,02% klientów Spółki i która wyprzedziła kierunek turecki. Na kolejnych miejscach najpopularniejszych kierunków wyjazdowych w Rainbow Tours S.A. znalazły się: Turcja i Egipt (na wyjazdy do tych pierwszych trzech krajów zdecydowało się łącznie 48,29% klientów Spółki) oraz Hiszpania, Dominikana, Meksyk, Chorwacja (popularny kierunek z dojazdem własnym), Bułgaria, Włochy i Tunezja. Oferty Rainbow Tours wypoczynku w Polsce (nowość od roku 2020) również zyskiwały na popularności w 2021 roku (około 1,5% wyjazdów zorganizowanych przez Spółkę). Uwagę w podsumowaniu roku 2021 zwraca również istotnie rosnące zainteresowanie kierunkami tzw. egzotycznymi (w pierwszej dziesiątce najpopularniejszych kierunków znalazły się Dominikana i Meksyk, a na dalszych miejscach (w drugiej dziesiątce) także Kenia i Zjednoczone Emiraty Arabskie).

Na rok 2022 Rainbow Tours S.A. planuje ekspansję i rozszerzenie swojej oferty pobytowej o nowe hotele w Turcji. Po rozpoczęciu działań ekspansyjnych obecnie Spółka dominująca ma w ofercie ponad 80 hoteli na wybrzeżu Morza Egejskiego i ponad 120 hoteli na wybrzeżu Morza Śródziemnego. Około 70% hoteli z oferty tureckiej to hotele pięciogwiazdkowe, a 30% to nowe obiekty, na polskim rynku dostępne tylko w Rainbow. Najbardziej znane hotele pięciogwiazdkowe objęte ofertą Rainbow to Regnum Carya, Sherwood, IC Hotels, Kaya Hotels i Titanic Hotels. Zaznaczenia wymaga fakt, w kontekście napaści zbrojeniowej Rosji na Ukrainę i obawy polskich turystów, że większość obiektów w ofercie tureckiej Rainbow to hotele niepopularne wśród Rosjan.

Termin rezerwacji

O ile w roku 2019 co raz bardziej popularne były rezerwacje typu „first minute”, tj. rezerwacje dokonywane na trzy miesiące lub wcześniej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej (a to m.in. w związku z wprowadzeniem i upowszechnieniem w świadomości klientów istnienia podwójnego systemu zabezpieczeń środków wpłacanych tytułem opłacenia wyjazdu turystycznego, tj. systemu opartego o obowiązkowe gwarancje ubezpieczeniowe touroperatorów oraz o wpłaty na tzw. Turystyczny Fundusz Gwarancyjny, a także polityką touroperatorów oferujących pakiety zachęt i bonusów w przypadku zakupu wyjazdów wakacyjnych z wyprzedzeniem, w przedsprzedaży), to z uwagi na wystąpienie pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 i pojawienie się obaw, niepewności i nieufności do wyjazdów zagranicznych i zamiar podejmowania decyzji wyjazdowych w oparciu o najbardziej aktualne informacje o warunkach

⁵ Źródło: „Raport 2021: Turcja wyprzedziła Grecję, kraje egzotyczne zyskały jeszcze więcej klientów”, 26.01.2022 r.; portal wakacje.pl; <https://media.wakacje.pl/172596-raport-2021-turcja-wyprzedzila-grecja-kraje-egzotyczne-zyskaly-jeszcze-wiecej-klientow>

⁶ Źródło: „Raport podróżnika 2022”; portal travelplanet.pl; https://dsc.travelplanet.pl/mkt-tp/static-page/traveller-report/raport_podroznika_2022.pdf

⁷ Źródło: „Fly.pl: Turcja, Egipt, Grecja i Bułgaria wzięły w 2021 roku 2/3 rynku”, 07.01.2022 r.; portal waszaturystyka.pl; https://www.waszaturystyka.pl/fly-pl-turcja-egipt-grecja-i-bulgaria-wziely-w-2021-roku-2-3-ryнку/?utm_source=mailpoet&utm_medium=email&utm_campaign=waszaturystyka-pl-newsletter-nr-1895_581

dojazdu i pobytu na destynacjach turystycznych, w sezonie Lato 2020 i także w sezonie Lato 2021 najbardziej optymalnym terminem rezerwacji była rezerwacja typu „last minute”.

Zgodnie z podsumowaniem roku 2021 przygotowanym przez portal wakacje.pl⁸ oprócz rezerwacji typu „last minute” popularne wśród klientów tego multiagenta były też rezerwacje dokonywane na kilka tygodni przed wylotem. Rezerwacje dokonywane w formule „last minute” stanowiły bowiem 23%, a rezerwacje dokonywane w okresie od 31 do 90 dni stanowiły już 24%. Wycieczki rezerwowane na 15-30 dni przed wyjazdem stanowiły 20%.

Również zgodnie z podsumowaniem roku 2021 opublikowanym przez portal travelplanet.pl⁹ w 2021 roku najbardziej popularne były rezerwacje „last minute” (35,16% rezerwacji dokonanych do 10 dni). Dane dla kolejnych terminów rezerwacji dokonywanych przez klientów tego multiagenta były następujące: rezerwacje w okresie 11-21 dni przed wyjazdem: 19,57%, rezerwacje w okresie 22-30 dni: 10,20%, rezerwacje w okresie 1-2 miesięcy przed wyjazdem: 17,58%, a rezerwacje w terminie powyżej 2 miesięcy: 17,49%.

Opcje pobytu / standard wyjazdu

W efekcie wysokiej liczby turystów wyjeżdżających w sezonie Lato 2021 (także w sezonie Lato 2020) do Turcji, Tunezji i Egiptu, gdzie formuła „all inclusive” i hotele o standardzie pięciogwiazdkowym są tańsze, niż w innych popularnych krajach basenu Morza Śródziemnego, najczęściej wybieranym standardem pobytu był standard „all inclusive” i „ultra all inclusive”.

Zgodnie z podsumowaniem roku 2021 przygotowanym przez portal wakacje.pl¹⁰ spośród wszystkich klientów tego multiagenta klienci, którzy zdecydowali się na pobyt z opcją „all inclusive” i „ultra all inclusive” stanowili łącznie niewiele ponad 81% (w 2020 roku było to prawie 76%). Popularność „all inclusive” rośnie w grupie klientów rodzin z dziećmi i stanowi 86,3% rezerwacji, przy dwóch osobach dorosłych jest nieco niższa i wynosi niewiele ponad 79%.

Również zgodnie z podsumowaniem roku 2021 opublikowanym przez portal travelplanet.pl¹¹ w 2021 roku najbardziej popularnym standardem pobytu wśród klientów tego multiagenta był standard „all inclusive” (83,06% klientów). Standard żywienia HB (dwa posiłki; śniadania i obiadowe) wybrało 11,48% klientów travelplanet.pl.

Średnia cena rezerwacji i pojedynczej imprezy

Według danych z powołanego raportu portalu wakacje.pl podsumowującego rok 2021 średnie wartości rezerwacji w roku 2021 były większe niż w roku 2020. W 2021 rok klienci byli tego multiagenta skłonni byli wydać na wyjazd urlopowy średnio na rezerwację 6.814,09 zł (wobec średniej kwoty rezerwacji stanowiącej dla roku 2020 kwotę 5.707,95 zł). Zgodnie z wyjaśnieniami wakacje.pl związane to było m.in. z decyzjami Polaków do rezerwowania w 2021 roku pobytów w obiektach o wyższym standardzie, często pięciogwiazdkowych z wyżywieniem w formule „all inclusive”, także ze wzrostem popularności podróży do dalekich krajów (wyjazdy „egzotyczne”), które m.in. z uwagi na dłuższy lot są droższe od podróży do krajów basenu Morza Śródziemnego.

Zgodnie z powołanym raportem travelplanet.pl również średnia wartość rezerwacji klientów tego multiagenta była wyższa niż w „normalnym” (tj. przed pandemią) roku 2019 i wyniosła dla roku 2021 średnio 6.290 zł (dla roku 2019 średnia wartość rezerwacji wyniosła 6.026 zł).

Otoczenie konkurencyjne

Zgodnie z przygotowanym przez Wiadomości Turystyczne w czerwcu 2021 roku i ostatnim opublikowanym i dostępnym kompleksowym podsumowaniem przedstawiającym największe biura podróży roku 2020¹² (ocena dokonana na bazie danych za rok 2020, przy braku danych dotyczących TUI Poland Sp. z o.o.), uzupełnionym o dane dotyczące TUI Poland Sp. z o.o. opublikowane w terminie późniejszym i zebrane przez portal traveldata.pl (Wczasopedia)¹³ do pierwszej trójki największych w 2020 roku biur podróży (touroperatorów) działających w Polsce niezmiennie i mimo różnego stopnia wpływu pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 na prowadzoną działalność organizatorów turystyki należały: TUI Poland, Biuro Podróży Itaka i Rainbow Tours.

Opublikowane w terminie późniejszym dane dotyczące wartości obrotów TUI Poland Sp. z o.o. za rok obrotowy 2019/2020 plasują TUI Poland Sp. z o.o. na pozycji lidera sprzedaży w Polsce wycieczek i wyjazdów zorganizowanych (przychody TUI Poland Sp. z o.o. za wskazany okres roku obrotowego 2019/2020 wyniosły 1.131,1 mln zł (wobec poziomu obrotów osiągniętego przez Biuro Podróży Itaka za rok obrotowy 2020 w wysokości 720,05 mln zł i poziomu obrotów osiągniętego przez Rainbow Tours S.A. za rok obrotowy 2020 na poziomie 403,90 mln zł)¹⁴. Po uzupełnieniu rankingu redakcji „Wiadomości Turystycznych” o opublikowane dane

⁸ Źródło: „Raport 2021: Turcja wyprzedziła Grecję, kraje egzotyczne zyskały jeszcze więcej klientów”; portal wakacje.pl; op. cit.

⁹ Źródło: „Raport podróżnika 2022”; portal travelplanet.pl; op. cit.

¹⁰ Źródło: „Raport 2021: Turcja wyprzedziła Grecję, kraje egzotyczne zyskały jeszcze więcej klientów”; portal wakacje.pl; op. cit.

¹¹ Źródło: „Raport podróżnika 2022”; portal travelplanet.pl; op. cit.

¹² Źródło: „Ranking 2021. Touroperatorzy. Chroniąc kapitał w destrukcyjnie zmiennym otoczeniu. Potwierdzone dane za rok 2020”; Wiadomości Turystyczne; op. cit.

¹³ Źródło: „TUI Poland radził sobie z pandemią znacznie słabiej od innych organizatorów...”; portal traveldata.pl; 17.01.2022 r.;

<http://www.traveldata.pl/220117analiza-cen-lato-cz.3.html>

¹⁴ Źródło: „TUI Poland radził sobie z pandemią znacznie słabiej od innych organizatorów...”, op. cit.

na temat wyników finansowych TUI Poland Sp. z o.o. spółka Rainbow Tours S.A. plasuje się na trzeciej pozycji wśród działających na polskim rynku touroperatorów (pod względem poziomu przychodów). Jak już zostało to wskazane w innej części niniejszego sprawozdania, co raz bardziej istotną pozycję na rynku organizatorów turystyki wyjazdowej zajmuje Coral Travel Poland Sp. z o.o. (podmiot realizujący wyjazdy głównie do Turcji; w roku 2021 na rekordowych pułapach pod względem obsłużonych na tym kierunku klientach)¹⁵. Dane na temat największych touroperatorów działających na rynku polskim w 2021 roku zostaną przedstawione w spodziewanych kolejnych opracowaniach podsumowujących rok 2021 publikowanych prawdopodobnie po terminie publikacji niniejszego sprawozdania.

Oczywiście analiza rankingu za rok 2020 powinna zostać przeprowadzona przy zastrzeżeniu szczególnych warunków, w jakich w 2020 roku działali touroperatorzy w Polsce, ale też cała branża turystyki (działanie w niesprzyjających okolicznościach negatywnego wpływu pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 na prowadzoną działalność). Na pewne zaburzenia w „porównywalności” danych może mieć też wpływ „przesunięty” rok obrotowy TUI Poland Sp. z o.o. (od października danego roku do września następnego roku; w tym przypadku od 10.2019 do 09.2020) w porównaniu z rokiem obrotowym pokrywającym się z rokiem kalendarzowym wśród innych przedsiębiorstw objętych rankingiem, w tym w przypadku dwóch największych konkurentów TUI Poland, tj. Biura Podróży Itaka i Rainbow Tours.

Dodatkowo pewną przewagę nad pozostałymi przedsiębiorstwami z branży organizatorów turystyki funkcjonującymi w Polsce z pewnością może mieć TUI Poland Sp. z o.o., jako jedna z większych spółek z liczącej dziesiątki podmiotów grupy kapitałowej TUI, a to w kontekście wysokiej kwoty wsparcia finansowego otrzymanego za pośrednictwem przedsiębiorstwa „matki” ze strony Rządu Republiki Federalnej Niemiec. Trudna sytuacja TUI Group przed pandemią i wpływ na jego finanse kryzysu wywołanego koronawirusem spowodowały, że TUI Group korzystała z co najmniej trzech programów pomocy Rządu Niemiec i akcjonariuszy, która w sumie sięgnęła 4,8 miliarda euro¹⁶.

Pozycje poszczególnych biur turystycznych ulegają zmianie w zależności od tego, według jakiego kryterium analizowane są osiągnięcia touroperatorów. Dane biuro może zająć inną pozycję w zależności od tego, czy kryterium oceny stanowi wartość przychodów, liczba obsłużonych klientów, wynik netto itp. Wszystkie wskaźniki z pewnością uległy pogorszeniu w specyficznym roku 2020 zdominowanym przez negatywny wpływ pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 na prowadzoną przez przedsiębiorstwa turystyczne działalność.

Tabela 4. Ranking liderów turystyki wyjazdowej w Polsce¹⁷

Poz. w 2020	Poz. w 2019	Biuro podróży	Przychody z imprez turystycznych (w mln zł)		Zysk (strata) (w tys. zł)		Liczba klientów (w tys. szt.)	
			2020	2019	2020	2019	2020	2019
1.	2.	TUI Poland	1 131,10 *	2 710,0 **	(170 000)	13 100	b.d.	981,0
2.	1.	Itaka	720,05	3 363,2	(23 248)	70 000 ***	183,0	889,0 ***
3.	3.	Rainbow Tours	403,90	1 612,2	(36 733)	37 182	98,7	491,0
4.	4.	Coral Travel	168,19	869,2	(11 532)	7 488	183,0	352,7
5.	6.	Exim Tours	88,36	280,9	(1 771)	467	36,6	117,5
6.	5.	Greco Holiday	88,02	464,9	(9 883)	9 446	33,9	180,0
7.	7.	Sun&Fun Holidays	26,65	131,0	(4 087)	4 367	11,2	56,0
8.	12.	LTM Luxury Travel	21,68	44,5	143	737	1,6	3,2
9.	11.	Best Reisen	19,32	45	2 948	2 758	5,5	12,5
10.	22.	Wygoda Travel	16,22	16,2	7	50	5,3	8,0

* rok obrotowy od października 2019 r. do września 2020 r.

** rok obrotowy od października 2018 r. do września 2019 r.

*** dotyczy działalności w Polsce

Organizatorów wyjazdów działających na polskim rynku można podzielić na dwie grupy – zapewniających pełną i zróżnicowaną ofertę (np. Itaka, TUI Poland, Rainbow Tours) oraz skoncentrowanych na wybranych destynacjach (np. Greco Holiday czy Coral Travel). Opis otoczenia konkurencyjnego Rainbow Tours, tj. czterech, poza Rainbow Tours, liderów rankingów biur podróży został

¹⁵ Źródło: „Coral Travel: Najlepszy rok w historii firmy. Deszcz nagród dla sprzedawców”, 16.10.2021 r., portal turystyka.rp.pl;

<https://turystyka.rp.pl/biura-podrozy/art19020581-coral-travel-najlepszy-rok-w-historii-firmy-deszcz-nagrod-dla-sprzedawcow>

¹⁶ Źródło: „TUI zatrudnia o jedną trzecią mniej ludzi. Przez pandemię”, portal turystyka.rp.pl, 26.01.2021 r., <https://turystyka.rp.pl/biura-podrozy/52045-tui-zatrudnia-mniej-ludzi-o-jedna-trzecia-przez-pandemie>

¹⁷ Źródło: „Ranking 2021. Touroperatorzy. Chroniąc kapitał w destrukcyjnie zmiennym otoczeniu. Potwierdzone dane za rok 2020”; Wiadomości Turystyczne; op. cit.; ranking uzupełniony przez informacje na temat wyników finansowych TUI Poland Sp. z o.o. i omówionych w ramach publikacji: „TUI Poland radził sobie z pandemią znacznie słabiej od innych organizatorów...”, op. cit.

przedstawiony poniżej¹⁸. Poniższe dane dotyczą roku 2020, przy czym dla roku 2021 (brak opublikowanych kompleksowych danych większości przedsiębiorstw turystycznych) tendencje dotyczące „odbudowywania” poziomów sprzedaży, rentowności i wyników finansowych branży turystyki wyjazdowej są zdecydowanie optymistyczne. W przypadku Rainbow Tours S.A. jednostkowe przychody ze sprzedaży za rok obrotowy 2021 wyniosły 1.294.295 tys. zł, wobec 431.183 tys. zł wartości przychodów za rok 2020. Oznacza to wzrost obrotu w roku 2021 o około 300,17%. W 2021 roku Spółka dominująca osiągnęła zysk netto w kwocie 19.052 tys. zł, wobec zanotowanej w 2020 roku jednostkowej straty netto w kwocie -29.898 tys. zł.

Do roku 2019 pozycję największego organizatora turystyki wyjazdowej w Polsce pod względem wartości przychodów ze sprzedaży usług turystycznych utrzymywała Biuro Podróży Itaka (działające pod firmą Nowa Itaka Sp. z o.o.), która przewodziła rynkowi turystyki wyjazdowej od roku 2009 i w ostatnim kompleksowym rankingu za „normalny” rok 2019 opublikowanym przez Wiadomości Turystyczne Itaka Holdings (spółka matka wobec Nowa Itaka Sp. z o.o.) znalazła się na pierwszym miejscu pod względem przychodów ze sprzedaży usług turystycznych. W ostatnim opublikowanym przez Wiadomości Turystyczne w/w rankingu za rok 2020, przy uwzględnieniu uzupełnionych danych dotyczących TUI Poland, Biuro Podróży Itaka pod względem przychodów z działalności turystycznej zajęło drugą pozycję i zostało wyprzedzone przez TUI Poland Sp. z o.o., działającą wraz ze spółką zależną TUI Dystrybucja Sp. z o.o.

Biuro Podróży Itaka oferuje szeroką i zróżnicowaną pod każdym względem paletę produktów w konkurencyjnych cenach. W 2016 roku kupiła znane czeskie biuro podróży Cedok. W roku 2017 założyła spółkę touroperatorską na Litwie i na Łotwie. Itaka dysponuje również firmami turystycznymi w Hiszpanii (Fuerte Itaka), w Turcji (Adalar i Traveyo) i planowała otworzenie kolejnych w Grecji. Zgodnie z danymi publikowanymi przez Wiadomości Turystyczne obroty prezentowane przez Biuro Podróży Itaka za rok 2020 wyniosły 720,1 mln zł (rok wcześniej: 3,36 mld zł), co oznacza spadek wartości przychodów rok do roku o około 78,6%. W 2020 roku Biuro Podróży Itaka obsłużyło 183 tys. klientów, rok wcześniej było to 889 tys. osób, tj. o 79,42% więcej. Wynikowo w pandemicznym roku 2020 większość podmiotów rynku usług turystycznych zanotowało stratę netto. Biuro Podróży Itaka zanotowała za rok 2020 stratę netto w wysokości -23,2 mln zł; dla porównania w roku 2019 zanotowało zysk netto w kwocie 70 mln zł. Rentowność zanotowana przez Biuro Podróży Itaka za rok 2020 (przy zmniejszonych przychodach i stracie netto) była ujemna i wyniosła -3,2%, co plasuje Itakę, będąc dużą touroperatorem na rynku w Polsce, na dziewiątym miejscu pod względem rentowności w specyficznym, obciążonym skutkami pandemii rokiem 2020.

TUI Poland Sp. z o.o. jest częścią największego europejskiego koncernu turystycznego TUI Group. W związku z zastosowaną, nową polityką obniżania cen i dostosowaniem swojej oferty do nowych klientów z mniejszych miast i miejscowości (tańsze hotele trzygwiazdkowe, itp.), TUI Poland poczynił od sezonu 2016/2017 (rok obrotowy kończy się 30 września) i w kolejnych latach obrotowych zanotował dynamiczny wzrost przychodów „rok do roku”. W roku 2017 pozwoliło to temu touroperatorowi na awans na drugą pozycję w zestawieniu największych biur podróży w Polsce pod względem przychodów. Przychody TUI Poland za rok 2017/2018 zamknęły się zaś rekordową kwotą 2,185 mld zł, co stanowi wzrost o około 58,7%, osiągając w roku 2018/2019 kolejną rekordową wartość 2,710 mld zł, co z kolei stanowi wzrost o około 24,1% w stosunku do przychodów za okres poprzedzający. W roku obrotowym 2019/2020, obejmującym specyficzne (z powodu pandemii COVID-19) warunki prowadzenia działalności przez przedsiębiorstwa turystyczne, TUI Poland osiągnęła najwyższą wartość przychodów spośród wszystkich touroperatorów działających na rynku polskim. Według opublikowanych danych za rok obrotowy 2019/2020 przychody zamknęły się kwotą 1.131,1 tys. zł, a w okresie tym strata netto wyniosła 170 mln zł (w 2019 roku spółka ta osiągnęła zysk netto w wysokości 13,1 mln zł). W roku 2019 TUI Poland obsłużyła 981 tys. turystów (rok wcześniej było to prawie 839 tys. klientów). TUI Poland Sp. z o.o. nie opublikowała danych na temat liczby klientów, którzy w „pandemicznym” roku 2020 skorzystało z wycieczek oferowanych przez TUI Poland. W prowadzonej działalności TUI Poland niewątpliwie pomaga fakt bycia częścią konglomeratu turystycznego skupiającego nie tylko usługi touroperatorskie, ale też posiadającego własne hotele, statki wycieczkowe oraz świadczącego usługi (np. wycieczki fakultatywne) na rynkach docelowych. Daje to m.in. szanse wykorzystania bieżących możliwości pozyskiwania miejsc hotelowych i innych usług świadczonych w ramach TUI Group. W kontekście pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 fakt ten dał TUI Poland dodatkową korzyść w postaci możliwości skorzystania z wysokich kwot pomocy finansowej na wsparcie z uwagi na negatywne skutki pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 (w porównaniu do kwot pomocy otrzymanych przez polskie biura podróży) udzielonej TUI Group przez Rząd Niemiec (oraz przez akcjonariuszy), która w sumie sięgnęła kwoty około 4,8 mld euro.

Coral Travel (dawnej Wezyr Holidays) należy do dużej tureckiej grupy turystycznej OTI Holding z siedzibą w Stambule, dla której kluczowym rynkiem jest Rosja. W poprzednich latach touroperator koncentrował ofertę na organizacji wyjazdów do Turcji, a także do Egiptu. Wydarzenia sezonu turystycznego w 2015 r. spowodowały duży spadek liczby turystów na tych kierunkach, który w 2016 r. jeszcze się pogłębił. W 2017 roku Coral Travel Wezyr Holidays nie zmienił pozycji w rankingu krajowych biur podróży, ale wyraźnie odzyskiwał udział w rynku, po tym jak jego interesy ucierpiały w związku z próbą przewrotu politycznego w Turcji w 2016 roku. W sytuacji powrotu w roku 2018 dobrej koniunktury na wyjazdy do Turcji i Egiptu Coral Travel niejako w naturalny sposób osiągnął bardzo istotny wzrost, tym bardziej że ceny wyjazdów oferowane przez niego należały do najkorzystniejszych. Pozwoliło to Coral Travel na awans na czwartą pozycję, pod względem wartości przychodów i wyprzedzenie Grecos Holiday, na której to pozycji Coral Travel wzmocniło się również w roku 2019.

¹⁸ Informacje podane w opisie otoczenia konkurencyjnego na podstawie: „Ranking 2021. Touroperatorzy. Chroniąc kapitał w destrukcyjnie zmiennym otoczeniu. Potwierdzone dane za rok 2020”; op. cit.

W specyficznym pandemicznym roku 2020 przychody Coral Travel ze sprzedaży imprez turystycznych wyniosły jedynie 168,9 mln zł, wobec wartości przychodów za 2019 rok (które wyniosły za ten okres 869,18 mln zł) oznacza dynamikę spadku przychodów o około 80,65%. Za rok 2020 Coral Travel zanotowało stratę netto w wysokości -11.532,5 tys. zł (w 2019 roku podmiot ten osiągnął zysk netto w wysokości 7.488 tys. zł). Zanotowana za rok 2020 strata netto i przy podanej wartości przychodów rentowność Coral Travel za ten okres wyniosła -6,9%. W roku „pandemicznym” roku 2020 Coral Travel obsłużyło 72,1 tys. klientów, co oznacza w stosunku do roku poprzedniego (352,7 tys. klientów) dynamikę spadku rentowności na poziomie -79,56%. W sprzedaży Coral Travel bazuje głównie na sieci agentów turystycznych, ale rozwija też sieć firmowych salonów sprzedaży, choć w umiarkowanym zakresie. W związku z tym, że Coral Travel m.in. z uwagi na powiązania właścicielskie (udziałowcem Coral Travel jest turecka spółka OTI Holding A.S.) w roku 2021 z wysokim prawdopodobieństwem stał się liderem wyjazdów do Turcji spośród touroperatorów działających w Polsce, spodziewane przez Coral Travel ostateczne dane za rok 2021 mają być rekordowe, nawet większe, niż w „normalnym”, przedpandemicznym roku 2019. Ten wzrost ponad osiągnięcia z sezonu 2019 według założenia ma wynieść około 5%. Zgodnie z podawanymi wstępnymi informacjami medialnymi¹⁹ wzrosty przychodów Coral Travel w 2021 roku (podobnie jak liczba klientów, którzy skorzystali z oferty tej spółki w 2021 roku) mają być większe niż pierwotnie zakładany wzrost o 40-42%. Według przewidywań Coral Travel z października 2021 roku liczba klientów ma wynieść 370 tys. (podczas gdy w 2019 roku było to 355 tys.). Jeśli chodzi o obroty, w 2019 roku wyniosły one prawie 870 mln zł, a według przewidywań wóldarzy Coral Travel w roku 2021 mają sięgnąć 920 mln zł. Już w latach wcześniejszych udział w obrocie realizowanym przez Coral Travel wycieczek do Turcji stanowił około 50%. Według przewidywań Coral Travel w 2021 roku odsetek klientów Coral Travel, którzy wybrali się z tym biurem podróży do Turcji ma stanowić około 70%. Pozostałe 30% to w kolejności znaczenia: Egipt (18%) oraz Grecja, Bułgaria i Tunezja.

Grecos Holiday Sp. z o.o. specjalizuje się w obsłudze wyjazdów do Grecji. W „pandemicznym” roku 2020 przychody Grecos Holiday z działalności turystycznej wyniosły 88,02 mln zł. W roku 2019 przychody te wyniosły 464,86 mln zł (w roku 2018 – 522,78 mln zł). Spółka stopniowo poszerzała ofertę produktów o nowe wyspy oraz zwiększa katalog imprez objazdowych. W roku 2018 dynamika rozwoju Grecos Holiday była mniejsza, gdyż na jego niekorzyść zaczęło już działać jednocześnie znaczące zaangażowanie w segment klientów premiowych i słabnięcie wzrostu ruchu turystycznego do Grecji (na rzecz Turcji i Egiptu). W roku 2019 Grecos Holiday zdecydowała o zmniejszeniu programu sprzedażowego (być może w kontekście walki cenowej i dużych obniżek cen z roku 2018). Wynik netto za rok 2020 w przypadku Grecos Holiday zamknął się kwotą straty netto w wysokości -9.883,5 tys. zł (za rok 2019 spółka ta zanotowała zysk netto w wysokości 9.446 tys. zł), co daje rentowność za rok 2020 na poziomie -11,2%. Grecos Holiday od kilku lat opiera swoją działalność na systemie agencyjnym, współpracując z rozbudowaną siecią biur agencyjnych. W „pandemicznym” roku 2020 Grecos Holiday obsłużyło 33,96 tys. klientów, wobec 180 tys. klientów w roku 2019 i 218 tys. klientów w roku 2018.

1.1.5. Główne tendencje i czynniki mające wpływ na rozwój branży i Grupy

W okresach dotyczących lat obrotowych 2020 i 2021 najistotniejszym i podstawowym czynnikiem (w tym wypadku: o charakterze zewnętrznym) mającym istotny wpływ na rozwój przedsiębiorstwa Emitenta i całościowo na działalność Grupy Kapitałowej Rainbow Tours była pandemia koronawirusa SARS-CoV-2 i jej skutki wpływające bezpośrednio i pośrednio na szeroko rozumianą branżę turystyczną, a to również w kontekście funkcjonowania gospodarki światowej dotkniętej negatywnymi skutkami pandemii, ograniczeniami i restrykcjami wprowadzanymi w celu zapobiegania zakażeniom i chorobie COVID-19. Mimo, iż w 2021 roku zaobserwować można było stopniowe „oswajanie” sytuacji istnienia pandemii, ale w warunkach jej stopniowego wygaszania po wystąpieniu kolejnych fal pandemii, skutki pandemii dla funkcjonowania branży turystycznej w przyszłych okresach również będą miały znaczenie. Zgodnie z informacjami i podsumowaniem 2021 roku przedstawionymi przez Turystyczny Fundusz Gwarancyjny w roku 2021 z biurami podróży z Polski wyjechało 3,96 mln klientów, co oznaczało o około 265% więcej niż w stricte pandemicznym roku 2020, ale w dalszym ciągu o około 49% mniej niż w „normalnym” (przedpandemicznym) roku 2019²⁰. W dalszym ciągu istniejące mające znaczenie dla rozwoju i przywracania „normalności” w turystyce wyjazdowej pewne (ograniczane i tracące na znaczeniu w miarę wychodzenia ze szczytów kolejnych fal pandemii) negatywne postrzeganie sytuacji pandemicznej i popandemicznej.

W związku z nieuzasadnioną agresją wojskową Federacji Rosyjskiej na terytorium Ukrainy poczynawszy od 24.02.2022 r. i wywołanym nią konfliktem zbrojnym, podstawowego i być może najbardziej istotnego znaczenia z perspektywy oceny przyszłych czynników mających wpływ na rozwój Grupy Kapitałowej Rainbow Tours w następnym, bieżącym 2022 roku obrotowym nabiera właśnie materializujące się ryzyko związane z sytuacją polityczno-gospodarczą na świecie w związku z przedmiotowym konfliktem zbrojnym. Zarząd Spółki dominującej zwraca uwagę na potencjalny wpływ tych czynników ryzyka (i ich łącznego lub jednostkowo potencjalnego negatywnego wpływu na płynność, sytuację majątkową oraz rentowność Spółki dominującej i spółek Grupy) m.in. na:

- utrzymujące się długookresowo lub średnioterminowo niekorzystne poziomy cen na rynku paliwowym (w perspektywie krótko- lub średnioterminowej Spółka dominująca wprowadza do umów czarterowych zapisów o stosowaniu średnich cen paliwa z

¹⁹ Źródło: „Prezes Coral Travel: Co drugi klient biura podróży polecał do Turcji z nami”, 25.11.2021 r.; portal turystyka.rp.pl; <https://turystyka.rp.pl/biura-podrozy/art19134271-prezes-coral-travel-co-drugi-klient-biura-podrozy-polecial-do-turcji-z-nami>

²⁰ Źródło: „Raport: Cztery miliony klientów biur podróży, ponad połowa wybrała zagranicę”; serwis internetowy turystyka.rp.pl; 25.02.2022 r.; <https://turystyka.rp.pl/biura-podrozy/art35758001-raport-cztery-miliony-klientow-biur-podrozy-ponad-polowa-wybrala-zagranice>

okresów wcześniejszych oraz stosuje bufory kalkulacyjne, zakładające kurs paliwa wyższy od ceny rynkowej obowiązującej w danym momencie),

- destabilizację i wzrost kursów na rynku walutowym, w tym w szczególności związanych z osłabieniem złotego polskiego (PLN) w odniesieniu do walut rozliczeniowych: dolara amerykańskiego (USD) i euro (EUR),

co potencjalnie może skutkować obniżeniem poziomów rentowności sprzedawanych wycieczek i prowadzonej działalności, a w związku z tym na obniżeniem kwoty przepływów pieniężnych netto i większe zapotrzebowanie na finansowanie zewnętrzne, negatywne zmiany warunków finansowania lub ograniczenie finansowania bankowego.

Oferta produktowa realizowana przez Spółkę dominującą na terytorium Rosji lub Ukrainy miała nieznaczący wolumen (głównie wycieczki objazdowe) i nie stanowiła istotnego udziału w sprzedaży realizowanej w ramach podstawowej działalności Spółki. Spółka dominująca dokonała anulacji/zawieszenia realizacji wszystkich programów turystycznych realizowanych na terenie Federacji Rosyjskiej planowanych na rok 2022 i następne. Ponadto Spółka dominująca dokonała anulacji/zawieszenia ofertowania podróży lotniczych uwzględniających połączenia realizowane przez rosyjskie linie lotnicze Aeroflot i Rossiya oraz anulacji/zawieszenia ofertowania jakichkolwiek pobytów w hotelach na terenie Federacji Rosyjskiej oraz w hotelach sieci kapitałowo powiązanych z Rosją w innych krajach na świecie.

Sytuacja mająca miejsce na Ukrainie nie ma wpływu na program lotów Rainbow. Wszystkie zaplanowane operacje lotnicze odbywają się bez zmian. Samoloty czarterowe nie mają wyznaczonych tras i nie latają ani nad Ukrainą, ani nad Rosją. Również imprezy zaplanowane w oparciu o samoloty rejsowe, takimi liniami, jak: Emirates, Lufthansa, KLM, Air France, Fly Dubaj czy Turkish Airlines, są realizowane na trasach, które nie są wyznaczone nad terytorium Ukrainy i Rosji.

Oczywiście w dalszym ciągu znaczenie z perspektywy określania zewnętrznych i wewnętrznych czynników istotnych dla rozwoju przedsiębiorstw z branży turystycznej, mają czynniki obiektywne różnej natury, w tym nabierające znaczenia i istotnych uwarunkowań w związku z wojną prowadzoną przez Federację Rosyjską na terytorium Ukrainy, tj. m.in.:

- czynniki społeczne i społeczno-ekonomiczne (np. poziom nastrojów konsumenckich, które są szczególnie istotne dla popytu na towary i usługi dalszej potrzeby, kształtowanie się poziomu i dynamiki realnych dochodów gospodarstw domowych, a zwłaszcza zasadniczego ich czynnika, którym są realne wynagrodzenia, wpływ wzrostu świadczeń społecznych, wydarzenia sportowe o dużym znaczeniu – doświadczenia lat poprzednich wskazują, że mają one negatywny wpływ na liczbę wyjazdów turystycznych itp.),
- czynniki makroekonomiczne (np. poziom i dynamika zmian cen imprez turystycznych, kształtowanie się kursów polskiej waluty, zwłaszcza w relacji do dolara amerykańskiego i euro, kształtowanie się cen ropy naftowej, perspektywy rozwojowe polskiej gospodarki, w tym dynamika rozwojowa PKB, związane z utrzymywaniem się dotychczas korzystnej koniunktury gospodarczej w Polsce, której sprzyjała rosnącemu popytowi konsumpcyjnemu, nowe gospodarcze propozycje programowe Rządu Rzeczypospolitej Polskiej itp.),
- czynniki polityczne (zmiany sytuacji geopolitycznej i ewentualne konflikty zbrojne i zamachy terrorystyczne w różnych częściach świata, które wpływać mogą na decyzje wyjazdowe Polaków i kierunki ich podróży, szczególnie w okresie następującym bezpośrednio po wydarzeniu itp.),
- czynniki klimatyczne (np. czynnik wsparcia koniunktury w zakresie wyjazdów zagranicznych przy mało korzystnej aurze pogodowej w Polsce itp.).

W związku z powyższym, w ocenie Zarządu Spółki na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania, czynnikami mogącymi mieć najbardziej istotny wpływ na kształtowanie się perspektyw funkcjonowania sektora usług turystycznych w Polsce i na całym świecie w roku 2022 (pośrednio także w latach późniejszych), a tym samym podstawowy wpływ na rozwój przedsiębiorstwa Spółki dominującej i Grupy Kapitałowej w perspektywie bieżącego roku obrotowego 2022 będą miały:

- skala i wpływ oraz czasokres występowania negatywnych skutków lub oczekiwań i przewidywań, co do ewentualności eskalacji wojny mającej miejsce na terytorium Ukrainy na funkcjonowanie gospodarki polskiej i światowej, związanych np. z: poziomem nastrojów konsumenckich, utrzymującym się długookresowo wzrostem cen paliw (np. w sytuacji przyjęcia przez Rząd RP i rządy państw Unii Europejskiej i innych państw europejskich polityki embarga na nośniki energii i surowce energetyczne z Rosji i wpływu tej polityki na wzrost cen energii w skali światowej i lub w skali Europy) oraz utrzymującym się negatywnym długookresowo wpływem konfliktu na kurs złotego wobec kursów euro i dolara amerykańskiego (walut istotnych z punktu widzenia Emitenta);
- skala i czasokres występowania skutków pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 oraz zachorowań na COVID-19, a także tempo „odmrażania” działalności organizatorów turystyki oraz przedsiębiorstw działających w branży i powiązanych z branżą turystyczną po ewentualnych potencjalnie możliwych kolejnych falach pandemii oraz tempo „powrotu do normalności” w takiej sytuacji (wygaszanie lub wprowadzanie rozwiązań korygujących etapowo odejście od wcześniejszych obostrzeń); skala tego wpływu będzie uzależniona od wystąpienia różnych scenariuszy rozwoju i czasokresu trwania przedmiotowej sytuacji kryzysowej na rynkach turystycznych na świecie.

Możliwy spadek zaufania Polaków do podróżowania w związku z pogorszeniem nastrojów z uwagi na konflikt zbrojny i wojnę na terytorium Ukrainy (lub ewentualnym wystąpieniem kolejnej fali pandemii koronawirusa SARS-CoV-2) mogą mieć wpływ na rozwój branży turystyki zorganizowanej, podobnie jak rosnąca inflacja, wzrost stóp procentowych, skutkujące możliwością wystąpienia stagnacji gospodarczej i rosnące ceny ropy naftowej, co ma bezpośrednie przełożenie na koszt biletów lotniczych. Negatywne czynniki wpływać mogą na odkładanie decyzji o wyjazdach turystycznych na później.

Przy uwzględnieniu istotnego znaczenia w/w czynników o charakterze globalnym (pandemia koronawirusa SARS-CoV-2, konflikt wojenny na Ukrainie) wpływ na kształtowanie się perspektyw funkcjonowania sektora usług turystycznych w Polsce i na całym świecie w roku 2022 będą miały pozytywne i optymistyczne tendencje dotyczące tego obszaru gospodarki i aktywności człowieka, które zarysowały się i miały miejsce już na początku 2022 roku:

- postępujące znoszenie restrykcji, ograniczeń i protokołów sanitarnych w wielu krajach destynacji turystycznych po szczycie piątej fali pandemii

Wiele krajów, w tym będących popularnymi (i obsługiwanymi przez Rainbow) destynacjami turystycznymi, rozpoczęło procesy odchodzenia od restrykcji przyjazdowych lub restrykcji związanych z ograniczeniami w transporcie wewnętrznym i w dostępności do restauracji, hoteli itp., wprowadzanych uprzednio w celu przeciwdziałania pandemii COVID-19. Od 15.03.2022 r. podróżni wybierający się do Grecji nie muszą wypełniać formularza lokalizacyjnego PLF, a od 05.03.2022 r. w bufetach hotelowych nie muszą nakładać jedzenia w foliowych rękawiczkach jednorazowych²¹; znoszenie ograniczeń i restrykcji antycovidowych i wprowadzanie innych ułatwień realizuje wiele krajów w całości (np. Dominikana²²) lub w części (np. Tunezja²³, Izrael²⁴); od lutego 2022 r. zniesiony został obowiązek przedstawienia zarówno negatywnego testu PCR-RT, jak i certyfikatu szczepienia przy wjeździe na Maderę; w trakcie trwającego sezonu na wyjazdy egzotyczne szereg krajów destynacji turystycznych również znosi lub ogranicza restrykcje antycovidowe: od dnia 01.03.2022 r. osoby, które zakończyły cykl szczepienia przeciw COVID-19 zwolnione są z wykonywania testu PCR/antygenowego przed wylotem na Sri Lankę; od marca 2022 r. zniesiono obowiązek kwarantanny po przylocie na Bali; zgodnie z zarządzeniem Zjednoczonych Emiratów Arabskich z dnia 26.02.2022 r. ze skutkiem natychmiastowym weszła w życie zmiana warunków wjazdowych na teren Dubaju dla wszystkich osób zaszczepionych (ułatwienia wjazdowe);

W ślad za postępującym łagodzeniem przepisów dotyczących przyjazdów międzynarodowych przez co raz większą liczbę krajów – destynacji turystycznych, również światowe organizacje, tj. Światowa Organizacja Turystyki (UNWTO) i Światowa Organizacja Zdrowia (WHO), rozpoczynając współpracę nad odbudowywaniem zaufania na rzecz uzdrowienia sektora turystycznego wezwały do złagodzenia lub zniesienia zakazów w podróżowaniu (nieskuteczność ogólnych ograniczeń w kontrolowaniu przenoszenia wirusów, przy jednoczesnym negatywnym ich wpływie na działalność gospodarczą, relacje społeczne i rozwojowe). Według Komitetu Nadzwyczajnego ds. Międzynarodowych Przepisów Zdrowotnych WHO (IHR) dotyczących COVID-19, wszystkie środki stosowane wobec osób podróżujących z zagranicy powinny być oparte na „ocenie ryzyka - w tym na badaniach, izolacji i szczepieniach”, a ciężar finansowy takich środków nie powinien spoczywać na samych podróżnych²⁵.

- utrzymanie trendu pozytywnych nastrojów konsumenckich i wzrostu zaufania konsumenckiego w Europie do wyjazdów turystycznych organizowanych przez touroperatorów (zauważalne wzrosty sprzedaży zorganizowanych wyjazdów turystycznych np. w Wielkiej Brytanii²⁶ i w Niemczech²⁷);

Zarząd Spółki upatruje szansy na zwiększenie zainteresowania klientów wyjazdami zagranicznymi również w organizacji odpowiedniej polityki informacyjnej kierowanej do potencjalnych odbiorców usług oferowanych przez Grupę, np. poprzez uświadamianie możliwości związanych z wykorzystywaniem voucherów wydanych klientom w ramach rozwiązań wprowadzonych tzw. Tarczą Antykryzysową dla branży turystycznej lub położenie nacisku na promowanie wyjazdów zorganizowanych z uwagi na ich bezpieczeństwo i płynące korzyści, np. poprzez możliwość stosowania rozwiązań

²¹ Źródło: „Grecy łagodzą reżim antycovidowy. Znikają formularze PLF i rękawice jednorazowe”; serwis internetowy turystyka.rp.pl; 03.03.2022 r.; <https://turystyka.rp.pl/zanim-wyjedziesz/art35800171-grecy-lagodka-rezim-antycovidowy-znikaja-formularze-plf-i-rekawice-jednorazowe>

²² Źródło: „Dominikana wycofuje wszystkie ograniczenia antycovidowe. Wraca normalność”; serwis internetowy turystyka.rp.pl; 17.02.2022 r.; <https://turystyka.rp.pl/zanim-wyjedziesz/art35709351-dominikana-wycofuje-wszystkie-ograniczenia-antycovidowe-wraca-normalnosc>

²³ Źródło: „Tunezja: Jesteśmy gotowi na przyjęcie turystów. Znosimy testowanie”; serwis internetowy turystyka.rp.pl; 14.02.2022 r.; <https://turystyka.rp.pl/zanim-wyjedziesz/art35685561-tunezja-jestesmy-gotowi-na-przyjecie-turystow-znosimy-testowanie>

²⁴ Źródło: „Izrael otwiera się dla turystów niezaszczepionych”; serwis internetowy turystyka.rp.pl; 21.02.2022 r.; <https://turystyka.rp.pl/zanim-wyjedziesz/art35725451-izrael-otwiera-sie-dla-turystow-niezaszczepionych>

²⁵ Źródło: „Wspólne stanowisko UNWTO i WHO w sprawie ograniczeń podróży”; serwis internetowy tur-info.pl; 24.02.2022 r.; <http://www.tur-info.pl/a/57184,,swiatowa-organizacja-zdrowia-swiatowa.html>

²⁶ Źródło: „Brytyjskie rodziny doceniają wycieczki zorganizowane. Liczy się bezpieczeństwo”; serwis internetowy turystyka.rp.pl; 16.02.2022 r.; <https://turystyka.rp.pl/biura-podrozy/art35694761-brytyjskie-rodziny-doceniaja-wycieczki-zorganizowane-liczy-sie-bezpieczenstwo>

²⁷ Źródło: „DER Touristik: Klienci wracają do biura podróży, i to z większymi pieniędzmi”; serwis internetowy turystyka.rp.pl; 08.03.2022 r.; <https://turystyka.rp.pl/biura-podrozy/art35823991-der-touristik-klienci-wracaja-do-biura-podrozy-i-to-z-wiekszymi-pieniedzmi>

ochronnych przewidzianych przez Turystyczny Fundusz Zwrotów działający przy Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym, który umożliwi wypłatę na rzecz klientów zwrotów za nieodbyte wyjazdy;

- potencjalne, ewentualne wykorzystanie przez touroperatorów (w tym np. przez Emitenta) faktu spadku liczby klientów z Rosji (z uwagi na konflikt zbrojny na terytorium Ukrainy wywołany przez Federację Rosyjską i wprowadzone sankcje i ograniczenia wpływające bezpośrednio lub pośrednio na możliwość podróżowania i organizowania wyjazdów turystycznych dla klientów rosyjskich) w destynacjach zwyczajowo popularnych i uzależnionych od turystów z rynku rosyjskiego (np. Turcja, Grecja) – potencjalna, wymuszona wskazaną sytuacją konieczność zwiększania wysiłków branży turystycznej np. w Turcji, Grecji w celu przyciągania turystów z innych rynków (wymuszona większa konkurencyjność, obniżanie cen pobytów itp.)²⁸.

Wartym zaznaczenia jest też fakt, iż Grupa Kapitałowa Rainbow Tours dysponuje stosunkowo wysokimi środkami finansowymi (w tym uzyskanym w 2018 roku kredytem z Banku Gospodarstwa Krajowego w wysokości 15,5 mln euro), co umożliwia zakup i budowę hoteli w Grecji, także we współpracy z pasywnym partnerem zewnętrznym (pozyskanie przez Grupę Kapitałową w lutym 2019 roku pasywnego inwestora dla realizacji inwestycji związanych z rozwojem działalności w hotelach własnych lub zarządzanych na zasadzie wynajmu długoterminowego, tj. Fundusz Ekspansji Zagranicznej Fundusz Inwestycyjny Zamknięty Aktywów Niepublicznych, zarządzany przez PFR TFI będącego częścią Grupy Polskiego Funduszu Rozwoju). Według istniejących trendów zaczyna to być uważane za najlepszy segment w turystyce, bo dający duże zyski, szczególnie, jeśli sam właściciel może zadbać o ich wypełnienie, jak w wypadku Spółki i jest pozytywnie odbierane przez analityków rynku usług turystycznych.

1.2. Główne cele strategiczne, misja i wartości

Misją Grupy Kapitałowej Rainbow Tours jest wspólne i ciągle poznawanie zmieniających się wakacyjnych marzeń klientów i spełnianie ich w stu procentach.

Głównym celem Grupy jest stworzenie najlepszego biura podróży w Polsce, którego renomę uznają wszyscy Polacy. Nazwa „Rainbow Tours” ma być synonimem jakości, rzetelności i doświadczenia pracowników. Oprócz tego powinna się kojarzyć ze stuprocentową satysfakcją z wakacji i poznawania prawdziwego oblicza odwiedzonych miejsc.

W corocznym „Rankingu najcenniejszych marek polskich”, opublikowanym przez dziennik „Rzeczpospolita” w czerwcu 2021 r. jedynymi markami z branży turystycznej, które zostały uwzględnione w rankingu 220 marek były marki „Itaka” i „Rainbow”. Wśród marek objętych rankingiem (na czele z liderami rankingu marek, tj.: „Orlen” o szacunkowej wartości marki 9.869 mln zł; „Biedronka” o szacunkowej wartości marki 7.267,7 mln zł, „PGNiG” o szacunkowej wartości marki 6.026,9 mln zł; „PGE” o szacunkowej wartości marki 5.224,6 mln zł i „Lotos” o szacunkowej wartości marki 3.322,8 mln zł) spośród marek turystycznych znalazła się również (obok marki „Itaka”) marka „Rainbow”. Obie marki turystyczne znalazły się w pierwszej części tabeli. Marka „Rainbow” znalazła się na 87 miejscu z wartością marki oszacowaną na 123,1 mln zł (marka „Itaka” zajęła 50 pozycję z wyceną 261,6 mln zł). Dla porównania, przed marką „Rainbow”, na miejscu 86 znalazła się marka odzieżowa „House” (z szacunkową wyceną marki na poziomie 125,7 mln zł), a za marką „Rainbow”, na 88 pozycji reprezentujący produkty spożywcze „Wedel” (z szacunkową wyceną marki na poziomie 119,2 mln zł)²⁹. Umieszczenia marki „Rainbow” wśród innych znamienitych marek polskich jest dla nas najwyższym wyróżnieniem.

Mimo zahamowania trendów wzrostu gospodarczego w skali lokalnej, ale i też w skali światowej, wskutek wystąpienia pandemii spowodowanej rozprzestrzenianiem się koronawirusa SARS-CoV-2, strategia Grupy Kapitałowej Rainbow Tours na rok 2021, na rok 2022 i na kolejne lata, podobnie, jak w latach poprzednich, zakładała i zakłada konsekwentną budowę silnej i rozpoznawalnej marki „Rainbow” na rynku masowym oraz silnej Grupy Kapitałowej, której działanie obejmie wszystkie aspekty rynku turystycznego. Misją Grupy Kapitałowej Rainbow Tours jest wspólne i ciągle poznawanie zmieniających się wakacyjnych marzeń klientów i spełnianie ich w stu procentach. Głównym celem Grupy jest stworzenie najlepszego biura podróży w Polsce, którego renomę uznają wszyscy Polacy. Nazwa Rainbow Tours ma być synonimem jakości, rzetelności i doświadczenia pracowników. Oprócz tego powinna się kojarzyć ze stuprocentową satysfakcją z wakacji i poznawania prawdziwego oblicza odwiedzonych miejsc.

Główne instrumenty realizacji tej strategii są niezmiennie i podlegają ciąglemu ulepszaniu, a należą do nich:

- zróżnicowana oferta wyjazdów turystycznych skierowana przede wszystkim do masowego klienta; jest ona uzupełniana o nowe destynacje w zależności od panujących trendów; jednocześnie rozwijany jest segment organizacji wyjazdów służbowych, integracyjnych itp.,
- wielokanałowy własny system sprzedaży, gdzie obok sieci salonów własnych na znaczeniu zyskuje sprzedaż w call center i internecie; wzrost udziału kanałów własnych w strukturze sprzedaży pozwala relatywnie obniżyć jej koszty i zachować pełną kontrolę nad jej jakością i formą,

²⁸ Źródło: „Wojna rosyjsko-ukraińska. Jakie kraje stracą najwięcej turystów z Rosji?”; serwis internetowy turystyka.rp.pl; 28.02.2022 r.; <https://turystyka.rp.pl/nowe-trendy/art35773941-wojna-rosyjsko-ukrainska-jakie-kraje-straca-najwiecej-turystow-z-rosji>

²⁹ Źródło: „Itaka i Rainbow na liście najcenniejszych polskich marek”; serwis internetowy turystyka.rp.pl; 05.06.2021 r.; <https://turystyka.rp.pl/biura-podrozy/art17901851-itaka-i-rainbow-na-liscie-najcenniejszych-polskich-marek>

- rozwój nowych technologii, w tym własnego systemu rezerwacyjnego,
- budowa sieci hotelowej w Grecji, w tym dzięki środkom zapewnionym w ramach umowy podpisanej w lutym 2019 r. z Funduszem Ekspansji Zagranicznej FIZ AN (który jest częścią Grupy Polskiego Funduszu Rozwoju) oraz kredytowi z Banku BGK; rozwój sieci hotelowej pozwoli na wygenerowanie wyższej marży. Aktualnie do sieci hoteli własnych pod marką White Olive, w tym na zasadzie najmu długoterminowego, należy pięć hoteli, w tym: trzy hotele położone na greckiej wyspie Zakynthos (dwa hotele w standardzie czterech gwiazdek oraz jeden hotel w standardzie pięciu gwiazdek), pięciogwiazdkowy hotel położony w miejscowości Sfakaki na wyspie Kreta oraz czterogwiazdkowy hotel zlokalizowany w miejscowości Pefkos na greckiej wyspie Rodos;
- wejście z ofertą turystyczną na rynki sąsiednich krajów;
- optymalizacja zatrudnienia i kosztów, m.in. przez koncentrację działalności w Spółce dominującej, przy realizacji działalności hotelowej przez spółki zależne White Olive A.E. oraz White Olive Premium Lindos A.E.,
- konsolidacja rynku czarterów, tak by z zyskiem odsprzedawać bilety mniejszym touroperatorom,
- wypełnienie miejsc w czarterowanych samolotach, gdyż ich sprzedaż w znaczącej mierze determinuje rentowność całej imprezy turystycznej,
- efektywna polityka walutowa mająca wpływ na finansowanie rozwoju.

W kontekście pandemii wywołanej rozprzestrzenieniem się koronawirusa SARS-CoV-2, Spółka dominująca zmuszona była od 2020 roku (kontynuując wdrożone działania także w 2021 roku) uzupełnić w/w instrumenty realizacji strategii rozwoju Grupy Kapitałowej o instrumenty związane z aktywnym i kompleksowym przeciwdziałaniem skutkom pandemii, w tym poprzez: podejmowanie działań związanych z redukowaniem i zmianą (zmniejszeniem) w 2020 roku programu ofertowego, bez ponoszenia istotnych kosztów stałych z tym związanych (koszty kontraktowe, tj. przyszłe zobowiązania wynikające z zakontraktowanych usług hotelowych i transportowych zredukowane były na bieżąco, poprzez dostosowanie wielkości programu do popytu), znaczące ograniczenie w 2020 roku ponoszonych przez Spółkę kosztów stałych prowadzonej działalności, tj. kosztów administracyjnych (koszty osobowe, czynsze, koszty marketingu itp.), wykorzystanie w 2020 i 2021 roku w możliwie szerokim zakresie wszelkich działań pomocowych i osłonowych wprowadzanych przez Rząd Rzeczypospolitej Polskiej w związku z sytuacją kryzysową, w tym w ramach pakietów pomocowych dedykowanych dla organizatorów turystyki i agentów turystycznych w Polsce (Tarcza Antykryzysowa, Tarcza Finansowa itp.).

1.3. Łańcuch wartości

Łańcuch wartości Grupy Kapitałowej Rainbow Tours:



Na łańcuch wartości Grupy Kapitałowej Rainbow Tours, realizowanych w największym zakresie przez Spółkę dominującą, w której skupione jest prowadzenie działalności touroperatorskiej (działalność spółek z Grupy Kapitałowej ma istotny, aczkolwiek pomocniczy i wspierający działalność jednostki dominującej charakter) składają się następujące główne procesy:

Przygotowanie oferty na kolejny sezon turystyczny

Grupa dba o stworzenie oferty, która przekona klientów do wybrania się na wakacje z Rainbow Tours S.A. Za przygotowanie oferty na kolejny sezon odpowiada Dział Produktu. W trakcie tych prac wykorzystywane są: wyniki sprzedaży poprzedniej oferty, informacje o zmianach preferencji klientów w zakresie kierunków podróży (w tym wynikające ze zdarzeń geopolitycznych), analiza reklamacji, dane o atrakcjach turystycznych oferowanych na danym rynku, wyniki podróży studyjnych oraz wiadomości o działaniach konkurencyjnych biur podróży.

W związku z wystąpieniem pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 przygotowanie oferty na kolejny sezon turystyczny obarczone było koniecznością zabezpieczenia w umowach z kontrahentami możliwie najbardziej elastycznych warunków, np. co do zmniejszenia lub zwiększenia (bezkosztowo) dostępnej ilości pokoi w hotelach, miejsc w samolotach itp. Spółka miała możliwość zastosowania wyłączeń przewidzianych przez zawarte kontrakty hotelowe oraz transportowe dla sytuacji związanej z wystąpieniem tzw. „sily wyższej” (vis maior), które w zdecydowanej ilości przypadków i w znacznym stopniu pozwoliły w sposób umowny ograniczyć wartość i obowiązki płatności zobowiązań Spółki wynikających z umów z dostawcami (zobowiązania do dostawców stanowią około 90% wszystkich kosztów Spółki); w związku z tym i w zależności od rozwoju sytuacji związanej z koronawirusem SARS-CoV-2 Spółka miała możliwość elastycznego zaplanowania i opracowania scenariuszy planowania programu oferty wakacyjnej na sezon Lato 2020 dostosowane do zmniejszonych potrzeb klientów. Większość umów z kontrahentami na sezon Lato 2021 została przygotowana i wynegocjowana przez Dział Kontraktów w sposób umożliwiający elastyczne dopasowywanie statusu ich realizacji do sytuacji w destynacjach związanej z aktualnymi obostrzeniami i do popytu ze strony klientów.

W przypadku wprowadzenia do oferty nowego produktu brana jest pod uwagę atrakcyjność danego miejsca na innych rynkach oraz dla polskiego rynku. Szczegółowe sprawdzenie wybranej destynacji zleca się Destination Management Company (dalej DMC). DMC to termin oznaczający biuro obsługujące touroperatorów w danym miejscu. Zajmuje się m.in. organizacją wycieczek oraz planowaniem i prowadzeniem imprez towarzyszących. DMC pomaga w znalezieniu hotelu, wynajęciu restauracji, organizacji transportu, wycieczek, imprez tematycznych itp. DMC dobrze zna lokalny rynek i miejscowe zasoby, dzięki czemu jest w stanie zapewnić preferencyjne stawki. Umowy z hotelami podpisywane są bezpośrednio przez Spółkę, DMC odpowiada natomiast za transport i wycieczki w danej destynacji. Zaangażowanie DMC w przygotowanie nowego produktu może sięgnąć około 95%. Z czasem rola Spółki na lokalnym rynku rośnie, co w znacznym stopniu zmniejsza zakres współpracy z DMC. Rainbow Tours S.A. zawsze weryfikuje licencje turystyczne DMC. Począwszy od sezonu Lato 2021 działalność operacyjną w Turcji rozpoczęła spółka zależna w Grupie Kapitałowej, tj. Rainbow Tours Destination Services Turkey Turizm Ve Seyahat Hizmetleri A.S. (Anonim Sirketi - spółka akcyjna prawa tureckiego). Powołanie przedmiotowej spółki zależnej ma na celu rozwój prowadzonej przez Grupę Kapitałową Rainbow Tours działalności gospodarczej w zakresie działalności organizatorów turystyki, a także usprawnienie wewnętrznej struktury organizacyjnej Grupy oraz przyczynienie się do uzyskania oszczędności kosztów operacyjnych i podniesienia efektywności działania Grupy Kapitałowej, co tym samym wpisuje się w strategię integracji pionowej Emitenta, w ramach której zamiarem Rainbow Tours S.A. jest, przy jednoczesnej rezygnacji z usług dostawców zewnętrznych, istotna optymalizacja kosztów realizacji imprez turystycznych, a także podwyższenie rentowności usług dodatkowych sprzedawanych do klientów Rainbow Tours Spółki Akcyjnej (imprezy objazdowe i wycieczki fakultatywne).

Przygotowując szczegółowy plan imprezy zwraca się uwagę na logistyczne rozplanowanie poszczególnych punktów programu. Powinny być ułożone w odpowiedniej kolejności, aby uczestnicy się nie zmęczyli i mogli jak najpełniej skorzystać z wycieczki. Dąży się także do zoptymalizowania tras przejazdowych. Ustalając cenę nowej wycieczki, porównuje się ją z ceną zbliżonych ofert (w zakresie kategorii hoteli i zakresu programu).

Marketing

Spółka dominująca przygotowuje co roku kilka katalogów ze swoją ofertą. Katalogi są dostępne dla klientów w formie papierowej w biurach sprzedaży oraz na stronie internetowej pod adresem <https://r.pl/katalogi>. Informacje o ofercie na kolejny sezon oraz o zawartych w niej nowościach podawane są w komunikatach dla mediów. Firma uczestniczy także w targach turystycznych, przy czym z uwagi na pandemię koronawirusa SARS-CoV-2 w latach 2020-2021 udział w targach turystycznych nie był możliwy.

Sprzedaż

Sprzedaż oferowanych wyjazdów odbywa się w salonach własnych, za pośrednictwem sieci agencyjnej, przez własny call center i stronę internetową.

Grupa dba o wysokie standardy obsługi klienta w oddziałach Rainbow Tours. Dotyczą one wyglądu biura i witryny, prezencji pracowników, przebiegu obsługi klienta oraz kontaktu posprzedażowego z klientem.

W 2020 roku Grupa dokończyła wdrożenie projektu systemu zarządzania relacjami z klientami (Customer Relationship Management – CRM). Nowy CRM oraz przeprowadzona w ramach projektu deduplikacja i segmentacja bazy klientów umożliwiła oferowanie spersonalizowanej obsługi. Pracownicy touroperatora mogą obsługiwać klientów zgodnie z ich preferencjami, m.in. dotyczącymi kierunków i terminów wyjazdów czy zakupu usług dodatkowych.

Na dzień 31.12.2021 r. sieć sprzedaży Grupy Kapitałowej Rainbow Tours składała się z:

- 97 biur własnych (95 na dzień 31.12.2020 r.) oraz 42 biur franczyzowych, w tym 2 biura franczyzowe zagraniczne, w Czechach i na Litwie (na dzień 31.12.2020 r. funkcjonowało łącznie 40 biur franczyzowych); z uwagi na pandemię

koronawirusa SARS-CoV-2 Spółka w okresie 2020 roku dokonała likwidacji i zamknięcia części własnych biur sprzedaży (15 salonów firmowych, głównie w odniesieniu do salonów firmowych zlokalizowanych poza centrami handlowymi, tj. tzw. „salonów miejskich”); natomiast w związku z rozpoczęciem w 2021 roku procesem odbudowywania działalności po okresie obowiązywania w roku 2020 największych restrykcji związanych z pandemią (zamknięcie „galerii handlowych” itp.), w okresie w 2021 roku podjęto decyzję o otwarciu: 3 nowych własnych salonów sprzedaży (Rumia, Lubin, Warszawa-Marki, tu: podpisanie umowy w 2021 roku, otwarcie w 2022 roku) oraz 2 nowych biur franczyzowych;

- około 1.300 współpracujących punktów agencyjnych (około 1.200 punktów agencyjnych na dzień 31.12.2020 r.),
- call center i własnej strony internetowej (<https://r.pl>),
- wycieczkowych portali internetowych (tzw. „multiagenci” typu travelplanet.pl, wakacje.pl).

Aktualna lista biur sprzedaży oferty Rainbow zamieszczona jest na stronie internetowej pod adresem <https://r.pl/biura>.

W Czechach, na Słowacji i na Litwie Rainbow Tours S.A. oferuje swoje produkty poprzez generalnych przedstawicieli, którzy tworzą sieć biur subagencyjnych. Generalny przedstawiciel ponosi pełną odpowiedzialność za swoich subagentów.

W 2020 roku Spółka dominująca wprowadziła na rynek dedykowaną aplikację mobilną przeznaczoną na urządzenia z systemami Android oraz iOS (smartfony). Umożliwia ona dostęp do najważniejszych informacji związanych z zarezerwowaną wycieczką, m.in. status wpłat za rezerwację, data i godzina wylotu, pogoda w miejscu docelowym, rozbudowany plan wycieczki objazdowej z opisem wszystkich odwiedzanych obiektów oraz zarezerwowanego hotelu i atrakcji zlokalizowanych w jego najbliższej okolicy. Pozwala również, w razie nagłej potrzeby, znaleźć wszystkie dane kontaktowe do rezydenta/pilota oraz ubezpieczyciela. Najważniejszą funkcjonalnością aplikacji jest jednak możliwość zakupu miejsc w samolocie, lepszego ubezpieczenia oraz wycieczek fakultatywnych, organizowanych przez Biuro Podróży Rainbow. Proces zakupu tych usług może być przeprowadzony bezpośrednio w aplikacji, bez potrzeby kontaktu z pracownikiem Rainbow. Pozwala to Klientom na dynamiczne planowanie swojego urlopu bez utraty cennego czasu. W marcu 2021 roku, w ramach dokonanych aktualizacji dodano nowe funkcjonalności, w tym m.in. informacje o zbiórkach na wycieczki fakultatywne, informacje o locie powrotnym, przegląd ofert wycieczek; poprawione też stabilność aplikacji oraz problemy związane z zapamiętaniem logowania.

Realizacja oferty

Proces realizacji usługi zależy od rodzaju wybranej oferty, która może się składać z wycieczki objazdowej lub stałego pobytu. Na realizację oferty składają się:

- Dojazd – zaczyna się od momentu spotkania na lotnisku lub parkingu z przedstawicielem biura. Firma trzyma się szczegółowych procedur określających przebieg tych spotkań. Przeloty odbywają się wycarterowanymi samolotami, w tym dreamlinerami PLL LOT albo samolotami rejsowymi.

Rainbow Tours S.A. oferuje swoim klientom także wycieczki objazdowe. Programy wycieczek zaplanowane są tak, by punkty programu dawały możliwość zwiedzenia jak najwięcej, nie męcząc przy tym uczestników. Dąży się także do zoptymalizowania tras przejazdowych.

- Zakwaterowanie – obiekty hotelowe, w których zostają zakwaterowani uczestnicy imprez turystycznych, są dokładnie sprawdzone, gdyż często to hotel istotnie wpływa na decyzję klientów o dokonaniu rezerwacji. Na klientów wyjazdów wypoczynkowych czekają rezydenci odpowiedzialni za opiekę podczas pobytu. W części hoteli pracują także z ramienia Rainbow Tours S.A. animatorzy czasu wolnego.
- Opieka personelu – w trakcie imprezy klienci są objęci opieką ze strony rezydenta/pilota. Każdy z rezydentów/pilotów jest zaopatrzony w Elektroniczną Teczkę Pilota zawierającą niezbędne informacje, takie jak: kontakt do pracowników odpowiedzialnych za dany wyjazd; spis dokumentów, którymi powinien dysponować uczestnik wycieczki; wiadomości o sposobie odpraw on-line i tradycyjnych; warunki umów; dane o posiadanym ubezpieczeniu; opis postępowania w przypadku zagubienia lub zniszczenia bagażu oraz zgłaszania reklamacji przez klienta. Ważnym elementem każdej imprezy jest przekazanie wyczerpującej i ciekawej wiedzy na temat zwiedzanego miejsca.

Rainbow Tours S.A. przykłada dużą wagę do pozyskania osób pełniących funkcję i zadania pilotów wycieczek, którzy są pasjonatami podróży i pracy w turystyce, mają odpowiednią wiedzę oraz są zaangażowani w to, co robią. W celu ułatwienia zwiedzania w roku 2018 na części kierunków pilotażowo wprowadziliśmy dla klientów wycieczek objazdowych tzw. „booklety” zawierające informacje na temat kultury i norm obowiązujących w danym kraju (z uwagi na pandemię COVID-19 od roku 2020 wycofaliśmy się z realizacji tej inicjatywy). Dodatkowo klienci otrzymują bezprzewodowe słuchawki zapewniające słuchanie przewodnika/pilota (Tour Guide System – TGS). W 2020 roku Grupa wprowadziła do stosowania dedykowaną klientom aplikację na elektroniczne urządzenia mobilne, ułatwiającej dostęp do informacji związanych z realizowaną na rzecz klienta Rainbow imprezą turystyczną.

W „przedpandemicznym” roku 2019 Grupa ukończyła prace nad systemem informatycznym SRP – systemem rozliczania pilotów, stanowiącym platformę umożliwiającą zdalne rozliczenie się przez pilota po zrealizowanej imprezie. SRP zostało także wyposażone w moduł zarządcy dający możliwość nadzoru nad przebiegiem procesu rozliczania przez osoby zarządzające; moduł wyposażony

jest także w opcję zagregowanego raportowania. System SRP został zgodnie z planem wdrożony we wszystkich kierunkach realizowanych w sezonie Lato 2020 r i Zima 2020/2021. W kolejnych okresach, w tym w roku 2021 Spółka prowadziła dalsze prace związane z rozbudowaniem systemu o nowe funkcjonalności, w tym, w szczególności zapewniające lepszą integrację z systemem księgowym, a także dające rozbudowane szerzej moduły w obszarze raportowania. Wszystkie zaplanowane nowe funkcjonalności zostały w 2021 roku wdrożone, a od roku 2022 Spółka dominująca realizuje prace nad przygotowaniem i wdrożeniem kolejnych funkcjonalnościami (m.in. zautomatyzowanie rozliczeń i połączenie SRP z systemem księgowym).

Platforma wspomagająca rezydentów (tzw. Panel rezydenta, platforma wspomagająca rezydentów pracujących na kierunkach pobytowych w obsłudze i sprzedaży imprez fakultatywnych, a także dającą możliwość zagregowanego raportowania sprzedaży imprez fakultatywnych) została skutecznie wdrożona we wszystkich kierunkach realizowanych w sezonie Lato 2020 i Zima 2020/2021. W roku 2021 Spółka pracowała nad dodaniem nowych funkcjonalności w panelu przyspieszających proces sprzedaży wycieczek fakultatywnych oraz nowych funkcjonalności ułatwiających zarządzanie pracą rezydentów. Panel rezydenta został też zintegrowany z wprowadzoną w 2020 roku aplikacją dla Klienta (aplikacja na elektroniczne urządzenia mobilne, ułatwiająca dostęp do informacji związanych z realizowaną na rzecz klienta Rainbow imprezą turystyczną); dzięki temu informacje istotne dla Klienta w trakcie urlopu (kontakt do rezydenta, spotkania z rezydentem, szczegóły dotyczące wyjazdu na wycieczki) są obecne w aplikacji w sposób systemowy za pośrednictwem Panelu. W 2022 roku Spółka dominująca prowadzi prace nad dalszym rozwojem panelu; wprowadziliśmy nowe funkcjonalności ułatwiające prowadzenie rozliczeń kasowych (m.in. moduł raportu kasowego), kończymy pracę nad aplikacją przyspieszającą wydruk biletów na wycieczki dla Klientów.

Za organizację transportu i wycieczek fakultatywnych odpowiadają DMC, przy czym w niektórych przypadkach biuro może przejąć podwykonawców od DMC i bezpośrednio zlecać im określone usługi. W trakcie objazdów brane są pod uwagę także nadzwyczajne prośby klientów i – jeśli to możliwe – koryguje się plany wycieczek, tak aby klient mógł dotrzeć do miejsca, które bardzo chciał odwiedzić.

Obsługa posprzedażowa

Na zakończenie każdej imprezy turystycznej uczestnicy otrzymują do wypełnienia ankietę, w której oceniają swój pobyt, hotel, transport, pracę rezydenta i pilota. Rainbow Tours S.A. posiada Dział Kontroli Jakości i Obsługi Reklamacji. Wszystkie reklamacje powinny być rozpoznane do 30 dni od dnia wpłynięcia do Biura, a w razie złożenia reklamacji na ręce pilota lub rezydenta w trakcie imprezy turystycznej – w ciągu 30 dni od zakończenia wyjazdu. Brak terminowej odpowiedzi na reklamację oznacza automatyczne uznanie jej za uzasadnioną.

1.4. Pozostałe informacje

Opis modelu biznesowego Grupy Kapitałowej Rainbow Tours został opracowany na podstawie dokumentów wewnętrznych, w tym dokumentów i procedur obowiązujących w Grupie.

W 2021 r. nie zaszły istotne zmiany w modelu biznesowym Grupy, przy zastrzeżeniu jednak, że w obliczu pandemii spowodowanej rozprzestrzenieniem się koronawirusa SARS-CoV-2 Spółka dominująca w 2020 roku zmuszona została do zaprojektowania, przygotowania i wdrożenia odpowiednich zmian dostosowawczych w dotychczasowym (i oczywiście dalej obowiązującym dla warunków „normalnych”, nie determinowanych sytuacją związaną z pandemią) zmian w modelu biznesowym Grupy Kapitałowej, w tym m.in. przesunięcie terminu rozpoczęcia w sezonie „Lato 2020” działalności operacyjnej przez hotele własne, przyspieszenie sprzedaży oferty kolejnego sezonu (Lato 2021), wydłużenie okresów obowiązywania oferty dla wybranych destynacji (w ramach projektu „Wydłużamy lato do grudnia”) itp.

Warto też zaznaczyć, iż po zrealizowanych w 2018 r. i 2019 r.: (i) konsolidacji spółek Grupy Kapitałowej (w ramach której dokonano, w dwóch odrębnych procesach, przejęcia przez spółkę dominującą Rainbow Tours S.A. spółek zależnych „Rainbow Tours – Biuro Podróży” Sp. z o.o., „Bee & Free” Sp. z o.o. oraz Rainbow Incentive & Incoming Sp. z o.o., (ii) procesie połączenia spółek zależnych prawa greckiego, tj. White Olive A.E. z siedzibą w Atenach – jako spółki przejmującej oraz Rainbow Hotels A.E. z siedzibą w Atenach – jako spółki przejmowanej), (iii) nabyciu w sierpniu 2019 r., przez spółkę zależną White Olive A.E. pakietu akcji spółki prawa greckiego pod firmą: „Oikodomikes Xenodoxeiales Touristikies Kai Emporikes Epixeiriseis M. B. Kai I. Venetoulis A.E.” (obecnie White Olive Premium Lindos A.E.), będącej właścicielem nieruchomości hotelowej położonej w Pefkos, Rodos, Republika Grecji, również w 2021 r. nastąpiły zmiany w ramach Grupy Kapitałowej Rainbow Tours, w której Spółka pełni rolę jednostki dominującej. Informacje na temat procesów realizowanych w 2021 r. opisano w punkcie 1.1.2. niniejszego sprawozdania.

1.5. Informacja dotycząca kwalifikacji działalności zgodnie z Taksonomią UE

Mając na celu uporządkowanie tematyki związanej z rozwijaniem na forum Unii Europejskiej tzw. zrównoważonym rozwojem^{30 31} oraz wsparcie przekierowania środków finansowych na inwestycje, produkty i działania, które spełniają określone kryteria, w tym:

³⁰ W dniu 25.09.2015 r. Zgromadzenie Ogólne ONZ przyjęło nowe globalne ramy zrównoważonego rozwoju: Agendę na rzecz zrównoważonego rozwoju 2030 („Agenda 2030”), której podstawowym elementem są cele zrównoważonego rozwoju obejmujące trzy wymiary zrównoważonego rozwoju: gospodarczy, społeczny i środowiskowy [patrz: motyw (2) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z dnia 18.06.2020 r. w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje, zmieniające rozporządzenie (UE) 2019/2088]

³¹ Tzw. porozumienie paryskie [Decyzja Rady (UE) 2016/1841 z dnia 05.10.2016 r. w sprawie zawarcia, w imieniu Unii Europejskiej, porozumienia paryskiego przyjętego na mocy Ramowej konwencji Narodów Zjednoczonych w sprawie zmian klimatu] zostało zatwierdzone

likwidację barier w funkcjonowaniu rynku wewnętrznego (pod względem pozyskiwania środków na projekty związane ze zrównoważonym rozwojem), ułatwienie wprowadzenia ogólnounijnych norm dla zrównoważonych środowiskowo produktów finansowych i w związku z tym ułatwienie inwestorom porównania różnych produktów finansowych i zwiększenie ich zaufania (rozwiązanie problemów związanych z zachowaniami określonymi mianem „greenwashing”, tj. z tzw. „marketingiem pseudoekologicznym”, zwiększenie świadomości inwestorów na temat skutków dla środowiska wyboru określonych produktów finansowych) oraz zmobilizowanie przedsiębiorstw do publikowania i ujawniania jednolitych informacji o prowadzonej zrównoważonej środowiskowo działalności gospodarczej – w ramach Unii Europejskiej powstała regulacja zwana „Taksonomią”.

Taksonomia została wprowadzona mocą postanowień Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2020/852 z dnia 18.06.2020 r. w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje, zmieniające rozporządzenie (UE) 2019/2088 („Rozporządzenie 2020/852”). Szczegółowe kryteria dotyczące zrównoważonej działalności gospodarczej definiują akty delegowane, które już zostały opublikowane, bądź zostaną opublikowane w przyszłości. Zgodnie z art. 1 Rozporządzenia 2020/852 Taksonomia /cyt./: „ustanawia kryteria służące ustaleniu, czy dana działalność gospodarcza kwalifikuje się jako zrównoważona środowiskowo na potrzeby określenia stopnia, w jakim dana inwestycja jest zrównoważona środowiskowo”. W kontekście tematyki zrównoważonego rozwoju (skupiającej się najogólniej rzecz biorąc na sprawach środowiskowych, społecznych i ładu korporacyjnego, tzw. ESG, ang. *environmental, social and corporate governance*, czyli środowisko naturalne, społeczeństwo i ład korporacyjny) oznacza to, że Rozporządzenie 2020/852 (taksonomia) skupia się i odnosi się do celów środowiskowych (z uwagi na priorytety Unii Europejskiej wskazówki dotyczące działalności przyczyniającej się do realizacji innych celów dotyczących zrównoważonego rozwoju, w tym celów społecznych, zostaną opracowane na późniejszym etapie).

Rozporządzenie 2020/852 wprowadziło obowiązek ujawnienia w oświadczeniach/sprawozdaniach na temat informacji niefinansowych (po raz pierwszy w roku 2022 w ramach oświadczeń/sprawozdań za rok 2021 – w ograniczonym zakresie; w późniejszych latach – w pełnym zakresie), informacji na temat tego, w jaki sposób i w jakim stopniu prowadzona działalność kwalifikuje się jako zrównoważona środowiskowo. Kryteria służące ustaleniu, czy dana działalność gospodarcza jest zrównoważona (tzw. techniczne kryteria kwalifikacji), zostały – w odniesieniu do pierwszych dwóch celów środowiskowych (łagodzenie zmian klimatu, adaptacja do zmian klimatu) – ustanowione w Rozporządzeniu Delegowanym Komisji (UE) 2021/2139 z dnia 04.06.2021 r. uzupełniającym rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 poprzez ustanowienie technicznych kryteriów kwalifikacji służących określeniu warunków, na jakich dana działalność gospodarcza kwalifikuje się jako wnosząca istotny wkład w łagodzenie zmian klimatu lub w adaptację do zmian klimatu, a także określeniu, czy ta działalność gospodarcza nie wyrządza poważnych szkód względem żadnego z pozostałych celów środowiskowych („Rozporządzenie 2021/2139”). Obowiązek związany z ujawnieniem działalności kwalifikującej się do systematyki w oświadczeniach/sprawozdaniach na temat informacji niefinansowych został doprecyzowany w Rozporządzeniu Delegowanym Komisji (UE) 2021/2178 z dnia 06.07.2021 r. uzupełniającym rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 przez sprecyzowanie treści i prezentacji informacji dotyczących zrównoważonej środowiskowo działalności gospodarczej, które mają być ujawniane przez przedsiębiorstwa podlegające art. 19a lub 29a dyrektywy 2013/34/UE, oraz określenie metody spełnienia tego obowiązku ujawniania informacji („Rozporządzenie 2021/2178”).

Zgodnie z przepisami zawartymi w powyższych aktach prawa unijnego dana działalność gospodarcza kwalifikuje się jako zrównoważona środowiskowo, jeżeli łącznie spełnia cztery warunki ³², tj.:

- wnosi istotny wkład w realizację co najmniej jednego z sześciu celów środowiskowych (określonych w art. 9 Rozporządzenia 2020/852);
- nie wyrządza poważnych szkód dla żadnego z celów środowiskowych (określonych w art. 9 Rozporządzenia 2020/852);
- jest prowadzona zgodnie z minimalnymi gwarancjami określonymi w art. 18 Rozporządzenia 2020/852;
- spełnia techniczne kryteria kwalifikacji, które zostały ustanowione przez Komisję (UE) zgodnie z art. 10 ust. 3, art. 11 ust. 3, art. 12 ust. 2, art. 13 ust. 2, art. 14 ust. 2 lub art. 15 ust. 2 Rozporządzenia 2020/852.

Cele środowiskowe taksonomii określone w art. 9 Rozporządzenia 2020/852 to:

- łagodzenie zmian klimatu;
- adaptacja do zmian klimatu;
- zrównoważone wykorzystywanie i ochrona zasobów wodnych i morskich;
- przejście na gospodarkę o obiegu zamkniętym;
- zapobieganie zanieczyszczeniu i jego kontrola;
- ochrona i odbudowa bioróżnorodności i ekosystemów.

przez Unię w dniu 05.10.2016 r., a celem m.in. art. 2 ust. 1 lit. c) porozumienia paryskiego jest podjęcie bardziej zdecydowanych działań w związku ze zmianą klimatu, między innymi przez zapewnienie zgodności przepływów finansowych z dążeniem do niskiego poziomu emisji gazów cieplarnianych i rozwoju odpornego na zmiany klimatu

³² Zgodnie z definicją „działalności gospodarczej zgodnej z systematyką” („aligned economic activities”) zawartą w treści art. 1 pkt 2 Rozporządzenia 2021/2178

Ponadto, zgodnie z art. 16 Rozporządzenia 2020/852 działalność gospodarcza kwalifikuje się jako wnosząca istotny wkład w realizację co najmniej jednego z w/w celów środowiskowych, jeżeli bezpośrednio wspomaga inne rodzaje działalności nie wnoszeniu istotnego wkładu w realizację co najmniej jednego z tych celów pod warunkiem, że taka działalność gospodarcza:

- nie prowadzi do uzależnienia od aktywów, które podważają długoterminowe cele środowiskowe, z uwzględnieniem ekonomicznego cyklu życia tych aktywów;
- ma istotne pozytywne skutki dla środowiska na podstawie względów związanych z cyklem życia.

Każdy z celów środowiskowych jest szczegółowo zdefiniowany.

Zakres informacji ujawnianych w oświadczeniach/sprawozdaniach na temat informacji niefinansowych został wskazany w art. 8 Rozporządzenia 2020/852 w zw. z art. 2 Rozporządzenia 2021/2178 (tj. zgodnie z załącznikiem I do Rozporządzenia 2021/2178 i w formie tabeli/tabel z wykorzystaniem wzorów określonych w załączniku II do Rozporządzenia 2021/2178). Zgodnie ze wskazanymi przepisami każde przedsiębiorstwo podlegające obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych zawiera w swoim oświadczeniu/sprawozdaniu na temat informacji niefinansowych lub w skonsolidowanym oświadczeniu/sprawozdaniu na temat informacji niefinansowych informacje na temat tego, w jaki sposób i w jakim stopniu działalność przedsiębiorstwa jest związana z działalnością gospodarczą, która kwalifikuje się jako zrównoważona środowiskowo na podstawie art. 3 i art. 9 Rozporządzenia 2020/852. Przedsiębiorstwa niefinansowe ujawniają w szczególności następujące informacje:

- a) udział procentowy ich obrotu pochodzący z produktów lub usług związanych z działalnością gospodarczą, która kwalifikuje się jako zrównoważona środowiskowo na podstawie art. 3 i 9 Rozporządzenia 2020/852; oraz
- b) udział procentowy ich nakładów inwestycyjnych oraz wydatków operacyjnych odpowiadający aktywom lub procesom związanym z działalnością gospodarczą, która kwalifikuje się jako zrównoważona środowiskowo na podstawie art. 3 i 9 Rozporządzenia 2020/852.

Zgodnie z art. 10 Rozporządzenia 2021/2178 w oświadczeniu/sprawozdaniu na temat informacji niefinansowych publikowanym w 2022 roku (dane za rok 2021) ujawnieniu podlega wyłącznie udział procentowy działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki i działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki w łącznym obrocie, nakładach inwestycyjnych i wydatkach operacyjnych (tzw. „kluczowe wskaźniki wyników”). Zgodnie z definicją zawartą w art. 1 pkt 5 Rozporządzenia 2021/2178 działalność gospodarcza kwalifikująca się do systematyki, tzw. „eligible economic activities” (w odróżnieniu od pojęcia „działalności gospodarczej zgodnej z systematyką”, „aligned economic activities”, zgodnie z definicją zawartą w art. 1 pkt 2 Rozporządzenia 2021/2178), to działalność gospodarcza opisana w aktach delegowanych (nawiązujących do sześciu celów środowiskowych wskazanych w art. 9 Rozporządzenia 2020/852), przyjmowanych na podstawie art. 10 ust. 3, art. 11 ust. 3, art. 12 ust. 2, art. 13 ust. 2, art. 14 ust. 2 i art. 15 ust. 2 Rozporządzenia 2020/852, niezależnie od tego, czy taka działalność gospodarcza spełnia jakiegokolwiek lub wszystkie techniczne kryteria kwalifikacji określone w tych aktach delegowanych.

Na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania (31.03.2022 r.) jedynym aktem delegowanym określającym techniczne kryteria kwalifikacji (obejmującym 13 sektorów gospodarki) jest Rozporządzenie 2021/2139 (z dnia 04.06.2021 r.), które ustanawia techniczne kryteria kwalifikacji:

- służące określeniu warunków, na jakich dana działalność gospodarcza kwalifikuje się jako wnosząca istotny wkład w łagodzenie zmian klimatu, oraz określeniu, czy ta działalność gospodarcza nie wyrządza poważnych szkód względem żadnego z pozostałych celów środowiskowych określonych w art. 9 Rozporządzenia 2020/852,
- służące określeniu warunków, na jakich dana działalność gospodarcza kwalifikuje się jako wnosząca istotny wkład w adaptację do zmian klimatu, oraz określeniu, czy ta działalność gospodarcza nie wyrządza poważnych szkód względem żadnego z pozostałych celów środowiskowych określonych w art. 9 Rozporządzenia 2020/852,

a więc w odniesieniu do dwóch pierwszych celi środowiskowych taksonomii określonych w art. 9 Rozporządzenia 2020/852.

Rozporządzenie 2021/2139 weszło w życie 29.12.2021 r. i stosuje się je od dnia 01.01.2022 r. (przy zastrzeżeniu ograniczonego obowiązku sprawozdawania w pierwszym, 2022 roku, w odniesieniu do danych za rok 2021).

Działalności kwalifikujące się do systematyki Taksonomii

Z uwagi na powyższe i w związku z tym, że Spółka dominująca (jako przedsiębiorstwo niefinansowe w nomenklaturze wskazanych aktów prawa unijnego) i Grupa Kapitałowa Rainbow Tours podlegają obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych na mocy Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/95/UE z dnia 22.10.2014 r. *zmieniającej dyrektywę 2013/34/UE w odniesieniu do ujawniania informacji niefinansowych i informacji dotyczących różnorodności przez niektóre duże jednostki oraz grupy* („Dyrektywa 2015/95/UE”), Spółka zobowiązana jest do ujawnienia w niniejszym sprawozdaniu, w ograniczonym zakresie wynikającym z art. 10 ust. 2 Rozporządzenia 2021/2178 (dla sprawozdań ogłaszanych w roku 2022, w odniesieniu do danych za rok 2021 i bez danych porównawczych) wyłącznie danych na temat udziału procentowego działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki (Taksonomii) i działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki (Taksonomii) w łącznym obrocie, nakładach inwestycyjnych i wydatkach operacyjnych (dodatkowo, wraz z ograniczonym zakresem danych jakościowych). W kolejnych okresach sprawozdawczych Spółka zobowiązana będzie do ujawnienia w sprawozdaniach na temat informacji niefinansowych także tego, w jaki sposób i w jakim stopniu prowadzona przez Spółkę dominującą i Grupę Kapitałową działalność

gospodarcza kwalifikuje się jako wnosząca istotny wkład w łagodzenie zmian klimatu lub w adaptację do zmian klimatu, a także czy ta działalność gospodarcza nie wyrządza poważnych szkód względem żadnego z pozostałych celów środowiskowych (wraz z dodatkowym zakresem informacji przewidzianym przez właściwe przepisy Rozporządzenia 2021/2178).

Wypełniając wymogi odnoszące się do zakresu informacji objętych niniejszym sprawozdaniem, Spółka dominująca dokonała analizy prowadzonych przez siebie i Grupę Kapitałową rodzajów działalności gospodarczej i oceniła, jaka działalność podlega klasyfikacji („eligible”) jako zrównoważona środowiskowo (działalność gospodarcza kwalifikująca się do systematyki, ang. *eligible economic activities*), stanowiąca działalność gospodarczą opisaną w stosownych aktach delegowanych (w roku 2022 nawiązujących do dwóch celów środowiskowych wskazanych w art. 9 Rozporządzenia 2020/852, przyjętych na podstawie art. 10 ust. 3 i art. 11 ust. 3 Rozporządzenia 2020/852), niezależnie od tego, czy taka działalność gospodarcza spełnia jakiegokolwiek lub wszystkie techniczne kryteria kwalifikacji określone w tych aktach delegowanych. W ramach prowadzonych prac dokonano analizy:

- udziału procentowego obrotu pochodzącego z produktów i usług związanych z taką działalnością odpowiednio: w całkowitym obrocie Spółki dominującej i w całkowitym obrocie Grupy Kapitałowej Rainbow Tours,
- udziału procentowego nakładów inwestycyjnych (CapEx) oraz wydatków operacyjnych (OpEx) odpowiednio: Spółki dominującej i Grupy Kapitałowej Rainbow Tours odpowiadających aktywom lub procesom związanym ze zidentyfikowanymi rodzajami działalności gospodarczej.

Grupa dokonała kwalifikacji działalności na podstawie opisu działalności zawartych w Załączniku I i w Załączniku II Rozporządzenia 2021/2139 oraz pomocniczo stosując zawarte w treści wskazanych załączników kody działalności gospodarczej NACE ³³.

Kwalifikacja działalności do systematyki nie oznacza, że działalność ta jest zgodna z technicznymi kryteriami kwalifikacji określonymi w treści Rozporządzenia 2021/2139 i że będzie wносиła istotny wkład w realizację jednego z dwóch celów zawartych w taksonomii (przewidzianych przez art. 9 Rozporządzenia 2020/852). Ocena, czy kwalifikująca się do systematyki działalność Spółki dominującej i Grupy Kapitałowej Rainbow Tours wноси istotny wkład w realizację jednego z dwóch celów środowiskowych, tj. łagodzenia zmian klimatu lub adaptacji do zmian klimatu (a także w odniesieniu do pozostałych z wszystkich sześciu celów środowiskowych) zostanie przeprowadzona i sprawozdana w kolejnym okresie, tj. w roku 2023, w ramach oświadczenia/sprawozdania na temat informacji finansowych za 2022 rok. Zatem zgodnie z wymogami objętymi treścią wskazanych regulacji prawa Unii Europejskiej, w kolejnych rocznych ujawnieniach (zawartych w sprawozdaniach na temat informacji niefinansowych) Spółka dominująca przedstawiać będzie (także w ujęciu porównawczym) informacje na temat dostosowania i zgodności z systematyką (Taksonomią) poszczególnych rodzajów działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, m.in. informacje odnoszące się do oceny istotnego wkładu działalności kwalifikującej się w poszczególne cele środowiskowe oraz nieszkodzenia pozostałym celom środowiskowym, a także odnoszące się do spełniania przyjętych dla Taksonomii technicznych kryteriów kwalifikacji oraz minimalnych gwarancji społecznych i pracowniczych.

Po dokonaniu analizy wszystkich rodzajów działalności objętych treścią Rozporządzenia 2021/2139 określono, że:

- 1) na poziomie jednostkowym za rok 2021 nie zidentyfikowano przychodów Spółki dominującej, które pochodziłyby z produktów lub usług związanych z działalnością gospodarczą, która kwalifikowałaby się jako zrównoważona środowiskowo na podstawie art. 3 i art. 9 Rozporządzenia 2020/852 ani nie zidentyfikowano nakładów inwestycyjnych i wydatków operacyjnych Spółki dominującej odpowiadających aktywom lub procesom związanym z działalnością gospodarczą, która kwalifikowałaby się jako zrównoważona środowiskowo na podstawie art. 3 i art. 9 Rozporządzenia 2020/852;
- 2) na poziomie skonsolidowanym za 2021 rok zidentyfikowano przychody Grupy Kapitałowej Rainbow Tours pochodzące z produktów lub usług związanych z następującą działalnością gospodarczą, która kwalifikuje się jako zrównoważona środowiskowo na podstawie art. 3 i art. 9 Rozporządzenia 2020/852, a także zidentyfikowano wydatki operacyjne Grupy odpowiadające aktywom lub procesom związanym z działalnością gospodarczą, która kwalifikuje się jako zrównoważona środowiskowo na podstawie art. 3 i art. 9 Rozporządzenia 2020/852:
 - Edukacja (kod 11. zgodnie z Załącznikiem II do Rozporządzenia 2021/2139) – na poziomie skonsolidowanym.

Na poziomie skonsolidowanym za rok 2021 nie zidentyfikowano nakładów inwestycyjnych Grupy odpowiadających aktywom lub procesom związanym z działalnością gospodarczą, która kwalifikowałaby się jako zrównoważona środowiskowo na podstawie art. 3 i art. 9 Rozporządzenia 2020/852.

Zasady rachunkowości

W celu obliczenia proporcji przychodu (udział procentowy obrotu pochodzący z produktów lub usług związanych z działalnością kwalifikującą się do systematyki, tzn. objętych systematyką Taksonomii), nakładów inwestycyjnych i wydatków operacyjnych (odpowiadających aktywom lub procesom związanym z działalnością kwalifikującą się do systematyki tzn. objętych systematyką Taksonomii) zastosowano te same zasady rachunkowości, które mają zastosowanie do sporządzania odpowiednio: jednostkowych

³³ statystyczna klasyfikacja działalności gospodarczej w Unii Europejskiej (fr. *Nomenclature statistique des Activités économiques dans la Communauté Européenne*), wprowadzona Rozporządzeniem (WE) Nr 1893/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 20.12.2006 r. w sprawie statystycznej klasyfikacji działalności gospodarczej NACE Rev. 2 i zmieniającym rozporządzenie Rady (EWG) nr 3037/90 oraz niektóre rozporządzenia WE w sprawie określonych dziedzin statystycznych

i skonsolidowanych rocznych sprawozdań finansowych Spółki dominującej i Grupy Kapitałowej. Podstawą do wyliczenia w niniejszym sprawozdaniu udziałów procentowych (odsetka) przychodu (obrotów) i kosztów (wydatków) operacyjnych były: jednostkowe sprawozdanie finansowe Spółki dominującej za rok obrotowy 2021 oraz skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy Kapitałowej Rainbow Tours za rok obrotowy 2021. Przy kalkulacji wskaźników dla Grupy uwzględniono odpowiednie wyłączenia konsolidacyjne stosowane w ramach sporządzania skonsolidowanych sprawozdań finansowych. W prezentacji kluczowych wskaźników wyłączono sprzedaż wewnątrzgrupową i obrót wynikający ze zużycia własnego. W ocenie Spółki dominującej żadna część obrotu (przychodów) i kosztów operacyjnych (OpEx) nie została policzona podwójnie.

Na poziomie jednostkowym ani na poziomie skonsolidowanym nie zidentyfikowano za rok 2021 nakładów inwestycyjnych Spółki dominującej lub Grupy odpowiadających aktywom lub procesom związanym z działalnością gospodarczą, która kwalifikowałaby się jako zrównoważona środowiskowo na podstawie art. 3 i art. 9 Rozporządzenia 2020/852 (Taksonomii).

Spółka dominująca / Grupa ujawnia w niniejszym sprawozdaniu po raz pierwszy udział działalności kwalifikującej się do systematyki w zakresie dotyczącym raportowanego okresu, tj. od 01.01.2021 r. do 31.12.2021 r., więc ujawnienie nie zawiera informacji o zmianach danych dla poprzednich okresów.

Na potrzeby obliczenia udziału procentowego obrotu Grupy pochodzącego z produktów lub usług związanych z działalnością gospodarczą, która kwalifikuje się jako zrównoważona środowiskowo („działalność gospodarcza kwalifikująca się do systematyki”) oraz udziału procentowego nakładów inwestycyjnych (CapEx) [tu: za rok 2021 nie zidentyfikowano jednostkowych ani skonsolidowanych wydatków inwestycyjnych związanych z działalnością, która kwalifikowałaby się jako zrównoważona środowiskowo] oraz wydatków operacyjnych (OpEx) odpowiadającego aktywom lub procesom związanym z działalnością gospodarczą, która kwalifikuje się jako zrównoważona środowiskowo („działalność gospodarcza kwalifikująca się do systematyki”) zastosowano zasady wskazane poniżej:

Obrót (przychody)

Zgodnie z treścią Załącznika I do Rozporządzenia 2021/2178 (pkt 1.1.1.) udział procentowy obrotu oblicza się jako część przychodów netto ze sprzedaży produktów lub świadczenia usług, w tym wartości niematerialnych i prawnych, związanych z działalnością gospodarczą zgodną z systematyką (licznik) podzieloną przez przychody netto ze sprzedaży (mianownik). Obrót obejmuje przychód ujęty zgodnie z międzynarodowym standardem rachunkowości (MSR) 1 pkt 82 lit. a).

W odniesieniu do obrotu jednostkowego za rok 2021 nie zidentyfikowano przychodów Spółki dominującej, które pochodziłyby z produktów lub usług związanych z działalnością gospodarczą, która kwalifikowałaby się jako zrównoważona środowiskowo na podstawie art. 3 i art. 9 Rozporządzenia 2020/852.

W odniesieniu do obrotu skonsolidowanego podstawę obliczenia udziału procentowego stanowiły całkowite skonsolidowane przychody Grupy Kapitałowej Rainbow Tours w 2021 roku ujawnione w „Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy Kapitałowej Rainbow Tours za rok obrotowy zakończony 31.12.2021 r.” (Nota 28). Do licznika przypisano skonsolidowane przychody z rodzajów działalności kwalifikujących się jako zrównoważone środowiskowo („działalność gospodarcza kwalifikująca się do systematyki” zgodnie z Taksonomią).

Nakłady inwestycyjne (CapEx)

Zgodnie z treścią Załącznika I do Rozporządzenia 2021/2178 (pkt 1.1.2.) udział procentowy nakładów inwestycyjnych oblicza się w postaci licznika dzielonego przez mianownik, jak podano poniżej:

- Mianownik – obejmuje zwiększenie stanu rzeczowych aktywów trwałych oraz wartości niematerialnych i prawnych w ciągu danego roku obrotowego przed amortyzacją, umorzeniem oraz wszelkimi aktualizacjami wyceny, w tym wynikającymi z przeszacowania oraz utraty wartości, dla danego roku obrotowego, z wyłączeniem zmian wartości godziwej; mianownik obejmuje również zwiększenie stanu rzeczowych aktywów trwałych oraz wartości niematerialnych i prawnych wynikające z połączenia jednostek gospodarczych. W przypadku Spółki dominującej, jako przedsiębiorstwa niefinansowego stosującego międzynarodowe standardy sprawozdawczości finansowej (MSSF), nakłady inwestycyjne obejmują koszty rozliczane w oparciu o: (1) MSR 16 Rzeczowe aktywa trwałe, pkt 73 lit. e) ppkt (i) oraz (iii); (2) MSR 38 Wartości niematerialne, pkt 118 lit. e) ppkt (i); (3) MSR 40 Nieruchomości inwestycyjne, pkt 76 lit. a) i b) (w przypadku modelu wartości godziwej); (4) MSR 40 Nieruchomości inwestycyjne, pkt 79 lit. d) ppkt (i) oraz (ii) (w przypadku modelu opartego na cenie nabycia lub koszcie wytworzenia); (5) MSR 41 Rolnictwo, pkt 50 lit. b) oraz e); (6) MSSF 16 Leasing, pkt 53 lit. h).
- Licznik – jest równy tej części nakładów inwestycyjnych ujętych w mianowniku, która spełnia jeden z poniższych warunków: (1) dotyczy aktywów lub procesów związanych z działalnością gospodarczą zgodną z systematyką; (2) jest częścią planu mającego na celu rozszerzenie działalności gospodarczej zgodnej z systematyką lub umożliwienie działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki dostosowanie się do systematyki; (3) dotyczy zakupu produktów z działalności gospodarczej zgodnej z systematyką oraz indywidualnych środków umożliwiających docelowej działalności stanie się niskoemisyjną lub umożliwiających jej ograniczenie emisji gazów cieplarnianych, i pod warunkiem że środki te zostaną wdrożone i uruchomione w ciągu 18 miesięcy.

Na poziomie jednostkowym ani na poziomie skonsolidowanym nie zidentyfikowano za rok 2021 nakładów inwestycyjnych Spółki dominującej lub Grupy odpowiadających aktywom lub procesom związanym z działalnością gospodarczą, która kwalifikowałaby się jako zrównoważona środowiskowo na podstawie art. 3 i art. 9 Rozporządzenia 2020/852 (Taksonomii).

Wydatki operacyjne (OpEx)

Zgodnie z treścią Załącznika I do Rozporządzenia 2021/2178 (pkt 1.1.3.) udział procentowy wydatków operacyjnych oblicza się w postaci licznika dzielonego przez mianownik, jak podano poniżej:

- Mianownik – obejmuje bezpośrednie, nieskapitalizowane koszty związane z pracami badawczo-rozwojowymi, działaniami w zakresie renowacji budynków, leasingiem krótkoterminowym, konserwacją i naprawami oraz wszelkie inne bezpośrednie wydatki związane z bieżącą obsługą składników rzeczowych aktywów trwałych przez przedsiębiorstwo lub osobę trzecią, którym zlecono na zasadzie outsourcingu działania niezbędne do zapewnienia ciągłego i efektywnego funkcjonowania tych aktywów.
- Licznik – jest równy tej części wydatków operacyjnych ujętych w mianowniku, która spełnia jeden z poniższych warunków: (1) dotyczy aktywów lub procesów związanych z działalnością gospodarczą zgodną z systematyką, w tym szkolenia i inne potrzeby związane z dostosowaniem zasobów ludzkich oraz bezpośrednie koszty nieskapitalizowane, które przedstawiają badania i rozwój; (2) jest częścią planu dotyczącego nakładów inwestycyjnych mającego na celu rozszerzenie działalności gospodarczej zgodnej z systematyką lub umożliwienie działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki dostosowanie się do systematyki w uprzednio ustalonych ramach czasowych; (3) dotyczy zakupu produktów z działalności gospodarczej zgodnej z systematyką oraz indywidualnych środków umożliwiających docelowej działalności stanie się niskoemisyjną lub umożliwiających jej ograniczenie emisji gazów cieplarnianych, jak również indywidualnych środków w zakresie renowacji budynków i pod warunkiem że środki te zostaną wdrożone i uruchomione w ciągu 18 miesięcy.

Na poziomie jednostkowym za rok 2021 nie zidentyfikowano wydatków operacyjnych Spółki dominującej odpowiadających aktywom lub procesom związanym z działalnością gospodarczą, która kwalifikowałaby się jako zrównoważona środowiskowo na podstawie art. 3 i art. 9 Rozporządzenia 2020/852.

W odniesieniu do skonsolidowanych wydatków operacyjnych (OpEx) podstawę obliczenia stanowiły wszystkie koszty służące do bieżącej obsługi działalności zidentyfikowanej jako działalność zgodna z systematyką Taksonomii (zrównoważona środowiskowo na podstawie art. 3 i art. 9 Rozporządzenia 2020/852). Zaliczone do nich zostały takie koszty, jak: koszty osobowe, koszty urzędzeń, systemów i oprogramowania oraz koszty utrzymania i napraw, koszty najmu sal szkoleniowych. Do licznika przypisano tę część wydatków operacyjnych, która dotyczy rodzajów działalności kwalifikujących się jako zrównoważone środowiskowo („działalność gospodarcza kwalifikująca się do systematyki” zgodnie z Taksonomią).

Grupa ujawnia w niniejszym raporcie po raz pierwszy udział działalności kwalifikującej się do systematyki w zakresie dotyczącym raportowanego okresu, tj. od 01.01.2021 r. do 31.12.2021 r., więc ujawnienie nie zawiera informacji o zmianach danych dla poprzednich okresów.

Kluczowy wskaźnik związany z obrotem

Na podstawie przeprowadzonej analizy na poziomie jednostkowym nie zidentyfikowano za rok 2021 przychodów Spółki dominującej z działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, tj. przychodów pochodzących (obrotu pochodzącego) z produktów lub usług związanych z działalnością gospodarczą, która kwalifikowałaby się jako zgodna z systematyką (zgodnie z Rozporządzeniem 2020/852 i właściwymi rozporządzeniami delegowanymi). Znaczna część działalności Spółki dominującej (działalność organizatorów turystyki) jest przedmiotem sprzedaży realizowanej w ramach pakietu usług.

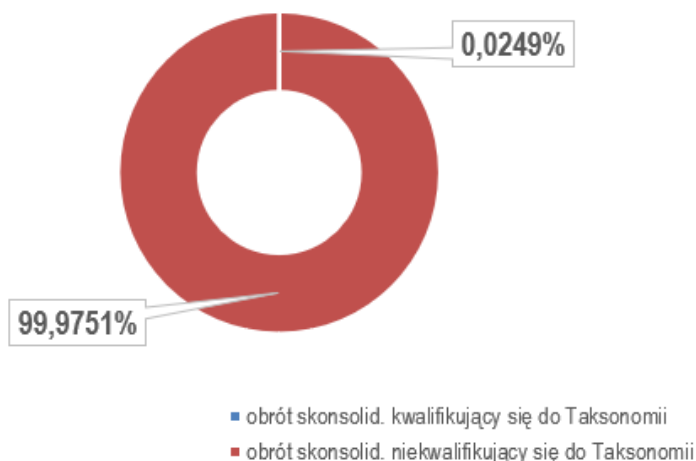
Na poziomie skonsolidowanym zidentyfikowano przychody Grupy z działalności gospodarczej, która kwalifikuje się do systematyki Taksonomii. Stosowne dane i informacje podano w Tabeli 6.1.

Tabela 6.1. Udział procentowy obrotu (skonsolidowanych przychodów) Grupy Kapitałowej Rainbow Tours pochodzącego z produktów i usług związanych z rodzajami działalności gospodarczej, które podlegają klasyfikacji („eligible”) jako zrównoważone środowiskowo (działalność gospodarcza kwalifikująca się do systematyki) w całkowitym obrocie (skonsolidowanych przychodach) Grupy za rok obrotowy 2021

Działalność gospodarcza	Kod	Przychody skonsolidowane (wartość bezwzględna)	Udział w całkowitych przychodach
		PLN'000	%
A. Działalność kwalifikująca się do systematyki (Taksonomii)			
A.1. Edukacja	11	319	0,0249%
RAZEM: Przychód z działalności kwalifikującej się do systematyki		319	0,0249%
B. Działalność niekwalifikująca się do systematyki (Taksonomii)			
Przychód z działalności niekwalifikującej się do systematyki		-	99,9751%
RAZEM [A + B]		1 279 424	100,00%

Ze względu na przejściowy ograniczony charakter ujawnień dokonywanych w roku 2022 (za rok 2021) w niniejszej informacji nie podano danych za okres porównawczy, a w związku z tym nie podano wyjaśnienia ewentualnych jakościowych elementów zmian dotyczących przedmiotowego kluczowego wskaźnika, a także nie sprawozdaje się w zakresie informacji jakościowych na temat oceny zgodności z działalnością z Rozporządzeniem 2020/852 i dostosowania działań do Taksonomii (m.in. kryteria istotnego wkładu, kryteria niewyrządzania poważnej szkody).

Wykres 2.1. Udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki (Taksonomii) i niekwalifikującej się do systematyki (Taksonomii) w całkowitym skonsolidowanym obrocie Grupy Kapitałowej Rainbow Tours za rok obrotowy 2021



Kluczowy wskaźnik związany z nakładami inwestycyjnymi (CapEx)

Na podstawie przeprowadzonej analizy na poziomie jednostkowym ani na poziomie skonsolidowanym nie zidentyfikowano za rok 2021 nakładów inwestycyjnych Spółki dominującej lub Grupy odpowiadających aktywom lub procesom związanym z działalnością gospodarczą, która kwalifikowałaby się jako zrównoważona środowiskowo na podstawie art. 3 i art. 9 Rozporządzenia 2020/852 (Taksonomii).

W związku z powyższym, a także ze względu na przejściowy ograniczony charakter ujawnień dokonywanych w roku 2022 (za rok 2021) w niniejszej informacji nie podano danych za okres porównawczy, a w związku z tym nie podano wyjaśnienia ewentualnych jakościowych elementów zmian dotyczących przedmiotowego kluczowego wskaźnika, a także nie sprawozdaje się w zakresie informacji jakościowych na temat oceny zgodności z działalnością z Rozporządzeniem 2020/852 i dostosowania działań do Taksonomii (m.in. kryteria istotnego wkładu, kryteria niewyrządzania poważnej szkody).

Kluczowy wskaźnik związany z wydatkami operacyjnymi (OpEx)

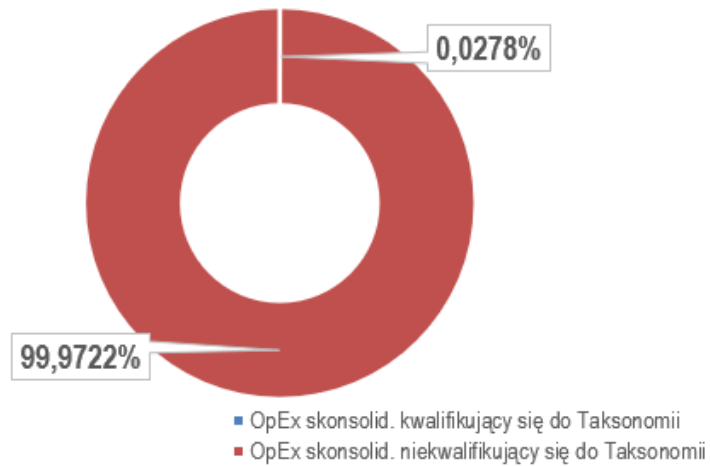
Na podstawie przeprowadzonej analizy na poziomie jednostkowym nie zidentyfikowano za rok 2021 wydatków operacyjnych Spółki dominującej odpowiadających aktywom lub procesom związanym z działalnością gospodarczą, która kwalifikowałaby się jako zrównoważona środowiskowo na podstawie art. 3 i art. 9 Rozporządzenia 2020/852 (Taksonomii).

Tabela 6.2. Udział procentowy skonsolidowanych wydatków operacyjnych (OpEx) Grupy Kapitałowej Rainbow Tours odpowiadających aktywom lub procesom związanym ze zidentyfikowanymi rodzajami działalności gospodarczej, które podlegają klasyfikacji („eligible”) jako zrównoważone środowiskowo (działalność gospodarcza kwalifikująca się do systematyki) w całkowitych skonsolidowanych wydatkach operacyjnych Grupy za rok obrotowy 2021

Działalność gospodarcza	Kod	Wydatki operacyjne jednostkowe (wartość bezwzględna)	Udział w całkowitych wydatkach operacyjnych
		PLN'000	%
A. Działalność kwalifikująca się do systematyki (Taksonomii)			
A.7. Edukacja	11	358	0,0278%
RAZEM: Wydatki operacyjne na działalność kwalifikującą się do systematyki		358	0,0278%
B. Działalność niekwalifikująca się do systematyki (Taksonomii)			
Wydatki operacyjne na działalność niekwalifikującą się do systematyki		1 288 679	99,9722%
RAZEM [A + B]		1 289 037	100,00%

Ze względu na przejściowy ograniczony charakter ujawnień dokonywanych w roku 2022 (za rok 2021) w niniejszej informacji nie podano danych za okres porównawczy, a w związku z tym nie podano wyjaśnienia ewentualnych jakościowych elementów zmian dotyczących przedmiotowego kluczowego wskaźnika, a także nie sprawozdaje się w zakresie informacji jakościowych na temat oceny zgodności z działalnością z Rozporządzeniem 2020/852 i dostosowania działań do Taksonomii (m.in. kryteria istotnego wkładu, kryteria niewyrządzania poważnej szkody).

Wykres 2.2. Udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki (Taksonomii) i niekwalifikującej się do systematyki (Taksonomii) w całkowitych skonsolidowanych wydatkach operacyjnych (OpEx) Grupy Kapitałowej Rainbow Tours za rok obrotowy 2021



2. OPIS POSZCZEGÓLNYCH POLITYK, PROCEDUR NALEŻYTEJ STARANNOŚCI ORAZ REZULTATÓW ICH STOSOWANIA

2.1. Ogólne założenia działalności Grupy w obszarze zrównoważonego rozwoju

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours realizuje swoją misję, którą jest zabieranie polskich turystów w najpiękniejsze i najciekawsze zakątki świata w duchu zrównoważonego rozwoju. Od momentu powstania firmy kluczowym założeniem jest budowanie nowoczesnej, prężnie działającej organizacji, zdolnej skutecznie działać zarówno lokalnie, jak i globalnie, zrzeszającej ludzi dzielących wspólne wartości, by tworzyć produkty wysokiej jakości, przynoszące klientom nie tylko chwilą przyjemność płynącą z podróży, ale również wspomnienia i wrażenia, które pozostaną w nich na zawsze. Działając w taki sposób Grupa dąży do minimalizacji negatywnego wpływu na otoczenie, to najbliższe, ale również to dalekie, które znajduje się w sferze oddziaływania Grupy jako konsekwencja obecności jej klientów.

Grupa w swoich działaniach odnosi się m.in. do Celów Zrównoważonego Rozwoju (ang. Sustainable Development Goals – SDGs), które zostały ogłoszone w 2015 r. podczas szczytu Agendy Zrównoważonego Rozwoju 2030 Organizacji Narodów Zjednoczonych w Nowym Jorku. Podmioty, takie jak Grupa Kapitałowa Rainbow Tours, działające na niemal wszystkich kontynentach mają możliwość wyznaczania szczegółowych celów z zakresu niemal wszystkich wyzwań globalnych. Szczególnie istotne w zakresie działalności Grupy, w kontekście posiadanych polityk, są poniższe Cele Zrównoważonego Rozwoju:



- Cel 8.: Promować stabilny, zrównoważony i inkluzywny wzrost gospodarczy, pełne i produktywne zatrudnienie oraz godną pracę dla wszystkich ludzi.



- Cel 10.: Zmniejszyć nierówności w krajach i między krajami.



- Cel 12.: Zapewnić wzorce zrównoważonej konsumpcji i produkcji.



- Cel 14: Ochrona oceanów, mórz i zasobów morskich oraz wykorzystywanie ich w sposób zrównoważony.



- Cel 15: Ochrona, przywrócenie oraz promowanie zrównoważonego użytkowania ekosystemów lądowych, zrównoważonego gospodarowania lasami, zwalczanie pustynnienia, powstrzymanie i odwracanie procesu degradacji gleby oraz powstrzymanie utraty różnorodności biologicznej.

Opisy roli Grupy w kontekście poszczególnych celów zawarte są w kolejnych punktach poświęconych poszczególnym obszarom polityk. Grupa posiada spisane i wprowadzone w 2017 roku do stosowania we wszystkich spółkach Grupy Kapitałowej Rainbow Tours, w tym, w Rainbow Tours S.A., polityki działań w kluczowych obszarach aspektów niefinansowych, tzn. w zakresie:

-
- zagadnień społecznych,
 - zagadnień pracowniczych,
 - poszanowania praw człowieka,
 - różnorodności,
 - środowiska naturalnego,
 - przeciwdziałania korupcji.

Szczegółowy opis każdej z polityk (których pełna treść zamieszczona została w serwisie relacji inwestorskich Rainbow Tours, pod adresem <https://ir.r.pl>, w zakładce CSR / Dokumenty CSR) przedstawiony w kolejnych punktach, zawiera cele Grupy dotyczące poszczególnych tematów w ujęciu lokalnym i tam, gdzie jest to możliwe, również globalnym; a także opis procedur należytej staranności, działań i rezultatów tych działań. Realizacji celów zdefiniowanych w poszczególnych politykach, przyswieca chęć Grupy do kierowania się w tym procesie założeniami świadomej i odpowiedzialnej turystyki.

Istotnym aspektem odpowiedzialności Grupy Kapitałowej Rainbow Tours za otoczenie jest aktywny udział w debacie branżowej, wyrażany poprzez członkostwo w kluczowych podmiotach i stowarzyszeniach:

- Polskiej Izbie Turystyki (PIT), tj. największej ogólnopolskiej organizacji samorządu gospodarczego przemysłu turystycznego w Polsce. Do najważniejszych zadań Izby należy wypełnianie jej obowiązków statutowych, lobbing na rzecz rozwoju przemysłu turystycznego w Polsce, ochrona interesów branży turystycznej oraz reprezentowanie interesów gospodarczych podmiotów zrzeszonych w PIT, dbanie o rozwój polskiego przemysłu turystycznego, jego konkurencyjność na rynkach zagranicznych, upowszechnianie nowoczesnych technologii znajdujących zastosowanie w turystyce oraz zasad etyki w działalności biznesowej. Członkami Polskiej Izby Turystyki są najważniejsze i największe: biura podróży, agencje turystyczne, towarzystwa ubezpieczeniowe, wyższe szkoły turystyczne, znani przewoźnicy, gestorzy bazy noclegowej, atrakcji turystycznych i kulturalnych, korporacje targowe, a także inni przedstawiciele szerokiej reprezentacji branży turystycznej. Począwszy od roku 2020 Pan Grzegorz Baszczyński – Prezes Zarządu Rainbow Tours S.A. został powołany do składu Rady PIT – tj. statutowego organu Izby, ciała doradczego Zarządu PIT – która liczy razem z nowymi członkami 21 osób. Prezesem Zarządu PIT jest Pan Paweł Niewiadomski, będący również Wiceprzewodniczącym Rady Nadzorczej Rainbow Tours S.A., a także Prezesem Organizacji Związków Biur Podróży Unii Europejskiej (ECTAA).
- Polskim Związku Organizatorów Turystyki (PZOT), tj. organizacji pracodawców, której podstawowym celem i zadaniem jest ochrona, obrona praw, dóbr osobistych i reprezentowanie interesów, w tym gospodarczych, organizatorów turystyki i pośredników turystycznych wobec organów władzy i administracji rządowej, organów samorządu terytorialnego, gospodarczego, zawodowego, związków zawodowych lub innych organizacji, w tym społecznych, gospodarczych lub zawodowych. Pan Grzegorz Baszczyński – Prezes Zarządu Rainbow Tours S.A. pełni funkcję Członka Zarządu PZOT (na podstawie uchwały Walnego Zgromadzenia PZOT Nr 5 z dnia 18.09.2019 r. Pan Grzegorz Baszczyński został wybrany do składu Zarządu PZOT na kolejną, czteroletnią kadencję). Rainbow Tours S.A. jest członkiem założycielem Związku.

W ramach rozwoju odpowiedzialnej turystyki i zarządzania CSR i zrównoważonym rozwojem Grupa w 2018 roku rozszerzyła i kontynuowała w kolejnych okresach działania edukacyjne skierowane do własnych klientów – jako iż jest to kluczowy aspekt wpływu na otoczenie. W 2018 roku Spółka uruchomiła nową zakładkę na stronie internetowej r.pl pod adresem <https://r.pl/csr>, zawierającą przykłady i zasady odpowiednich i odpowiedzialnych zachowań turystów zarówno w podróży, jak i podczas korzystania z bazy hotelowej, bądź atrakcji lokalnych na destynacjach. Dodatkowo Spółka w 2018 roku rozpoczęła i w kolejnych okresach realizowała pilotażowo wprowadzanie – dla programów wycieczek objazdowych – krótkich poradników odpowiedzialnego zachowania, dedykowanych poszczególnym destynacjom, wzbogaconych o informacje i ciekawostki o odwiedzanych miejscach. W ramach tych działań działamy w celu stworzenia zestawu zagadnień, na które piloci i rezydenci powinni zwracać uwagę w kontekście odpowiedzialnej turystyki. Z uwagi na pandemię spowodowaną rozprzestrzenieniem się koronawirusa SARS-CoV-2 Spółka dominująca zmuszona była, w ramach działań związanych z zapobieganiem skutkom pandemii na prowadzoną przez Grupę działalność (ograniczenie kosztów), zawiesić realizację programu wdrażania poradników odpowiedzialnego zachowania dla programów wycieczek objazdowych.

2.2. Niefinansowe wskaźniki efektywności związane z działalnością Grupy Kapitałowej Rainbow Tours

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours w ramach prac nad Sprawozdaniem na temat informacji niefinansowych dokonała analizy i wyboru kluczowych niefinansowych wskaźników efektywności w poszczególnych obszarach polityk. W punkcie 4 „Zasady, na podstawie których sporządzono skonsolidowane sprawozdanie na temat informacji niefinansowych” Grupa prezentuje kluczowe wybrane wskaźniki niefinansowe, których wybór został dokonany z wykorzystaniem międzynarodowych Wytucznych do raportowania kwestii zrównoważonego rozwoju – Global Reporting Initiative, wersja Standards, wraz z informacją, w którym miejscu Sprawozdania dany wskaźnik został opisany oraz czy został zaraportowany w całości czy częściowo.

Jednym z kluczowych obszarów wskaźników niefinansowych, wynikającym ze specyfiki modelu biznesowego Grupy, jest obszar zarządzania kapitałem ludzkim. Wśród kluczowych wskaźników zdefiniowanych w tym zakresie należy wymienić dane liczbowe i statystyczne nt. całkowitej liczby pracowników w podziale na typ zatrudnienia i płeć, w tym również na pracowników nadzorowanych, a także całkowitej liczby pracowników oddziałów sprzedaży zatrudnionych w podziale na regiony. Równie istotne dla Grupy są dane nt. różnorodności, satysfakcji i rozwoju pracowników mierzone m.in. poprzez tematykę i wskaźniki takie jak:

- liczba osób zatrudnionych w wyniku rekomendacji pracowniczych,
- fluktuacja pracowników w salonach sprzedaży,
- zniżki pracownicze na wyjazdy wakacyjne oraz punkty lojalnościowe umożliwiające takie zniżki,
- poziom dostępności szkoleń w systemie e-learning (liczba dostępnych modułów szkoleniowych),
- ewentualne zgłoszenia przypadków dyskryminacji i sposób postępowania z nimi,
- korzystanie przez pracowników z urlopów macierzyńskich, rodzicielskich i wychowawczych,
- funkcjonowanie zapisów i regulacji antykorupcyjnych.

W zakresie ochrony środowiska Grupa systematycznie wprowadza rozwiązania mające na celu poprawę efektywności energetycznej w zakresie administracji budynkami. W odniesieniu do budynków w Polsce dysponujemy danymi aktualnymi za 2021 rok, na podstawie zrealizowanego w sierpniu 2021 roku audytu energetycznego (przeprowadzanego w dużych przedsiębiorstwach obowiązkowo raz na 4 lata, na podstawie ustawy o efektywności energetycznej). Audyt energetyczny, wykonywany przez niezależny od przedsiębiorcy podmiot, mający wiedzę oraz doświadczenie w przeprowadzaniu tego rodzaju audytów, stanowi obowiązkową diagnozę zużycia energii w przedsiębiorstwie i pozwala na określenie, w których obszarach zużycie energii jest nieefektywne lub gdzie tracona jest energia, która mogłaby zostać zaoszczędzona lub zagospodarowana w innym procesie. Wyniki audytu powinny wskazywać również możliwe do przeprowadzenia przedsięwzięcia pozwalające na zmniejszenie zużycia energii w przedsiębiorstwie. W zakresie gospodarki hotelowej Grupa wdraża szereg działań proekologicznych.

Zaangażowanie społeczne w wydaniu Grupy oznacza zarówno uczestnictwo w lokalnych działaniach społecznych, gdzie lokalny oznacza zarówno Łódź, jak i poszczególne destynacje, jak również udział w rozwoju kompetencji pracowników branży turystycznej. Kluczowe wskaźniki niefinansowe w tym zakresie odnoszą się do działań Akademii Rainbow i jej roli w obszarze kształcenia zawodowego.

Niestety z uwagi na pandemię koronawirusa SARS-CoV-2 Spółka dominująca zmuszona była, w ramach działań związanych z zapobieganiem skutkom pandemii na prowadzoną przez Grupę działalność (ograniczenie kosztów), podjąć decyzję o tymczasowym zawieszeniu w 2020 i w 2021 roku realizacji części aktywności, a część wskaźników za rok 2021 odznaczała się spadkami. Jednocześnie w 2021 roku zauważamy stopniowe i sukcesywne odbudowywanie aktywności w zakresie działalności zrównoważonej.

Wszystkie wskaźniki zostały szczegółowo opisane w punkcie 2.3. poniżej, w ramach opisów poszczególnych obszarów polityk, procedur należytej staranności oraz rezultatów ich stosowania.

2.3. Szczegółowy opis polityk, procedur należytej staranności oraz rezultatów ich stosowania

2.3.1. Zagadnienia społeczne

Zaangażowanie społeczne Grupy Kapitałowej Rainbow Tours ma niezmiennie na celu budowę silnej, stabilnej i pozytywnie odbieranej organizacji, chętnie wykorzystującej kreatywność i innowacyjność swoich pracowników. Świadcząc usługi turystyczne na całym świecie, Grupa chce być obecna w świadomości członków lokalnych społeczności, na których ma wpływ jej działalność. Korzystając z jej zasobów naturalnych i kapitału ludzkiego, Grupa chce robić to w sposób świadomy i odpowiedzialny. Grupa pragnie również wykorzystywać szanse, jakie daje jej obecność na niemal wszystkich kontynentach świata, aby przyczynić się do poprawy warunków życia odwiedzanych społeczności.

Grupa uznaje również za istotne wpisywanie się poprzez swoje działania z zakresu zaangażowania społecznego w następujące Cele Zrównoważonego Rozwoju:

- Cel 8.: Promować stabilny, zrównoważony i inkluzywny wzrost gospodarczy, pełne i produktywne zatrudnienie oraz godną pracę dla wszystkich ludzi,
- Cel 10.: Zmniejszyć nierówności w krajach i między krajami,
- Cel 12.: Zapewnić wzorce zrównoważonej konsumpcji i produkcji.

Obszary zaangażowania społecznego

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours poprzez swoją działalność chce kreować pozytywne zmiany zarówno lokalnie, jak i globalnie. Prowadząc swoją działalność, na co dzień Grupa musi uwzględniać warunki prawne, środowiskowe, a także społeczne. Chcąc

działać odpowiedzialnie, ze szczególną uwagą Grupa podchodzi do tematów zaangażowania społecznego, upatrując w tym również ważny czynnik budowy spójnej i stabilnej kultury organizacyjnej.

Będąc podmiotem z siedzibą w Łodzi Grupa Kapitałowa Rainbow Tours dąży do wzmocnienia obecności na mapie społecznego zaangażowania w swoim najbliższym otoczeniu. Grupa chce realnie działać i pomagać, wspierać istniejące już inicjatywy, ale również inicjować lokalne projekty, korzystając z chęci angażowania się jej pracowników. Grupa chce wykorzystywać ich potencjał i kreatywność, by stawać się realnym i pomocnym partnerem w działaniach społecznych, które podejmuje. Dotyczy to działań prowadzonych nie tylko w Polsce, ale również za granicą. Grupa pozostaje więc otwarta na sugestie i pomysły pracowników, pilotów, animatorów, rezydentów, którzy pracują w różnych miejscach na świecie i dobrze znają realia, możliwości oraz potrzeby lokalnych społeczności.

Dążąc do podnoszenia kwalifikacji przyszłych pracowników i odpowiadając na potrzeby rynku, Grupa Kapitałowa Rainbow Tours dąży również do ciągłego zwiększania liczby młodzieży i dorosłych, którzy mają odpowiednie umiejętności, w tym umiejętności techniczne i zawodowe, pozwalające na znalezienie zatrudnienia w turystyce bądź podjęcie własnej działalności gospodarczej. Postrzegając edukację jako klucz do sukcesu, Grupa stawia sobie za cel podnoszenie jakości kształcenia przyszłych i obecnych kadr.

Z uwagi na skalę działalności Grupy podzielono politykę zaangażowania społecznego na trzy obszary będące bezpośrednio odzwierciedleniem geograficznej bliskości i stopnia zaangażowania:

- **Dobre sąsiedztwo:** zaangażowanie w regionie Łodzi – to tutaj Grupa ma swoją siedzibę, tu chce pomagać i zmieniać rzeczywistość;
- **Dobry pracodawca:** kształcenie kadr branży turystycznej – stojąc w obliczu wyzwania, jakim jest pozyskanie i utrzymanie wartościowych pracowników Grupa stworzyła unikalny projekt szkoleniowo-rekrutacyjny – Akademię Rainbow, dzięki czemu Grupa aktywnie uczestniczy również w kształceniu i edukacji kadr dla branży oraz wspiera szkolnictwo zawodowe;
- **Lepszy świat:** wsparcie społeczności lokalnych – na co dzień klienci Grupy mają kontakt z setkami społeczności lokalnych na całym świecie, korzystając z zakwaterowania i atrakcji. Grupa chce zwiększać swój pozytywny wpływ w destynacjach, zarówno inicjując działania i projekty lokalne, jak też edukując klientów w zakresie świadomej i odpowiedzialnej turystyki.

Grupa, intensyfikując swoją działalność począwszy od roku 2017, w latach 2018 i 2019 każdorocznie starała się rozwijać swoje zaangażowanie na każdym polu wskazanej aktywności społecznej. Z partnerami na rynku lokalnym wdrażaliśmy i realizowaliśmy co raz bardziej rozbudowane i dalej idące projekty związane z pomocą w rejonie Łodzi i okolic. Systemowo rósł też budżet środków przeznaczanych na realizację projektu Akademii Rainbow w zakresie kształcenia kadry branży turystycznej rozwijanego m.in. w ramach inicjatywy „Klasy Patronackie”. Chcieliśmy być też aktywni poza Polską, w ramach naszego wspólnego z Fundacją imienia Pawła Huka „New Hope”, Afryka projektu skoncentrowanego na budowie przedszkola i nowej szkoły wraz z zapleczem sanitarno-bytowym w Kenii, w miejscowości Diani (wioska Mbatu położona w sąsiedztwie miejscowości Diani), celem zapewnienia edukacji i żywienia dla dzieci z okolic Diani w Kenii. W 2020 roku pierwszego wsparcia w ramach działań społecznych zdążyliśmy udzielić w miesiącach styczniu i lutym, niestety pandemia koronawirusa SARS-CoV-2, która dotknęła nie tylko branżę turystyczną (jako jedną z branż najbardziej poszkodowanych wskutek wystąpienia pandemii), ale wpłynęła na powszechne zagrożenie i dezorganizację życia gospodarczego i społecznego na całym świecie, spowodowała, że Spółka dominująca postanowiła – w ramach działań związanych z zapobieganiem skutkom pandemii na prowadzoną przez Grupę działalność (ograniczenie kosztów) – o zawieszeniu realizacji części swoich aktywności społecznych w 2020 roku, a także w okresie dotkniętego skutkami pandemii kolejnego roku 2021.

Rok 2021 był rokiem powolnego, aczkolwiek systematycznego odbudowywania i przywracania zaufania potencjalnych turystów do zorganizowanych wyjazdów wakacyjnych. Dużą rolę w poprawie sytuacji na rynku usług turystycznych dało wprowadzenie na świecie pod koniec 2020 szczepionki na COVID-19 i realizowany program szczepień, w tym w części w miejscach docelowych wyjazdów zagranicznych (ze szczytem w pierwszej połowie 2021 roku, zahamowany m.in. wskutek działania tzw. „ruchów antyszczepionkowych” i postępującego braku zaufania części społeczeństwa do szczepień). Na początku 2022 roku na świecie pojawiły się, mimo wystąpienia wzmożonych zachorowań na COVID-19 w ramach kolejnej fali pandemii (związanej z mniej „zjadliwym” wariantem wirusa, tj. tzw. wariantem „omikron”), pierwsze pozytywne i optymistyczne tendencje dotyczące obszaru gospodarki i aktywności człowieka związanych z szeroko rozumianą turystyką.

Na początku 2022 roku miały miejsce postępujące procesy znoszenia restrykcji, ograniczeń i protokołów sanitarnych w wielu krajach destynacji turystycznych po szczycie piątej fali pandemii. Wiele krajów, w tym będących popularnymi (i obsługiwanymi przez Rainbow) destynacjami turystycznymi, rozpoczęło procesy odchodzenia od restrykcji przyjazdowych lub restrykcji związanych z ograniczeniami w transporcie wewnętrznym i w dostępności do miejsc atrakcji turystycznych, wprowadzanych uprzednio w celu przeciwdziałania pandemii COVID-19. W ślad za postępującym łagodzeniem przepisów dotyczących przyjazdów międzynarodowych przez co raz większą liczbę krajów – destynacji turystycznych, również światowe organizacje, tj. Światowa Organizacja Turystyki (UNWTO) i Światowa Organizacja Zdrowia (WHO), rozpoczynając współpracę nad odbudowywaniem zaufania na rzecz uzdrowienia sektora turystycznego wezwały do złagodzenia lub zniesienia zakazów w podróżowaniu (nieskuteczność ogólnych ograniczeń w kontrolowaniu przenoszenia wirusów, przy jednoczesnym negatywnym ich wpływie na

działalność gospodarczą, relacje społeczne i rozwojowe). Według Komitetu Nadzwyczajnego ds. Międzynarodowych Przepisów Zdrowotnych WHO (IHR) dotyczących COVID-19, wszystkie środki stosowane wobec osób podróżujących z zagranicy powinny być oparte na „ocenie ryzyka - w tym na badaniach, izolacji i szczepieniach”, a ciężar finansowy takich środków nie powinien spoczywać na samych podróżnych³⁴. Powrót do ścieżki rozwoju Spółki dominującej i prowadzonych w ramach Grupy działalności do poziomu sprzed pandemii koronawirusa (wskutek złagodzenia ograniczeń w podróżowaniu powodujących normalizację podróży) pozwoliło na nowo myśleć o zintensyfikowaniu działań prowadzonych przez Grupę w zakresie społecznej odpowiedzialności biznesu. Niestety mająca miejsce od dnia 24.02.2022 r. nieuzasadniona agresja wojenna Federacji Rosyjskiej w Ukrainie powoduje konieczność podjęcia przez Grupę rozsądnych decyzji w tym zakresie i przekierowania ewentualnych działań społecznych na aktywności związane z zapobieganiem skutkom tego konfliktu. Jeszcze w lutym 2022 roku pojawiły się w Spółce dominującej pierwsze aktywności z tym związane (oddolne aktywne uczestnictwo pracowników Grupy w szeregu akcji pomocowych na rzecz Ukrainy; wprowadzenie przez Spółkę dominującą możliwości wzięcia przez pracowników na realizację tego rodzaju działań dodatkowego płatnego dnia wolnego od pracy; organizacja darmowych przelotów dla obywateli narodowości ukraińskiej przebywających w destynacjach obsługiwanych przez Spółkę dominującą; sfinansowanie na prośbę służb konsularnych Ukrainy przelotu do Polski liniami rejsowymi dla dużej grupy obywateli Ukrainy przebywających w Kenii; sfinansowanie w porozumieniu z Urzędem Miasta Łodzi usługi busów i autokarów wykonujących rejsy dla Rainbow darmowej dla obywateli Ukrainy, chcących po ucieczce z Ukrainy dołączyć do swoich krewnych i transportem z Polski do miast europejskich; zbiórka środków na pomoc dla Ukrainy, w ramach wsparcia [Polskiej Misji Medycznej \(pmm.org.pl\)](http://pmm.org.pl), tj. organizacji prowadzonej przez lekarzy, koncentrującej się na sprawach medycznych, za zebrane pieniądze kupującej leki i sprzęt ratunkowo-opatrunkowy.

Dobre sąsiedztwo: zaangażowanie w regionie Łodzi

Jako firma zlokalizowana w Łodzi, a zarazem największy pracodawca branży turystycznej w regionie Spółka dominująca w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours chce być postrzegana jako dobry sąsiad. Grupa dąży, głównie poprzez działania Spółki dominującej, do stałej współpracy z wybranymi lokalnymi organizacjami pozarządowymi na zasadach partnerskich. Działania te opierają się na wsparciu finansowym, realizacji konkretnych potrzeb wytypowanych podmiotów, a także na zaangażowaniu na zasadach wolontariatu pracowników, aby wykorzystując swoje umiejętności, mogli spożytkować je w słusznym, wybranym przez siebie celu. Grupa chce tym samym stworzyć trwałe relacje z partnerami społecznymi i budować programy oparte na kompetencjach pracowników zatrudnionych w Grupie. Równocześnie Grupa jest otwarta na oddolne działania i inicjatywy pracowników, wspiera ich i umożliwia zaangażowanie pozostałych osób z firmy w akcje, takie jak: prezenty gwiazdkowe czy na Dzień Dziecka, wsparcie potrzebujących i zwierząt. Ze względu na specyfikę i oddolny charakter tych projektów są one każdorazowo indywidualnie rozpatrywane.

Pandemia koronawirusa SARS-CoV-2, która rozpoczęła się w 2020 roku i w toku kolejnych fala zakażeń miała swoje negatywne skutki również w roku 2021 niestety zmusiła Spółkę dominującą do podjęcia decyzji o tymczasowym zawieszeniu w 2020 roku realizacji części aktywności. Również w roku 2021 Grupa dotknięta skutkami pandemii, zmuszona była zahamować proces rozszerzenia i ugruntowywania swojego zaangażowania społecznego w rejonie Łodzi i okolic.

W 2021 roku, m.in. z uwagi na powyższe w sposób ograniczony, Grupa – poprzez inicjatywy Spółki dominującej w Grupie, tj. Rainbow Tours S.A. – zrealizowała wsparcie w ramach następujących projektów:

- Fundacja Gajusz z siedzibą w Łodzi

W roku 2018 Spółka dominująca rozpoczęła, kontynuowaną w roku 2019, współpracę z łódzką Fundacją Gajusz, która od 1998 roku pomaga dzieciom z oddziałów onkologii Uniwersyteckiego Szpitala Klinicznego nr 4 im. Marii Konopnickiej w Łodzi, a także prowadzi trzy hospicja dla dzieci: domowe – aby chore dzieci mogły pozostać w domu z rodziną, zamiast w szpitalu, stacjonarne – mieszkają w nim chore dzieci, które z różnych powodów nie mogą być pod opieką rodziców oraz perinatalne – dla najmłodszych, nienarodzonych jeszcze dzieci, które powstało po to, żeby przygotować rodzinę na pojawienie się w domu chorego dziecka. Od 2013 roku Fundacja Gajusz pomaga również zdrowemu rodzeństwu dzieci chorych (projekt pod nazwą „Projekt Rodzeństwa”) i ma na celu wspieranie rozwoju dzieci i młodzieży żyjących w cieniu swojego brata lub siostry. W latach 2018 i 2019 Spółka dominująca (Rainbow Tours S.A.) realizowała współpracę z Fundacją Gajusz w ramach „Projekt Rodzeństwa”, współfinansując kwotą 2 x 43 tys. zł pobyt wakacyjny (wraz z dojazdem) dla dzieci z „Projekt Rodzeństwa”, jako i ich opiekunów, w ramach kolonii, które zostały zorganizowane w lipcu 2019 roku w Kałach Rybackich, a w 2018 roku w Ośrodku Wypoczynkowym „Zacisze Bis”, znajdującym się nad Jeziorem Zdwojskim w miejscowości Łąck.

Mimo, że z uwagi na mocno dotykającą branżę turystyczną skutki pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 w 2020 roku, ale także z uwagi na obostrzenia związane z organizacją wyjazdów, Rainbow nie wspomógł finansowo Fundacji Gajusz w tym czasie, to powoli odbudowując swoją działalność Grupa (przez Spółkę dominującą) wspomogła finansowo wyjazd dzieci, rodzeństwo podopiecznych Fundacji Gajusz w roku 2021. Z uwagi na dotykającą branżę turystyczną jeszcze w 2021 roku problemy związane ze skutkami pandemii wspomogliśmy ograniczoną kwotą w wysokości 20 tys. zł wyjazd 40 dzieci w wieku od 6 do 17 lat, podopiecznych programu „Projekt Rodzeństwa” na kolonie w okresie 23-30.07.2021 r. w miejscowości Malutkie k/Radomska (ośrodek Malutkie Resort). Motywem przewodnim wyjazdu były kulinaria, odbył się kolonijny konkurs „Master Chef”, ozdabianie fartuszków oraz

³⁴ Źródło: „Wspólne stanowisko UNWTO i WHO w sprawie ograniczeń podróży”; serwis internetowy tur-info.pl; 24.02.2022 r.; <http://www.tur-info.pl/a/57184,,swiatowa-organizacja-zdrowia-swiatowa.html>

przedstawienie „Na straganie”. Zgodnie z relacją przedstawicielki Fundacji Gajusz „Rodzeństwa wrócili z kolonii - pełne energii, wspaniałych wspomnień - po prostu szczęśliwe. Wyjazd stał się doskonałą okazją do ważnych rozmów. Wychowawcy odkryli kilka problemów, z którymi będą mogli pracować w kolejnym roku. Bardzo wzruszający był moment, gdy 8-latek z lekką niepełnosprawnością intelektualną sam jeździł na gokartach. Był z siebie dumny i wdzięczny, że wychowawcy mu zaufali.”

Podczas mającej miejsce w dniu 08.04.2021 r. gali pn. „Wieczór Przyjaciół Gajusza” (w roku 2021 odbytej głównie za pośrednictwem połączenia internetowego; wydarzenie transmitowane ze Studia Teatr w Sękocinie Nowym) Rainbow Tours S.A. otrzymała od Fundacji Gajusz Statuetkę Flaminga, jako nagrodę dla jednej z uhonorowanych w 2021 roku sześciu firm, które w ostatnich latach wsparły Fundację w sposób szczególny.

Adres strony internetowej fundacji to: <https://gajusz.org.pl/>

- Fundacja Integracja JP II z siedzibą w Łodzi

Realizując się na polu zaangażowania społecznego Spółka dominująca w 2021 roku wsparła darowizną w kwocie 3 tys. zł Fundację Integracja JP II działającą przy Rzymskokatolickiej Parafii Św. Anny w Łodzi (w poprzednich okresach Spółka dominująca wsparła parafię darowizną z przeznaczeniem na budowę żłobka parafialnego dla 50 dzieci, co wychodziło naprzeciw społecznym potrzebom w zakresie dostępności miejsc w żłobkach na terenie miasta Łodzi).

Fundacja Integracja JP II jest organizacją pożytku publicznego która zajmuje się pomocą dzieciom z niepełnosprawnością oraz dzieciom pochodzącym z najuboższych rodzin. Główną misją Fundacji jest walka z wykluczeniem społecznym i próba likwidowania przyczyn jego powstawania.

Adres strony internetowej fundacji to: <https://integracjaip2.org/index.php>

Mimo tymczasowego zawieszenia / ograniczenia na okres lat 2020-2021 swojej aktywności i systematycznych działań odbudowy realizacji aktywności społecznej Grupa utrzymuje kontakt z innymi organizacjami społecznymi w Łodzi i w miarę poprawy sytuacji Grupy determinowanej wpływem pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 na prowadzoną przez Grupę działalność, niezwłocznie po powrocie do ścieżki rozwoju działalności Grupy do poziomu sprzed pandemii koronawirusa, Grupa zamierza w pełnym zakresie zintensyfikować działania prowadzone w zakresie społecznej odpowiedzialności biznesu. Do organizacji lokalnych, z którymi Spółka zamierza współpracować w sposób stały należą – poza w/w Fundacją Gajusz – m.in.:

- Fundacja Happy Kids z siedzibą w Łodzi

Rok 2018 to rok rozpoczęcia współpracy z łódzką Fundacją Happy Kids, a w roku 2019 współpraca była kontynuowana i rozszerzana. Fundacja Happy Kids od 17 lat otacza opieką osierocone dzieci, które nie mogą się wychowywać w domach biologicznych rodziców. Tworzy dla nich Rodzinne Domy Dziecka – jest ich już 14 w całej Polsce, planowane jest otwarcie dwóch kolejnych, w Dąbrowce-Strumiany pod Zgierzem i w Wałbrzychu. Fundacja pomaga także ubogim i chorym (w tym na nowotwory) dzieciom z terenów wiejskich. Podopiecznych fundacji jest już ponad 4.000. W 2018 roku Fundacja Happy Kids została jednym z trzech pełnoprawnych przedstawicieli Eurochild na Polskę – organizacji, która w 34 krajach zajmuje się prawami dzieci i młodzieży, dla której społeczeństwo, w którym dzieci i młodzież dorastają szczęśliwi, zdrowi, pewni siebie i szanowani jako jednostki same w sobie, jest główną misją i motorem działań. W 2019 roku Spółka dominująca w Grupie (Rainbow Tours S.A.) już po raz kolejny wsparła wakacyjną akcję „Happy Bus” (wakacyjny projekt, którego celem jest zorganizowanie dzieciom mieszkającym na wsi, które nie mają możliwości wyjechać na wakacje, opieki połączonej z zabawą; wykorzystywane są w tym celu autobusy pełniące funkcję objazdowych placów zabaw: przegubowy Ikarus oraz angielski piętus), w tym asygnując część środków na remont i adaptację autobusu. Zaangażowaliśmy się również w zapewnienie cyklu szkoleń dla animatorów i wolontariuszy Fundacji oraz przeprowadziliśmy wśród pracowników Rainbow zbiórki rzeczowe dla podopiecznych Fundacji (w ramach akcji „Drugie życie klocków lego”). W maju 2019 roku wszystkie Mamy, na co dzień opiekujące się podopiecznymi Fundacji, mogły dzięki pomocy Rainbow pojechać na tygodniowy wypoczynek na Kretę. Z myślą o wsparciu edukacji dzieci z Rodzinnych Domów Dziecka i spełnieniu ich marzeń o zagranicznych wakacjach, Rainbow Tours S.A. ufundowała w 2019 roku nagrodę główną w zorganizowanym przez Fundację konkursie „Ekstra Klasa Rodzinnych Domów Happy Kids”. Nagrodą za pierwsze miejsce w konkursie był tygodniowy wyjazd na Cypr dla wszystkich podopiecznych zwycięskiego Domu wraz z ich opiekunami. W ramach konkursu podopieczni wszystkich Rodzinnych Domów Dziecka w ciągu całego roku szkolnego zbierali punkty w różnych kategoriach w tym za wyniki w nauce, organizację pracy, własną inicjatywę czy kreatywność. Zwycięskim Domem został Rodzinny Dom Dziecka Happy Kids w Wałbrzychu, a dzieci ze zwycięskiego Domu wraz ze swoimi opiekunami, pojechali we wrześniu 2019 roku na wymarzone zagraniczne wakacje na Cypr. Animatorzy z Akademii Rainbow wsparli też imprezę wigilijną organizowaną przez Fundację w grudniu 2019 roku dla wszystkich wychowanków, rodziców zastępczych oraz przyjaciół Fundacji. W kolejnych latach planujemy kontynuację współpracy z Fundacją, w tym w ramach nowych projektów.

Na kolejne lata, począwszy od roku 2020 Spółka dominująca planowała i uzgadniała z Fundacją Happy Kids wsparcie realizacji m.in. następujących projektów: konkurs „EkstraKlasa Rodzinnych Domów Happy Kids”, wyjazd dla Mam z Domów Happy Kids, School Bus - akcja promocyjna w Polsce realizowana w ramach projektu pod roboczą nazwą „Amerykańska Przygoda z Happy Kids i Rainbow”, szkolenie animatorów wolontariuszy Happy Kids. Niestety plany te zostały pokrzyżowane przez pandemię koronawirusa SARS-CoV-2.

Adres strony internetowej fundacji to: <http://www.happykids.org.pl/>

- Społeczny Komitet Budowy Pomnika Kpt. Stefana Pogonowskiego, działający na rzecz budowy w Łodzi pomnika kpt. Stefana Pogonowskiego, łodzianina, jednego z bohaterów wojny 1920 roku – w 2020 rok Rainbow Tours S.A. wsparła komitet darowizną pieniężną w kwocie 5 tys. zł;

Adres strony internetowej Komitetu: <http://www.kapitan-pogonowski.pl/>

- Fundacja JiM z siedzibą w Łodzi

W 2020 roku Spółka dominująca zdołała – przed wybuchem pandemii – rozpocząć współpracę z łódzką Fundacją JiM („Jaś i Małgosia”), istniejącą od 2002 roku, której misją jest tworzenie lepszego świata dla osób z autyzmem; świata, w którym każda osoba z autyzmem może realizować swój potencjał. Według Światowej Organizacji Zdrowia (WHO) autyzm występuje u 1 na 100 dzieci, co oznacza, że w Polsce żyje 400.000 osób z autyzmem, a spektrum nie dotyczy jednak tylko tej określonej liczby, ale również rodziców, rodzeństwa czy opiekunów tych osób, co powoduje, że grupa osób dotkniętych autyzmem wynosi około 3 mln osób. Fundacja JiM działa w celu poprawy jakości życia osób z autyzmem i ich bliskich, a to poprzez: (i) zwiększanie dostępu do diagnozy i terapii (prowadzenie szkoleń stacjonarnych oraz online na temat autyzmu, prowadzenie ośrodków: „Klub JiM” zrzeszający opiekunów osób z autyzmem oraz dorosłe osoby z autyzmem, klinikę JiM, przedszkole JiM i szkoły JiM), (ii) budowanie akceptacji dla osób z autyzmem (program edukacyjny i kampania społeczna Polska na Niebiesko, której finał corocznie przypada 2 kwietnia – w Światowy Dzień Świadomości Autyzmu), (iii) wsparcie osób dorosłych ze spektrum autyzmu. W 2020 roku Rainbow Tours S.A. wsparła Fundację JiM kwotą 20 tys. zł.

Adres strony internetowej fundacji to: <https://jim.org/>

Niezależnie od powyższych projektów Spółka dominująca w Grupie (Rainbow Tours S.A.) realizując się na polu zaangażowania społecznego wsparła w 2018 i w 2019 roku finansowo inne inicjatywy lokalne, tj. dedykowane społeczności łódzkiej i np. wsparła darowizną Rzymskokatolicką Parafię Św. Anny w Łodzi z przeznaczeniem na budowę żłobka parafialnego dla 50 dzieci, co wychodziło naprzeciw społecznym potrzebom w zakresie dostępności miejsc w żłobkach na terenie miasta Łodzi.

Jednym z projektów podlegających wsparciu lokalnemu w latach poprzednich (w roku 2019 i 2020 nie realizowanym) był też projekt „Plaża w Manufakturze”. Spółka dominująca wspierała projekt przez 5 lat, będąc sponsorem głównym plaży. We współpracy z Centrum Handlowym Manufaktura Spółka dominująca finansowała zbudowanie i przygotowanie plaży na cały sezon, umieszczając reklamy marki Rainbow na terenie oraz zapewniając: leżaki dla odwiedzających, animatorów do zabaw dla dzieci oraz sprzęt sportowy do wypożyczenia.

Wiele z projektów każdego roku inicjowanych jest oddolnie przez pracowników Grupy, głównie Spółki dominującej, ale też w Oddziałach, np. akcja zbierania wśród pracowników Rainbow deklaracji zakupu i zakup przez pracowników prezentów dla podopiecznych wybranej organizacji społecznej, przekazanie środków ze sprzedaży używanych tabletek na wsparcie dla wybranej fundacji, konkurs wewnętrzny wśród pracowników Spółki dominującej i przekazanie wygranej na wsparcie wybranej fundacji, zbiórka środków na cele związane z wyremontowaniem szkoły w Kasa Kunda w Gambii, zbiórka darów dla Domu Dziecka dla Małych Dzieci w Łodzi, przy ul. Drużynowej; organizacja w Centrali Rainbow Tours S.A. loterii fantowej z inicjatywy i przy udziale pracowników Rainbow Tours S.A. (zbiórka dla potrzebujących dzieci, środki na zakup czterech monitorów oddechu, krzesła do karmienia, artykuły spożywcze i higieniczne oraz środki pieniężne) itp.

Promowanie wyjazdów rodzinnych



Czyż jest coś piękniejszego od momentów, w których cała rodzina jest razem, może wspólnie spędzić wakacje i cieszyć się wspomnieniami? My wiemy, że tak jest, dlatego naszym priorytetem jest nieustanna praca nad „urodzinnianiem” oferty Rainbow, likwidowaniem barier, które dla rodzin mogą stanowić przeszkodę podczas wyboru oferty na wakacje. Oprócz prowadzenia w okresach wcześniejszych bardzo prorodzinnych akcji marketingowych, np. „15 Dni Dziecka”, specjalnych zniżek dla dzieci, wprowadzania coraz większej liczby hoteli i pokoi rodzinnych oraz Figlokubów, od 2019 roku Rainbow jako pierwszy duży, ogólnopolski touroperator przystąpił do programu Karta Dużej Rodziny i od 12.08.2019 r. jest strategicznym partnerem tego wyjątkowego projektu. Ogólnopolska Karta Dużej Rodziny to system zniżek i dodatkowych uprawnień dla rodzin 3+ zarówno w instytucjach publicznych, jak i w firmach prywatnych. Jej posiadacze mają możliwość tańszego korzystania z oferty m.in. instytucji kultury, ośrodków rekreacyjnych, stacji paliw czy księgarni na terenie całego kraju. Karta ma na celu ułatwienie dużym rodzinom dostępu do różnych dóbr,

a przy tym obniżenie kosztów codziennego życia. Przysługuje ona, niezależnie od dochodu, rodzinom z przynajmniej trójką dzieci. Spersonalizowana Karta wydawana jest bezpłatnie każdemu członkowi rodziny wielodzietnej; dostępna jest również na smartfonie jako mKDR.

Umowa współpracy została przez Rainbow Tours S.A. podpisana na czas nieokreślony i weszła w życie 12.08.2019 r. Wszyscy posiadacze Karty Dużej Rodziny mogą skorzystać z 2% rabatu na całą ofertę Rainbow. Zniżka nie dotyczy ofert Last Minute i nie łączy się ze zniżką z tytułu Karty Stałego Klienta Rainbow. Uczestnictwo w programie to wielka szansa do zachęcenia dużych

rodzin do skorzystania z oferty Grupy Kapitałowej Rainbow Tours, wsparcie ich i stworzenie możliwości poznania świata. Dodatkowo to wielki krok do umocnienia rodzinnego wizerunku Rainbow.

Adres strony internetowej projektu to: <https://www.gov.pl/web/gov/uzyskaj-karte-duzej-rodziny>

Przystąpienie przez Rainbow do programu Karta Dużej Rodziny spotkało się z dużym zainteresowaniem ze strony klientów. W trzy miesiące od przystąpienia przez Rainbow do programu Karta Dużej Rodziny ponad 1000 Klientów skorzystało z przysługujących im zniżek przy zakupie oferty biura podróży. Udział w programie Karty Dużej Rodziny przynosi naszym klientom wymierne korzyści w postaci tańszych wakacji.

Oferta rodzinna Rainbow, w tym również na potrzeby rodzin wielodzietnych, została też bardzo mocno rozbudowana. Z myślą o rodzinnych, wymarzonych wakacjach Rainbow przygotowała na sezon Lato 2020 kilkanaście nowych, dedykowanych rodzinom hoteli. W ofercie kolejnych kilkudziesięciu obiektów, zakontraktowane zostały komfortowe, przestronne pokoje rodzinne, tak by wakacje z Rainbow były pełne wygody i atrakcji, zarówno dla rodziców jak i dzieci. Dzięki wprowadzonym nowościom i zmianom, zarówno rodziny 2+1, 2+2 a także te większe znajdują w ofercie Rainbow hotele dopasowane do swoich oczekiwań i potrzeb.

Dobry pracodawca: kształcenie kadr branży turystycznej



Istotnym elementem zaangażowania społecznego Grupy jest wspieranie szkolnictwa zawodowego w Polsce w branży turystycznej, podnoszenie jakości kształcenia poprzez tworzenie klas patronackich w szkołach średnich, a także wspieranie uczniów w kierunkach zgodnych z potrzebami pracodawców. Od 2016 roku Grupa uruchamia klasy o specjalności animacja czasu wolnego w szkołach średnich w całej Polsce i obejmuje je patronatem. W

każdym roku do projektu włączane są kolejne szkoły. Uczniowie w zmodyfikowanej według naszego pomysłu formie realizują lekcje wychowania fizycznego, języków obcych, godziny wychowawcze oraz przedmioty zawodowe, co pozwala im zyskać wiedzę i umiejętności niezbędne w przyszłej pracy. Rainbow zapewnia uczniom stroje służbowe, coroczne warsztaty z trenerami Akademii Rainbow, wyjazd na kilkudniową, animacyjną „zieloną szkołę”, a także egzemplarze autorskiego podręcznika do nauki technik animacyjnych. Współpracując z coraz większą liczbą szkół średnich, tworząc klasy patronackie, Grupa dąży również do tego, aby jak najwcześniej młodzi ludzie poznawali tajniki zawodu. Kształcąc się w takich klasach, mogą podnosić swoje kwalifikacje, a w przyszłości wyróżniać się na rynku pracy. Grupa realizuje to m.in. poprzez przekazywanie materiałów wspierających dydaktykę i umożliwianie staży. Projekt ten jest nieustannie kontynuowany. Grupa wykorzystuje umiejętności pracowników, prowadząc Akademię Rainbow, która zajmuje się współpracą z otoczeniem biznesowym, naukowym i społecznym. Akademia działa w trzech głównych obszarach, kształcąc animatorów, pilotów oraz rezydentów. Szczególnej roli nabrała po zniesieniu obowiązku posiadania przez pilotów państwowych licencji, a co za tym idzie, zniesieniu egzaminów i kursów, które umożliwiały młodym ludziom poznanie metodyki pracy. W sytuacji braku kompleksowej oferty edukacyjnej pozwalającej młodym ludziom rzetelnie przygotować się do zawodu, kursy organizowane przez Akademię taką szansę im stwarzają. Prowadząc kursy, Grupa kształci nie tylko swoich przyszłych pracowników, ale również przygotowuje rzeszę absolwentów do wejścia na rynek z unikalnymi – co najważniejsze – praktycznymi umiejętnościami i rzetelną wiedzą.

W ramach działalności Akademii można wyróżnić:

1. Organizację zawodowych kursów komercyjnych

W 2021 roku Akademia Rainbow, mimo ograniczeń związanych z pandemią koronawirusa SARS-CoV-2, zorganizowała kursy komercyjne, w których w okresie roku 2021 wzięło udział łącznie 461 osób (w 2020 roku w kursach wzięło udział łącznie 447 osób), tj. kursy obejmujące tematykę animatorów czasu wolnego, pilotów wycieczek i rezydentów. Część z kursów została zorganizowana i przeprowadzona w formule „on-line”, tj. za pośrednictwem platformy Zoom (w kursach w formule online w 2021 roku wzięło udział 176 osób; w 2020 roku uczestników kursów „on-line” było 106).

W 2021 roku zorganizowaliśmy następującą liczbę edycji poszczególnych kursów (z podziałem na kursy odbyte w formule „on-line” i w formule standardowej, tj. przy bezpośrednim udziale uczestników):

- animatorów czasu wolnego (18 edycji, w tym 8 edycji odbyte w formule „on-line”),
- pilotów wycieczek (3 edycje, -dwie w formule 100 % online i jedna stacjonarna),
- rezydentów (9 edycji, w tym 5 edycji odbytych w formule „on-line”).

W 2020 roku zorganizowaliśmy następującą liczbę edycji poszczególnych kursów (z podziałem na kursy odbyte w formule „on-line” i w formule standardowej, przy bezpośrednim udziale uczestników):

- animatorów czasu wolnego (14 edycji, w tym 4 edycje odbyte w formule „on-line”),
- pilotów wycieczek (2 edycje, obie odbyte w formule „hybrydowej” – 8 dni zajęć w formule „on-line” i 2 dni zajęć praktycznych),

- rezydentów (12 edycji, w tym 5 edycji odbytych w formule „on-line”).

W „normalnym”, przedpandemicznym roku 2019 Akademia Rainbow organizowała kursy komercyjne, w których w okresie roku 2019 wzięły udział łącznie 674 osoby, tj. kursy obejmujące następującą tematykę:

- animatorów czasu wolnego (21 edycji),
 - pilotów wycieczek (2 edycje),
 - rezydentów (11 edycji).
2. Prowadzenie rekrutacji pracowników destynacyjnych oraz prowadzenie analizy jakości pracy pracowników destynacyjnych i kompleksowa opieka nad animatorami pracującymi w Figloklubach.
 3. Współpracę ze środowiskiem biznesowym, społecznym, naukowym w tym z biurami karier, szkołami średnimi i uczelniami wyższymi, w tym m.in. z:
 - bezpłatną siecią szkół dla dorosłych i młodzieży „Cosinus” z Łodzi (działająca na terenie całej Polski) (współpraca ze szkołami średnimi Cosinus polegająca na objęciu przez Rainbow patronatem klasy Cosinus w Technikum Organizacji Turystyki; od roku szkolnego 2021/2022 patronat Rainbow nad dwiema klasami w Technikum Organizacji Turystyki w Łodzi, w planach kolejne 10 klas w największych miastach w Polsce; działalność patronacka Rainbow w klasach Cosinus w Technikach Organizacji Turystyki nie realizują dokładnie takich zadań jak pozostałe klasy patronackie realizowane w ramach realizowanego od kilku lat projektu „Klas Patronackich” i stanowią osobno przygotowywany i prowadzony projekt;
 - Wyższą Szkołą Bankową w Poznaniu, Wydział Zamiejscowy w Chorzowie (współpraca w zakresie wymiany wiedzy między uczelnią, a otoczeniem biznesowym),
 - Wyższą Szkołą Gospodarki w Bydgoszczy – Centrum Szkoleń i Certyfikacji (współpraca w zakresie sprzedaży szkoleń turystycznych),
 - Akademią Wychowania Fizycznego w Gdańsku (współpraca przy realizacji nauczania na kierunku Turystyka i Rekreacja),
 - Instytutem Filologii Słowiańskiej UMCS (współpraca przy rekrutowaniu pracowników posługujących się językami bałkańskimi),
 - Instytutem Filologii Słowiańskiej Uniwersytetu Wrocławskiego (realizacja zajęć dydaktycznych związanych z pracą w turystyce przez pracowników Akademii Rainbow – z uwagi na pandemię koronawirusa SARS-CoV-2 w 2020 roku odbywały się one w formule „on-line” oraz stacjonarnie).



Akademia Rainbow

Jesteśmy zespołem pasjonatów pracy w turystyce i stanowimy jednostkę szkoleniową biura podróży Rainbow. Prezentujemy uroki pracy na destynacji w czasie targów i imprez branżowych, prowadzimy kursy pilotów wycieczek, rezydentów turystycznych i animatorów czasu wolnego oraz uzupełniające je szkolenia dodatkowe, nas spotkasz na rekrutacji i w czasie szkoleń wewnętrznych. Skorzystaj z naszej oferty, aby zdobyć wiedzę i umiejętności pozwalające Ci wykonywać pracę marzeń. Budzisz się rano i myślisz „czas na nową pracę”? Zacznij przygodę z Akademią!



Z uwagi na pandemię koronawirusa SARS-CoV-2 Grupa zmuszona była, w związku z wpływem pandemii COVID-19 na prowadzoną przez Grupę działalność, a w tym z uwagi na obiektywne przeszkody (obstrzeżenia, *lockdowny*) o tymczasowym i częściowym ograniczeniu w roku 2020 roku i też w roku 2021 realizacji części aktywności i działań prowadzonych przez Akademię Rainbow w zakresie kursów wewnętrznych.

Tabela 6.1. Zestawienie liczby uczestników szkoleń wewnętrznych organizowanych przez Akademię Rainbow w 2021 roku

Kurs/szkolenie w 2021 roku	liczba uczestników w roku 2021
Szkolenie Inicjacyjne Animatorów 2 x 7 dni	87
Razem liczba uczestników	87

Tabela 6.2. Zestawienie liczby uczestników szkoleń wewnętrznych organizowanych przez Akademię Rainbow w 2020 roku

Kurs/szkolenie w 2020 roku	liczba uczestników w roku 2020
Szkolenie Inicjacyjne Pilotów – online 1 x 6 dni	20
Szkolenie Inicjacyjne Rezydentów – 1 x 7 dni	30
Szkolenie Inicjacyjne Rezydentów online - 1 x 1 dni	25
Forum Pilotów 2 x 2 dni	48
Forum Pilotów online 1 x 2 dni	20
Szkolenia menedżerskie 3 x 2 dni	26
Razem liczba uczestników	169

Tabela 6.3. Zestawienie liczby uczestników szkoleń wewnętrznych organizowanych przez Akademię Rainbow w 2019 roku

Kurs/szkolenie w 2019 roku	liczba uczestników w roku 2019
Szkolenie Inicjacyjne Animatorów 4 x 8 dni	120
Szkolenie Inicjacyjne Pilotów 1 x 7 dni	35
Szkolenie Inicjacyjne Rezydentów 2 x 8 dni	70
Forum Pilotów 4 x 2 dni	76
Szkolenie Menedżerskie 3 x 2 dni	42
Szkolenie z pierwszej pomocy 1 x 8 godzin	19
Razem liczba uczestników	362

Szczególną rolę Akademia Rainbow odgrywa w obszarze wspierania szkolnictwa zawodowego w Polsce. Wśród ważnych osiągnięć w tym zakresie zrealizowanych przez Akademię Rainbow w roku 2021 (w tym kontynuacja projektów rozpoczętych w latach wcześniejszych) należy wymienić m.in.:

1. Udział pracowników Akademii Rainbow w zajęciach dydaktycznych związanych z pracą w turystyce, realizowanych w Instytucie Filologii Słowińskiej Uniwersytetu Wrocławskiego.
2. Prowadzenie grupy na portalu Facebook dla nauczycieli prowadzących zajęcia zawodowe w klasach Technikum Obsługi Turystycznej oraz cykliczne rozsyłanie newslettera opisującego aktualne działania Akademii.
3. Kontynuowanie realizacji pierwszego w Polsce projektu pn. „Klasy Patronackie”, dedykowanego klasom o specjalizacji animacja czasu wolnego, którego celem jest podniesienie jakości kształcenia zawodowego uczniów szkół średnich w Polsce o profilach turystycznych oraz zwiększenie liczby przyszłych pracowników o profilu zawodowym w branży turystycznej. Podstawowym założeniem realizowanego projektu jest kwalifikowanie do niego klas (którym nadawany jest patronat Rainbow Tours) w szkołach średnich poza większymi ośrodkami miejskimi; Grupa wspiera klasy poprzez:
 - wzbogacanie programu lekcji (m.in. przedmioty zawodowe, języki obce, wychowanie fizyczne),
 - wycieczki szkoleniowe w zakresie animacji, w czasie których m. in. odbywa się wizyta studyjna w siedzibie biura,
 - darmowe warsztaty dla uczniów z klas pod patronatem Rainbow prowadzone przez trenerów Akademii na terenie szkół,
 - sponsoring, np. finansowanie nagród w konkursach branżowych oraz podręczników do nauki zawodu,
 - praktyki, staże, zatrudnienie, które odbywa się poprzez umożliwienie realizacji staży zawodowych w ramach pracy i prowadzeniem rekrutacji na terenie szkoły wśród uczniów klas trzecich,
 - wspieranie nauczycieli dzięki umożliwieniu bezpłatnego ukończenia kursów animatora, pilota i rezydenta oraz przygotowaniem do realizacji programu klasy partnerskiej.

W ramach realizacji projektu „Klasy Patronackie” trenerzy Akademii Rainbow opracowali listę efektów kształcenia dla przedmiotów: lekcje zawodowe, wychowanie fizyczne, język obcy oraz godziny wychowawcze. Są to postawy, wiedza i umiejętności, które uczniowie zdobywają w czasie realizacji podstawy programowej. Po każdym semestrze nauczyciele danego przedmiotu określają, które efekty kształcenia uczniowie osiągnęli w czasie minionego półrocza. Ponadto, trenerzy przygotowali podręcznik wspierający naukę animacji, który został wydrukowany i jest bezpłatnie przekazywany uczniom kolejnych klas pierwszych oraz nauczycielom.

Pierwsze klasy pod patronatem Rainbow powstały w roku szkolnym 2016/2017 w Regionalnej Szkole Turystycznej w Polanicy-Zdroju (w szkole tej, w 2018 roku zakończono realizację projektu unijnego wspierającego działania Akademii Rainbow, którego łączny koszt zamknął się kwotą 405 tys. zł, przy czym wartość dotacji wyniosła 185 tys. zł) oraz w Zespole Szkół nr 2 w Mragowie.

Co roku do projektu „Klas patronackich” dołączane są kolejne klasy, aby zachować jak najwyższą jakość kształcenia i wspierania nauczycieli. Na dzień 31.03.2022 r. projektem „Klas patronackich” objętych jest 36 klas, a od września 2022 roku liczba ta według założeń powinna wzrosnąć do 40 klas, zaś łączna liczba uczniów objętych projektem to 1.032 uczniów (na dzień 30.04.2021 r. było to 828 uczniów).

Z uwagi na pandemię spowodowaną rozprzestrzenieniem się koronawirusa SARS-CoV-2 Akademia Rainbow ograniczyła wybrane działania realizowane na terenie szkół patronackich. Kolejne pierwsze klasy w szkołach, w których patronat był już realizowany, otrzymały go.

We wrześniu / październiku 2021 roku przedstawiciele Akademii Rainbow byli obecni na spotkaniach z młodzieżą na terenie szkół patronackich, aby przypomnieć o założeniach projektu i przedstawić proces rekrutacji animatorów. Młodzież klas pierwszych otrzymała drukowane podręczniki do animacji czasu wolnego autorstwa trenerów Akademii Rainbow oraz gadżety firmowe Rainbow. Szkołom przekazano katalogi z ofertą Rainbow.

W szkole we Włocławku, Jeleniej Górze, Polanicy-Zdroju i Gorzowie Wielkopolskim odbyły się dodatkowe spotkania z dyrekcjami szkół lub gronem pedagogicznym. Na spotkaniach przedstawiciele Akademii Rainbow omawiali założenia patronatu, jego cele i metody realizacji.

Na przełomie lat 2021 i 2022 we wszystkich szkołach, w których prowadzone są klasy pod patronatem Rainbow, odbyły się jednodniowe, darmowe warsztaty prowadzone przez trenerów Akademii Rainbow dla każdej z klas. Program warsztatów dostosowany był do poziomu posiadanej wiedzy i doświadczenia.

Tabela 7. Podsumowanie projektu „Klasy Patronackie” (stan na dzień 31.03.2022 r.)

Szkoła objęta Projektem	Liczba lat w Projekcie	liczba klas objęta Projektem	łączna liczba uczniów objętych Projektem	liczba nauczycieli zaangażowanych w Projekt	liczba klas objętych Projektem (założenie - od IX.2022)
Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych nr 3 w Stalowej Woli	5	5	118	6	6
Zespół Szkół nr 12 im. Jana III Sobieskiego w Gorzowie Wlkp.	5	5	158	6	6
Zespół Szkół nr 2 w Mragowie	6	5	105	3	0
Regionalna Szkoła Turystyczna w Polanicy - Zdroju	6	5	135	14	6
Zespołu Szkół nr 4 we Włocławku	4	4	133	6	6
Zespół Szkół Ekonomiczno-Turystycznych w Jeleniej Górze	4	4	111	5	5
Zespół Szkół nr 2 w Żorach (od IX.2019)	3	3	105	6	4
Zespół Szkół nr 2 we Wronkach (od IX.2019)	3	3	105	6	4
Zespół Szkół nr 2 w Rumi	2	2	62	4	3
RAZEM:	-	36	1 032	56	40



We wrześniu 2019 roku Rainbow Tours S.A. otrzymała za projekt Klas Patronackich wyróżnienie sektorowej Rady ds. kompetencji w turystyce w konkursie organizowanym przez Państwową Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości „Pracodawca Jutra”. Pracodawcy ubiegający się o nagrodę w konkursie Polskiej Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości musieli wykazać, że podejmowane przez nich działania mają charakter kompleksowy, zostały przygotowane w sposób przemyślany, zaś udział w nich, faktycznie przyczynia się do zwiększenia wiedzy lub umiejętności pracowników. Zgłoszenia - w 2019 roku było to w sumie 60 inicjatyw - konkursowe zostały ocenione przez 13-osobową kapitułę, której przewodniczył viceprezes PARP.

W ramach prowadzonej działalności Akademia Rainbow kieruje się potrzebą wsparcia i promowania podmiotów i społeczności lokalnych, co realizuje m.in. poprzez:

- wynajem sal szkoleniowych (o ile spełniają oczekiwania dotyczące standardu) w pierwszej kolejności od lokalnych organizacji pozarządowych (w Warszawie – Komenda Chorągwi Stołecznej ZHP) lub bezkosztowo od partnerów Akademii (w Poznaniu, Wrocławiu, Warszawie, Sopocie - SWPS), udostępniając darmowe miejsca na kursie uczniom/studentom wytypowanym przez szkołę/uczelnię,
- zakup materiałów szkoleniowych w podmiotach, które znajdują się w bliskim sąsiedztwie siedziby Spółki dominującej w Łodzi (np. WXMedia w Łodzi),
- zatrudnienie do prowadzenia kursów komercyjnych pracowników Rainbow, wybieranie terminów szkoleń na podstawie przekazanych przez nich terminów swojej dostępności, dostosowywanie form zatrudnienia do preferencji trenerów,
- udział animatorów Rainbow w projekcie „Happy Bus” organizowanym przez Fundację Happy Kids i współfinansowanym przez Rainbow Tours S.A. (wakacyjny projekt, którego celem jest zorganizowanie dzieciom mieszkającym na wsi, które nie mają możliwości wyjechać na wakacje, opieki połączonej z zabawą).

Lepszy świat: wsparcie społeczności lokalnych

Branża turystyczna ma realne szanse oddziaływania w bardzo wielu obszarach. Dlatego realizując Cele Zrównoważonego Rozwoju, Grupa Kapitałowa Rainbow Tours chce się angażować w działania na terenie destynacji, które odwiedzają jej turyści, starając się wpływać na pozytywne zmiany społeczne i środowiskowe. Grupa pragnie, aby działania te realnie przekładały się na podnoszenie poziomu życia lokalnych mieszkańców, zwiększanie szans dyskryminowanych społeczności lub ich członkom, ale również przyczyniały się do ochrony środowiska i zachowania piękna świata dla przyszłych pokoleń. Działania te Grupa stara się prowadzić we współpracy ze znajomymi lokalne realia i potrzeby organizacjami, wykorzystując również wiedzę i doświadczenie rezydentów, pilotów i animatorów.

Grupa dąży do tego, aby proponowane atrakcje pozwalały minimalizować negatywny wpływ na środowisko naturalne. Tworząc bądź wybierając atrakcje, w których główną rolę odgrywają zwierzęta lub lokalne społeczności (ludność rdzenna), Grupa stara się, aby ich realizacja wiązała się z zachowaniem należytego szacunku do ludzi, zwierząt i tradycji. W miarę możliwości Grupa dąży również do tego, aby tworzyć źródła dochodów dla lokalnych społeczności, nowe dziedziny usługowe, co może się przyczynić do wzrostu poziomu życia lokalnych mieszkańców oraz przysporzyć funduszy lokalnym władzom na cele związane z ochroną przyrody i promocją regionu.

Wpływ firmy na społeczności lokalne w dużej mierze wynika z zachowania turystów – klientów Grupy, stąd też Grupa chce zwiększać ich świadomość w zakresie odpowiedzialnej turystyki poprzez dostarczanie im rzetelnych, sprawdzonych informacji, praktycznych wskazówek i licznych przykładów dobrych praktyk, których wcielenie w życie daje szansę na zachowanie piękna naszej planety i trwania kultur odwiedzanych społeczności dla przyszłych pokoleń. Mając na uwadze to, że zachowania klientów są pochodną informacji i zachowania pracowników w destynacjach – kładziony jest również szczególny nacisk na odpowiednie kształcenie i uwrażliwianie pilotów i rezydentów, którzy stają się ambasadorami Grupy w pracy z klientami.

W ramach zaangażowania społecznego Grupa w latach 2012-2018 wspierała ekspedycje archeologiczne w Gruzji realizowane przez Instytut Archeologii Uniwersytetu Warszawskiego. W Gonio, na południe od Batumi, zespół badaczy odkrył łaźnie zbudowane i użytkowane przez rzymskie wojsko ok. 2 tysiące lat temu. Badania prowadzone są wewnątrz starożytnego fortu Apsaros wzniesionego przez Rzymian w 2. połowie I wieku n.e. Wsparcie ze strony Grupy Kapitałowej Rainbow Tours obejmowało we wskazanych latach: organizację na preferencyjnych warunkach przelotów na trasie Warszawa - Batumi - Warszawa dla członków ekspedycji, ufundowanie tablicy z aktualnymi rezultatami badań i logami instytucji organizujących badania, sfinansowanie zakupu koszulek polo dla uczestników prac archeologicznych z logo organizatorów i Rainbow.

W zakresie działań mających na celu wsparcie społeczności lokalnych na obszarach leżących w destynacjach, na których działa Grupa, w kwietniu 2018 roku Grupa rozpoczęła długookresowy z założenia projekt realizowany przez Spółkę dominującą we współpracy z Fundacją imienia Pawła Huka „New Hope”, Afryka. Fundacja imienia Pawła Huka „New Hope”, Afryka jest pozarządową organizacją non profit, walczącą z biedą panującą w Kenii. Jej główny projekt to Maili Tatu To Tu, wspierający szkołę podstawową w jednej z kenijskich wiosek. Fundacja zapewnia wyżywienie dzieciom, zbiera środki na pokrycie ich edukacji i opiekę medyczną.

Adres strony internetowej Fundacji i projektu Maili Tatu To Tu to: <https://mailitatotutu.com/pl/>

Adres konta facebook Fundacji: <https://www.facebook.com/newhopeafricapawelhuk/>

Wraz z Rainbow Tours S.A. Fundacja podjęła wspólną, obliczoną na kilka lat, inicjatywę budowy przedszkola i nowej szkoły w Kenii, w miejscowości Diani. Projekt dotyczy zakupu ziemi w Kenii, wioska Mbavu położonej w sąsiedztwie miejscowości Diani i budowy na niej szkoły wraz z zapleczem sanitarno-bytowym, a celem działań realizowanych w ramach projektu jest zapewnienie edukacji i wyżywienia dla dzieci z okolic Diani w Kenii. Całkowity koszt projektu na lata 2018-2026 wynosi łącznie 759.600 zł, przy czym w pierwszym roku (2018) Rainbow Tours S.A. wyasygnowała na rzecz Fundacji kwotę w wysokości 199.600 zł, z przeznaczeniem na realizację pierwszej, głównej fazy projektu, obejmującej m.in.: zakup działki pod budowę szkoły, budowę toalet

i kuchni i pokoju nauczycielskiego, budowę trzech klas wraz z wykończeniem i wyposażeniem w ławki i krzesła, koszty administrowania szkoły. W kolejnych latach, począwszy od 2019 roku, Rainbow Tours S.A. zobowiązała się, w miarę postępu realizacji poprzednich etapów prac, do finansowania budowy kolejnych klas w szkole i kosztów administrowania szkoły. Z uwagi na trudności w realizacji projektu wstrzymano realizację płatności raty wsparcia przewidzianej na rok 2019 (kwota 70.000 zł). W ramach projektu, do końca 2019 roku dokonano zakupu działki pod budowę szkoły oraz przeprowadzono wszelkie prace przygotowawcze, w tym związane z wykonaniem planu architektonicznego oraz uzyskaniem wszelkich pozwoleń na wykonanie robót budowlanych wszystkich etapów inwestycji. W marcu 2020 roku rozpoczęły się pierwsze prace budowlane (przygotowawcze) na działce. Z uwagi na pandemię koronawirusa SARS-CoV-2 Grupa zmuszona była, w ramach działań związanych z zapobieganiem skutkom pandemii na prowadzoną przez Grupę działalność (ograniczenie kosztów), a także z uwagi na obiektywne przeszkody (obostrzenia, trudności w realizacji prac na miejscu w Kenii) o tymczasowym ograniczeniu i wstrzymaniu w 2020 roku i w 2021 roku realizacji działań prowadzonych w przedmiotowym zakresie. Pierwotny (ustalony przed wystąpieniem okoliczności zewnętrznych wpływających na realizację prac) harmonogram i budżet projektu przewidywał w 2018 roku i przewiduje w latach kolejnych kwoty zaangażowania finansowego w przedmiotowy projekt ze strony Rainbow Tours S.A. wskazane w poniższej tabeli.

Tabela 8. Harmonogram i budżet projektu realizowanego we współpracy z Fundacją imienia Pawła Huka „New Hope”, Afryka

Rok	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Kwota zaplanowanego zaangażowania [w zł]	199.600 *	70.000 **	70.000 ***	70.000 ***	70.000	70.000	70.000	70.000	70.000
RAZEM CAŁKOWITY KOSZT PROJEKTU [W ZŁ]									759.600

* Zrealizowano w 2018 roku ** Z uwagi na trudności w realizacji projektu wstrzymano realizację płatności raty wsparcia przewidzianej na rok 2019 *** Z uwagi na pandemię koronawirusa SARS-CoV-2 Grupa zmuszona była, w ramach działań związanych z zapobieganiem skutkom pandemii na prowadzoną przez Grupę działalność (ograniczenie kosztów), a także z uwagi na obiektywne przeszkody (obostrzenia, trudności w realizacji prac na miejscu w Kenii) o tymczasowym ograniczeniu i wstrzymaniu w 2020 roku i w 2021 roku realizacji działań prowadzonych w przedmiotowym zakresie

Rozpoczęcie współpracy z Fundacją imienia Pawła Huka „New Hope”, Afryka, zaowocowało oddolnymi inicjatywami ze strony pracowników Rainbow Tours S.A. zbiórki darów rzeczowych dla dzieci kenijskich i ich transportu (we współpracy z przewoźnikiem czarterowym, z którym współpracuje Rainbow, tj. z Enter Air). W 2018 roku udało się zebrać i przetransportować do Keni ponad 200 kg darów (pomoce szkolne, zabawki i jedzenie o długim terminie przydatności do spożycia). W 2019 roku było to 260 kg darów. W lutym 2020 roku Grupa włączyła się również w pomoc w dostarczeniu do Kenii darów dla dzieci z kenijskich szkół i przedszkoli (dary zostały zebrane z inicjatywy polskich dzieci w wieku szkolnym, a polskie dzieci przekazując piórniki, kredki, farby, plecaki, zeszyty, flamastry itd., wsparły swoich kenijskich rówieśników); w 23 paczkach, w dostarczeniu których wzięła udział Spółka dominująca, znalazło się około 400 kg darów.

2.3.2. Zagadnienia pracownicze

PODSTAWY POLITYKI PRACOWNICZEJ

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours buduje swoją pozycję renomowanego i stabilnego touroperatora w oparciu o skutecznie i profesjonalnie zarządzany oraz zmotywowany zespół. Pracownicy są podstawą sukcesów firmy, gwarantem jej dalszego rozwoju, a przede wszystkim zadowolenia klientów. Grupa posiada spisana (wprowadzoną w 2017 roku) politykę pracowniczą, która stanowi sformalizowane wartości i idee, które legły u podstaw jej powstania. Jest wyrazem filozofii i zasad, którymi Grupa chce się kierować w kształtowaniu relacji z własnymi pracownikami. Służy skutecznemu zarządzaniu i dobrej komunikacji w Grupie, a składają się na nią m.in. regulaminy, wytyczne, instrukcje i komunikaty.

Na koniec 2021 r. w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours zatrudnionych na podstawie umowy o pracę było 619 osób, na podstawie umowy zlecenia – 50 osób, co w związku z uruchamianymi w miarę możliwości w 2021 roku procesami stopniowego odbudowywania branży turystyki zorganizowanej, w tym działalności Grupy (po pojawieniu się pierwszych oznak „wygaszania” pandemii koronawirusa SARS-CoV-2), oznacza wzrost zatrudnionych w stosunku do danych na koniec 2020 r., kiedy to na dzień 31.12.2020 r. w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours zatrudnionych na podstawie umowy o pracę było 547 osób, na podstawie umowy zlecenia – 20 osób. W warunkach „normalnego”, tj. przed pandemicznego roku 2019, na dzień 31.12.2019 r. w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours zatrudnionych na podstawie umowy o pracę było 655 osób, na podstawie umowy zlecenia – 45 osób.

Na przestrzeni ostatnich lata kobiety stanowiły i stanowią zdecydowaną większość (około 4/5) osób zatrudnionych w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours na podstawie umowy o pracę i umowy zlecenia. Na dzień 31.12.2021 r. kobiety stanowiły 75,93% wszystkich osób zatrudnionych w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours na podstawie umowy o pracę i umowy zlecenia. Na dzień 31.12.2020 r. kobiety stanowiły 80,42% całej załogi pracowniczej, zaś na dzień 31.12.2019 r. było to 78,43% zatrudnionych.

Tabela 9.1. Całkowita liczba pracowników w podziale na typ zatrudnienia i płeć na koniec 2021 roku

	Kobiety	Mężczyźni	Suma
Umowa o pracę	488	131	619
Oddziały	321	43	364

	Kobiety	Mężczyźni	Suma
Centrala	144	72	216
Piloci	23	12	35
Zarząd	-	4	4
spółka zależna My Way by Rainbow Tours Sp. z o.o. (z wyłączeniem zależnych spółek greckich White Olive A.E., White Olive Premium Lindos A.E. oraz zależnej spółki tureckiej)	-	-	-
Umowa zlecenie	20	30	50
Oddziały	4	1	5
Centrala	6	14	20
Piloci	6	2	8
Zarząd	1	10	11
spółka zależna My Way by Rainbow Tours Sp. z o.o. (z wyłączeniem zależnych spółek greckich White Olive A.E., White Olive Premium Lindos A.E. oraz zależnej spółki tureckiej)	3	3	6

Tabela 9.2. Całkowita liczba pracowników w podziale na typ zatrudnienia i płeć na koniec 2020 roku

	Kobiety	Mężczyźni	Suma
Umowa o pracę	449	98	547
Oddziały	312	36	348
Centrala	122	53	175
Piloci	14	4	18
Zarząd	-	5	5
spółka zależna My Way by Rainbow Tours Sp. z o.o. (z wyłączeniem zależnych spółek greckich White Olive A.E. oraz White Olive Premium Lindos A.E.)	1	-	1
Umowa zlecenie	7	13	20
Oddziały	3	1	4
Centrala	3	4	7
Piloci	-	-	-
Zarząd	1	7	8
spółka zależna My Way by Rainbow Tours Sp. z o.o. (z wyłączeniem zależnych spółek greckich White Olive A.E. oraz White Olive Premium Lindos A.E.)	-	1	1

Tabela 9.3. Całkowita liczba pracowników w podziale na typ zatrudnienia i płeć na koniec 2019 roku

	Kobiety	Mężczyźni	Suma
Umowa o pracę	528	127	655
Oddziały	346	48	394
Centrala	150	69	219
Piloci	31	6	37
Zarząd	-	4	4
spółka zależna My Way by Rainbow Tours Sp. z o.o. (z wyłączeniem zależnych spółek greckich White Olive A.E. oraz White Olive Premium Lindos A.E.)	1	-	1
Umowa zlecenie	21	24	45
Oddziały	4	1	5
Centrala	9	8	17
Piloci	5	5	10
Zarząd	1	7	8
spółka zależna My Way by Rainbow Tours Sp. z o.o. (z wyłączeniem zależnych spółek greckich White Olive A.E. oraz White Olive Premium Lindos A.E.)	2	3	5

Tabela 10. Całkowita liczba zatrudnionych w podziale na płeć oraz na pracowników i pracowników nadzorowanych na 31.12.2021 r., 31.12.2020 r. i 31.12.2019 r.

2021	Kobiety	Mężczyźni	Suma	Udział kobiet %	Udział mężczyzn %
Kadra kierownicza	124	30	154	80,52%	19,48%
Pozostali	364	101	465	78,28%	21,72%
2020	Kobiety	Mężczyźni	Suma	Udział kobiet %	Udział mężczyzn %
Kadra kierownicza	134	33	167	80,24%	19,76%
Pozostali	314	65	379	82,85%	17,15%
2019	Kobiety	Mężczyźni	Suma	Udział kobiet %	Udział mężczyzn %
Kadra kierownicza	146	33	179	81,56%	18,44%
Pozostali	382	94	476	80,25%	19,75%

Wykres 3. Całkowita liczba pracowników oddziałów sprzedaży zatrudnionych w podziale na regiony na 31.12.2021 r.



Tabela 11. Całkowita liczba pracowników oddziałów sprzedaży zatrudnionych w podziale na regiony na 31.12.2021 r. i na 31.12.2020 r.

Województwo	Liczba pracowników oddziałów sprzedaży na 31.12.2021 r.	Liczba pracowników oddziałów sprzedaży na 31.12.2020 r.	Zmiana stanu zatrudnienia (rok do roku)
Podlaskie	6	7	-1
Lubuskie	7	7	0
Podkarpackie	9	8	1
Świętokrzyskie	9	9	0
Warmińsko-mazurskie	9	9	0

Województwo	Liczba pracowników oddziałów sprzedaży na 31.12.2021 r.	Liczba pracowników oddziałów sprzedaży na 31.12.2020 r.	Zmiana stanu zatrudnienia (rok do roku)
Lubelskie	10	10	0
Opolskie	10	9	1
Zachodniopomorskie	11	9	2
Małopolskie	21	22	-1
Kujawsko-pomorskie	21	21	0
Wielkopolskie	25	25	0
Dolnośląskie	26	21	5
Łódzkie	27	25	2
Pomorskie	30	27	3
Śląskie	66	64	2
Mazowieckie	77	75	2
Suma	364	348	16

CELE POLITYKI PERSONALNEJ

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours postrzega swoich pracowników jako niezwykle ważny kapitał, kluczowy w kształtowaniu silnej pozycji marki. Realizacja kompleksowej polityki pracowniczej umożliwi budowę wizerunku konkurencyjnego i rzetelnego pracodawcy, przyciąga wysoko wykwalifikowany personel, stwarza możliwości długotrwałego i stałego rozwoju, ale również tworzy atmosferę pracy, w której dążenie do osiągnięcia celów jest wspólną wartością wszystkich, zarówno członków zarządu, kadry menedżerskiej, jak i wszystkich pracowników, bez względu na okres zatrudnienia czy jego formę.

Jako główne cele polityki personalnej Grupa Kapitałowa Rainbow Tours postrzega:

- tworzenie przejrzystej struktury zatrudnienia, z jasno określonymi zasadami rekrutacji,
- dbanie o różnorodność i sprzyjanie rozwojowi każdego pracownika poprzez delegowanie go na stanowisko odpowiednie do jego możliwości, chęci i kwalifikacji,
- wyznaczanie jasnych celów i przejrzystych form ich ewaluacji,
- kreowanie atrakcyjnych miejsc pracy dla wykwalifikowanych, pracujących z pasją ludzi,
- wspomaganie kariery poprzez tworzenie systemu szkoleń i możliwości poszerzania wiedzy,
- zapewnienie bezpieczeństwa i higieny pracy,
- oferowanie atrakcyjnych wynagrodzeń adekwatnych do kwalifikacji i wykonywanej pracy.

OBSZARY POLITYKI PRACOWNICZEJ

Polityka pracownicza Grupy Kapitałowej Rainbow Tours stanowi wizję funkcjonowania firmy, zasady, jakimi firma się kieruje w poszczególnych obszarach, z których najważniejsze to: rekrutacja, adaptacja, motywacja i komunikacja, bezpieczeństwo i higiena pracy, szkolenia i rozwój. Polityka ta służy również zebraniu i przedstawieniu w zwięzłej formie kluczowych zapisów wielu dokumentów, procedur należytej staranności, które tworzą schematy codziennych działań firmy w sferze personalnej. Te dokumenty to: Regulamin Pracy wraz z załącznikami mówiącymi o równym traktowaniu i zakazie mobbingu, Vademecum Nowego Pracownika, „Adaptacja nowego Pracownika w Salonach sprzedaży Rainbow” (kompleksowy dokument kierowany do kierowników salonów własnych Rainbow), polityki różnorodności i praw człowieka.

Rekrutacja i adaptacja

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours przeprowadza rekrutację w podziale na dwie główne grupy: pracownicy centrali oraz pracownicy oddziałów. Pracownicy centrali to pracownicy biurowi, zarząd oraz pracownicy destynacji. Pracownicy oddziałów to głównie pracownicy biurowi. Pracownicy centrali i oddziałów rekrutowani są przez Dział Szkoleń i HR (dawniej Dział Szkoleń i Monitoringu), natomiast całość działań w zakresie pozyskiwania pracowników destynacji leży w kompetencjach Akademii Rainbow.



Dział Szkoleń i HR

Dział Szkoleń i HR (dawniej Dział Szkoleń i Monitoringu) umiejscowiony w strukturze organizacyjnej Spółki dominującej, przekształcony z Działu Szkoleń i Monitoringu i działający od września 2021 roku w nowej, rozszerzonej formule zajmuje się procesami, które związane są z szeroko pojętym rozwojem czy funkcjonowaniem zespołów w Rainbow Tours (dotychczas w głównej mierze z pomocy i wsparcia Działu Szkoleń i Monitoringu korzystała sieć sprzedaży i dział Call Center). Powołanie (w drodze przekształcenia) Działu Szkoleń i HR jest związane z postępującym (zwłaszcza w okresie wychodzenia z pandemii koronawirusa SARS-CoV-2) i coraz większym zapotrzebowaniem innych działów Rainbow Tours, poza wymienionymi, na aktywności szkoleniowe, a jednocześnie zapotrzebowanie całej organizacji na efektywne działania z zakresu pozyskiwania pracowników, planowania zatrudnienia, organizacji procesów rekrutacyjnych, wdrażania, szkoleń. Nowy Dział Szkoleń i HR ma co raz bardziej przyszłościowe i konieczne w wyścigu konkurencyjnym rozszerzone zadania na zmieniającym się rynku pracy. Powołanie Działu Szkoleń i HR miało i ma na celu umożliwienie realizowanie wskazanych zadań z większą efektywnością, na większą skalę i dla większej liczby osób w strukturze organizacyjnej, przy czym niezależnie od Działu Szkoleń i HR (m.in. rekrutacje, wdrożenia, szkolenia) w strukturze organizacyjnej Spółki dominującej funkcjonuje niezmiennie Dział Kadr (m.in. place, urlopy, dokumentacja pracownicza, a oba te działy ze sobą współpracują).

Mimo, iż Dział Szkoleń i HR (dawniej Dział Szkoleń i Monitoringu) pierwotnie dedykowany był do prowadzenia rekrutacji do oddziałów Rainbow Tours S.A., to w ostatnich okresach duża część wszystkich prowadzonych rekrutacji dotyczyła jednak zatrudnienia do działów innych niż salony sprzedaży. Począwszy od połowy 2021 roku Dział Szkoleń i HR dedykowany został do przeprowadzania procesów rekrutacyjnych dla całości organizacji (za wyjątkiem pracowników destynacyjnych, co leży w kompetencji Akademii Rainbow); w 2021 roku prawie 55% wszystkich rekrutacji dotyczyło zatrudnienia do działów innych, niż salony sprzedaży (oddziały); w szczególnym roku 2020 (dotkniętym pandemią koronawirusa SARS-CoV-2) odsetek tych rekrutacji wynosił około 20% wszystkich prowadzonych procesów rekrutacyjnych, a w roku przedpandemicznym - 32% wszystkich rekrutacji.

W 2021 roku, w związku z rozpoczętymi w Rainbow i mającym w tym okresie procesami odbudowywania zasobów kadrowych i personalnych w Spółce dominującej zatrudniono łącznie 141 nowych pracowników, z czego 77 (około 55% wszystkich zatrudnionych) były to zatrudnienia pracownicze do Centrali, a 64 (około 45%), zatrudnienia do Oddziałów. Rok 2021 jest pierwszym rokiem, w którym liczba osób zatrudnionych w Centrali przewyższyła liczbę osób zatrudnionych w Oddziałach. W specyficznym (dotkniętym skutkami pandemii) roku 2020 w Spółce dominującej zatrudniono (niezależnie od odrębnych procesów realizowanych przymusowo w 2020 roku, związanych ze zmniejszeniem kadry pracowniczej wskutek wystąpienia pandemii koronawirusa SARS-CoV-2) łącznie 46 osób, z czego 9 osób do Centrali (około 20%), a 37 osób do Oddziałów/salonów sprzedaży (około 80% łącznej liczby zatrudnionych).

Rekrutacja pracowników odbywa się wielokanałowo, a w tym w szczególności za pośrednictwem ogłoszeń w portalach pracowniczych i na dedykowanych stronach Rainbow, tj.:

- poprzez uruchomioną w 2018 roku dedykowaną podstronę na stronie internetowej r.pl, pod adresem <https://r.pl/praca>; od roku 2021 funkcjonuje też podstrona dedykowana pracownikom IT, pod adresem <https://r.pl/praca-w-it>;
- poprzez zamieszczanie ogłoszeń w portalach pracowniczych; w 2018 roku w portalu pracuj.pl uruchomiono, istniejący do dnia dzisiejszego, profil pracodawcy dedykowany Rainbow Tours; w roku 2020, w celu wykorzystania alternatywnych źródeł dotarcia do kandydatów na pracowników, rozpoczęto współpracę z zyskującym wówczas co raz większe znaczenie portalem OLX.pl/praca; korzystamy też z portalu hrsys.pl a w procesach rekrutacyjnych do Działu IT z portali pracowniczych dedykowanych specjalistom IT (np. Bulldogjobs).

Po postępującym w 2019 roku wzroście wyników działań w procesach rekrutacyjnych realizowanych za pośrednictwem specjalistycznych portali pracowniczych, w roku 2020, z uwagi na pandemię koronawirusa SARS-CoV-2, odnotowaliśmy mniejszą liczbę ogłoszeń opublikowanych w portalach pracowniczych, a tym samym mniejszą liczbę zweryfikowanych aplikacji w procesie selekcji i liczbę rekrutacji w kolejnych etapach. W roku 2021, tj. w okresie sukcesywnego i częściowego wychodzenia ze skutków pandemii łączna liczba ogłoszeń w portalach pracowniczych wyniosła 84.

Tabela 12. Podsumowanie wyników ogłoszeń pracowniczych w portalach pracowniczych

	2021	2020	2019	2018
Liczba ogłoszeń opublikowanych w portalu pracowniczym	84	49	95	87
Liczba zweryfikowanych aplikacji w procesie selekcji	8 839	9 799	14 100	10 930
Kandydaci zaproszeni do I etapu rekrutacji	700	310	545	311
Kandydaci zaproszeni do II etapu rekrutacji	281	140	234	151

Rekrutacja w Grupie prowadzona jest w ramach modelu rekrutacji opartej na kompetencjach, co oznacza sprawdzenie poziomu wymaganych kompetencji już na etapie rekrutacji, a pierwszym krokiem, jaki z punktu widzenia pracodawcy należy wykonać przygotowując się do procesu, to wybór kluczowych kompetencji na dane stanowisko i stworzenie modelu kompetencyjnego. Rekrutacja oparta na kompetencjach ułatwia dokładniejszą ocenę możliwości kandydata, a dzięki zbadaniu poziomu kluczowych

kompetencji podczas rekrutacji pracodawca może być pewien, że zatrudniony kandydat będzie miał wystarczające umiejętności, aby wykonywać powierzone zadania na określonym poziomie; pozwala to uniknąć konieczności przeprowadzania dodatkowego doszkalania pracownika przed rozpoczęciem efektywnej pracy; rekrutacja oparta na kompetencjach powoduje także zmniejszenie fluktuacji wśród kadry pracowniczej (dobre dopasowanie kandydata do stanowiska).

Rekrutacja prowadzona jest również na podstawie polecenia (rekomendacji) pracowników (wdrożony w 2017 roku System Poleceń Pracowniczych, projekt pn. „Rainbow – Poleć pracownika”). Przeprowadzana jest ona w sposób jawny, bez formułowania ogłoszeń w sposób mogący stwarzać ryzyko dyskryminacji, a kandydaci oceniani są wyłącznie na podstawie swoich kompetencji i kwalifikacji potrzebnych do podjęcia pracy.

System oparty na rekomendacjach pracowniczych działał w Spółce dominującej począwszy od 01.06.2017 r. każdy pracownik, wyłączając dyrektorów, kierowników działów i pracowników działu szkoleń, może polecić swojego kandydata. Jeśli kandydat pomyślnie przejdzie proces rekrutacji oraz przedłużona zostanie z nim umowa po okresie próbnym, pracownik rekomendujący otrzymuje gratyfikację finansową. W poszczególnych latach trwania programu „Poleć pracownika”, osób zatrudnionych w ten sposób było: w roku 2017 (od 01.06.2017 r.): 9 osób, w roku 2018: 13 osób, w roku 2019: 11 osób. Z uwagi na pandemię koronawirusa SARS-CoV-2, w tym m.in. z uwagi na zmniejszenie potrzeb rekrutacyjnych w Spółce dominującej program poleceń pracowniczych został w 2020 roku zawieszony. Po wznowieniu programu w 2021 roku i rozpoczęciu procesu odbudowywania zasobów osobowych i pracowniczych w organizacji (wskutek rozpoczęcia systematycznego odbudowywania działalności Spółki po okresie szczytów obostrzeń) dzięki systemowi poleceń pracowniczych zatrudniono 19 osób (w tym 9 osób do Działu IT). Dodatkowo dzięki poleceniom pracowniczym 7 pracowników zdecydowało się na powrót do pracy w Rainbow.

Rekrutacja pracowników do sieci sprzedaży składa się z kilku etapów, w tym m.in.: rozmowa telefoniczna z jednym z rekrutujących, spotkanie w oddziale, do którego prowadzona jest rekrutacja. Rekrutacja do centrali firmy polega na przeprowadzeniu rozmów rekrutacyjnych z kandydatami. W zależności od potencjału kandydata decyzja o zatrudnieniu podejmowana jest po pierwszej lub drugiej rozmowie. Podczas rozmowy obecni są: trener wewnętrzny zatrudniony w Spółce oraz dyrektor lub kierownik działu, do którego prowadzona jest rekrutacja. W związku z sytuacją spowodowaną pandemią koronawirusa SARS-CoV-2 Spółka dominująca rozpoczęła w 2021 realizację procesu digitalizacji procesów kadrowych w Grupie (częściowo już mającą miejsce w 2020 roku) oraz budowanie EVP (Employee Value Proposition), w tym m.in. poprzez stworzenie na funkcjonującej w Grupie platformie HRsys: systemu powiadomień dla kandydatów o poszczególnych etapach rekrutacji, po przeprowadzeniu rekrutacji opartej na kompetencjach, nowego szablonu ogłoszenia rekrutacyjnego, wersji online dokumentu „Adaptacja nowego pracownika w Salonach sprzedaży Rainbow” i szkolenia „Standardy Obsługi Klienta”, systemu odsłuchu rozmów monitorowanych, elektronicznych ankiet wśród pracowników, badających główne wartości organizacji.

Na rok 2022 planujemy zwiększyć rodzaje źródeł poszukiwania pracowników (portale społecznościowe, uczelnie itd.) oraz przyspieszyć procesy rekrutacyjne w organizacji. Istotne miejsce w systemie rekrutacyjnym zajmuje też rekrutacja do zyskującego na znaczeniu od kilku lat Działu IT, m.in. w związku z powszechną digitalizacją wszelkich procesów w ujęciu społecznym i globalnym. Na lata późniejsze Grupa zaplanowała rozpoczęcie przygotowań związanych z wdrożeniem programu „Podróż kandydata” i „Podróż pracownika”. Zaprojektowanie „podróży kandydata” to integracja, współpracowania, a także tworzenie procesów kadrowych (HR) wpływających na całość doświadczeń i wrażeń osoby ubiegającej się o pracę w Rainbow. „Podróż kandydata” to połączenie poszczególnych ogniw procesu rekrutacji i stworzenie spójnej całości, której wartość będzie zdecydowanie większa, niż wartość jej składowych. „Podróż pracownika” w organizacji to z kolei zbiór jego doświadczeń wynikających ze współpracy z Rainbow. Dobre zaprojektowanie „mapy podróży pracownika” pozwoli odkryć momenty krytyczne, wpływające na to, że pracownik chce z firmy odejść oraz korzyści, dzięki którym pracownik chce w firmie pozostać i się w niej rozwijać. Opracowanie „mapy podróży pracownika” (obejmującej poszczególne etapy funkcjonowania pracownika w Rainbow, tj.: onboarding, sukcesy zawodowe, awanse, odejście z organizacji) pozwala przewidzieć punkty krytyczne, zrozumieć opinie pracowników oraz znacząco poprawić jakość świadczonych usług. Wysoko oceniane doświadczenia w kontaktach ze Spółką pozwalają pracownikom na większe zaangażowanie, co z kolei wpływa na zbudowanie wizerunku Spółki jako unikalnego pracodawcy.

Zgodnie z wynikami pierwszej edycji „Rankingu 300 Najlepszych Polskich Pracodawców”, przygotowanego przez redakcję polskiego wydania magazynu „Forbes”, pracownicy Rainbow są bardzo zadowoleni z warunków pracy, a dzięki ich ocenom Rainbow Tours zajęła 41 miejsce w rankingu najlepszych pracodawców w Polsce i pierwsze wśród biur podróży. Respondenci ankiet (których podstawa była anonimowa, tj. bez udziału pracodawców, rekomendacja bezpośrednia, czyli gotowość pracowników do polecenia swojego pracodawcy oraz rekomendacja pośrednia, tj. gotowość pracowników do polecenia innych pracodawców z branży, w której obecnie są zatrudnieni) ocenili pracodawców pod kątem wynagrodzenia, czasu pracy, możliwości awansu i rozwoju, warunków i sprzętu do pracy w biurze i pracy zdalnej³⁵.

Skuteczność działania Działu Szkoleń i HR (dawniej: Działu Szkoleń i Monitoringu) na przestrzeni lat kalendarzowych 2017-2021 w ramach procesów rekrutacyjnych dla oddziałów (salonów sprzedaży) potwierdza wskaźnik fluktuacji, który stanowi stosunek procentowy całkowitej liczby pracowników, którzy przestali pracować w salonach sprzedaży w ciągu danego roku do całkowitej

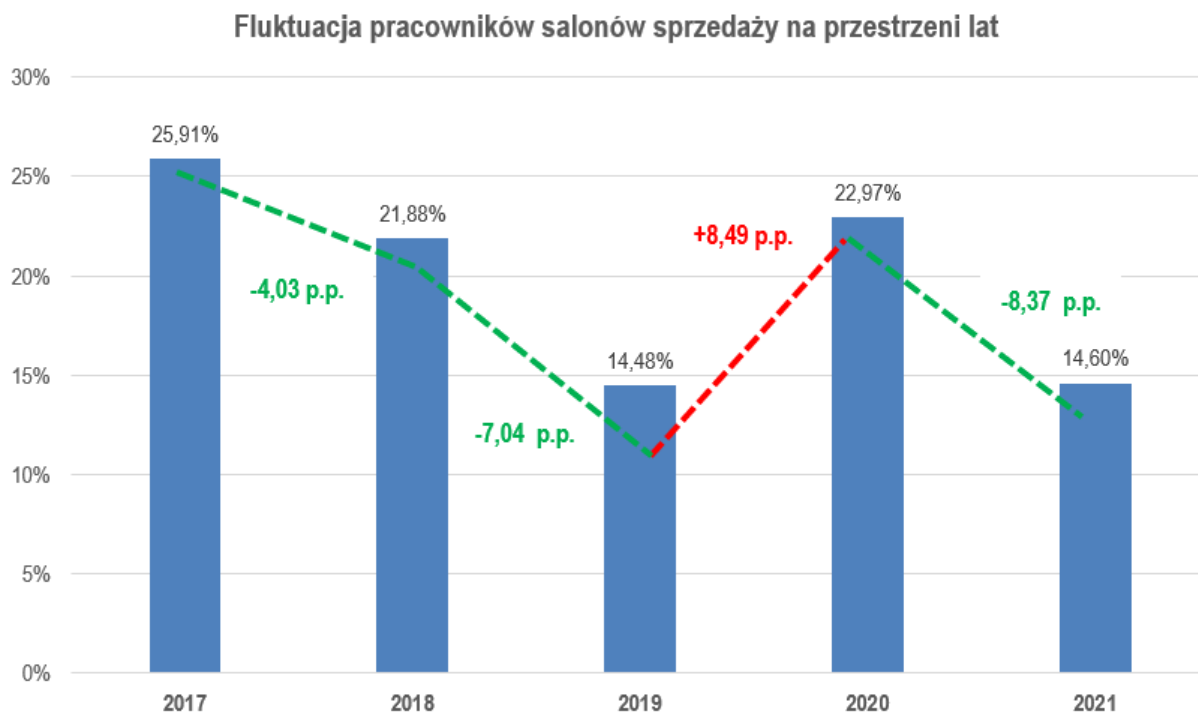
³⁵ Źródło # 1: „Najlepsi pracodawcy; Polska 2021 – Poland’s Best Employers 2021”; Forbes 04/2021; kwiecień 2021 r.; Źródło # 2: „Rainbow najlepszym pracodawcą wśród biur podróży”; serwis internetowy turystyka.rp.pl; 27.03.2021 r.; <https://turystyka.rp.pl/biura-podrozy/57992-rainbow-najlepszym-pracodawca-wsrod-biur-podrozy>

liczby pracowników zatrudnionych w salonach sprzedaży. Na poziom fluktuacji w 2020 roku znaczący wpływ miała panująca pandemia koronawirusa SARS-CoV-2, powodując wzrost poziomu fluktuacji pracowników salonów sprzedaży o około 23%, przy zastrzeżeniu konieczności przeprowadzenia procesów zamknięcia oddziałów własnych (z uwagi na pandemię koronawirusa SARS-CoV-2 Spółka dominująca w okresie 2020 roku m.in. dokonała likwidacji i zamknięcia 15 własnych salonów firmowych).

Tabela 13. Fluktuacja pracowników salonów sprzedaży na przestrzeni lat 2017-2021

	2017	2018	2019	2020	2021
Fluktuacja pracowników salonów sprzedaży	25,91%	21,88%	14,48%	22,97%	14,60%

Wykres 4. Fluktuacja pracowników salonów sprzedaży na przestrzeni lat 2017-2021



W związku z rozpoczętymi w 2021 roku procesami odbudowywania w Rainbow zasobów kadrowych i personalnych i zwiększeniem liczby prowadzonych rekrutacji w sposób naturalny nieznacznie wzrosła liczba dni realizacji procesu rekrutacji. Średni czas procesu rekrutacji (rozumianego jako okres od wystawienia ogłoszenia do momentu wystawienia skierowania nowego pracownika na badania lekarskiego) wyniósł w 2021 roku odpowiednio: w przypadku rekrutacji do oddziałów (salonów sprzedaży): 18 dni, call-center: 17 dni, innych działów: 15 dni, a w przypadku rekrutacji na stanowiska specjalistyczne (bez IT): 33 dni.

Nowi pracownicy otrzymują wiele narzędzi służących ich adaptacji i pomocy w pierwszych dniach pełnienia nowych obowiązków. Mają również szanse poznać miejsce swojej pracy, zapoznać się ze wszystkimi procedurami, instrukcjami i regulaminami. Potwierdzają to, podpisując stosowne deklaracje.

Najważniejszym na etapie zatrudnienia dokumentem, poza Regulaminem Pracy, jest Vademecum Nowego Pracownika, które w jasny i klarowny sposób pozwala nowej osobie poznać nie tylko firmę, ale również pokonać pierwsze trudności, jak podłączenie do systemów technicznych. Każdy nowy pracownik zapoznaje się ze Standardami Obsługi Klienta, systemami szkoleń, bonusów, uzyskuje również informacje dotyczące tego, gdzie szukać pomocy w przypadku ewentualnych problemów. Poza Vademecum każdy nowy pracownik otrzymuje również drogą e-mailową, Standardy Obsługi Klienta oraz instrukcję obsługi systemu rezerwacyjnego Travella. Pracownicy call center otrzymują również dokument Welcome on Board, w którym opisany jest proces wdrożenia i oceny pracowników linii telefonicznej. Wszystko to służy płynnemu wdrożeniu się nowych pracowników w ich obowiązki.

Proces szkoleniowy w Grupie Kapitałowej jest kilkuetapowy i dotyczy szeregu aspektów funkcjonowania jednostek organizacyjnych i pracowników Spółki dominującej:

- 1) Szkolenie z zakresu „Standardów Obsługi Klienta” – jest to obowiązkowy program szkoleniowy dla każdego nowozatrudnionego pracownika sieci sprzedaży Rainbow; warsztaty te przyczyniają się m.in. do ujednoczenia oraz usprawnienia całego procesu obsługi klienta w biurach Rainbow. W 2018 roku przeszkolono w ten sposób 87 osób, w roku 2019 – 60 osób, natomiast w 2020 roku, z powodu panującej w kraju pandemii COVID-19 w standardowy sposób udało się przeszkolić 24 pracowników (w odpowiedzi na niesprzyjające szkoleniom warunki postanowiono organizować

je w systemie on-line, a w ten sposób w 2020 roku, udało się przeszkolić 27 pracowników). W 2021 roku (okres odbudowywania stanu zatrudnienia) w ramach szkolenia z zakresu „Standardów Obsługi Klienta” przeszkolono 68 osób.

- 2) Dla wszystkich nowych pracowników organizowany jest też tzw. „Welcome Day” – szkolenie stworzone w pełni przez trenerów Działu Szkoleń i HR Spółki pn. „Witaj w Rainbow”. Do 31.12.2017 r. szkolenie zostało przeprowadzone dla 65 osób; w kolejnych latach liczba przeszkolonych w ten sposób osób wyniosła odpowiednio: w 2018 roku - 73 osoby, w 2019 roku - 54 osoby, w 2020 roku - 22 pracowników, natomiast w roku 2021 - 18 osób; daje to łączną liczbę 232 osób przeszkolonych w ramach tego programu do roku 2021 włącznie.
- 3) Kolejnym szkoleniem jest szkolenie, pn. „Chcieć, to Móc”, które jest dedykowane pracownikom, którzy odbyli już szkolenia ze „Standardów Obsługi Klienta” i poświęcone jest technikom radzenia sobie z najczęstszymi pytaniami klientów. Szkolenie to ma na celu rozwijanie kompetencji sprzedażowych konsultantów, zwiększenie ich pewności siebie, budowanie pozytywnych relacji z klientami, co przekładać się powinno na wzrost zadowolenia klienta z obsługi w Oddziale. Do końca 2017 roku programem „Chcieć, to móc” objęte były 54 osoby; w kolejnych latach liczba przeszkolonych w ten sposób osób wyniosła odpowiednio: w 2018 roku - 95 osób, w 2019 roku - 12 osób, w 2020 roku - 101 osób, natomiast w roku 2021 - 18 osób.
- 4) Szkolenie pn. „Skuteczny kierownik Rainbow” wprowadzone w Grupie Kapitałowej w 2018 roku – dwudniowy program szkoleniowy przygotowany specjalnie dla kierowników oddziałów własnych Rainbow Tours S.A., obejmujący warsztaty, których głównym założeniem jest teoretyczne przygotowanie kierowników do efektywnego zarządzania podległymi im zespołami pracowników. W pierwszym roku funkcjonowania programu (2018) przeszkolono w jego ramach 44 osoby, zaś w roku 2019 (w ramach programów „Skuteczny kierownik Rainbow I” oraz „Skuteczny kierownik Rainbow II”) – 60 osób, w roku 2020 w ramach obu wskazanych programów szkoleniowych przeszkolono 27 osób. Z uwagi na pandemię koronawirusa SARS-CoV-2 w roku 2021 szkolenia dla kierowników oddziałów własnych były zawieszane. Począwszy od roku 2022 rozpoczęliśmy prowadzenie tego typu szkoleń.
- 5) Szkolenie „CRM i Hotele Kluczowe” – szkolenie o charakterze jednorazowym (program funkcjonujący w latach 2018 i 2019), dedykowane Menadżerom Regionalnym i mające na celu ich przygotowanie do wizyt w oddziałach, w celu weryfikacji wdrożenia (w tym oceny wiedzy pracowników oddziałów) na temat programu CRM oraz sprzedaży tzw. hoteli kluczowych; dodatkowo podczas szkolenia omawiane były kluczowe z perspektywy Rainbow Tours S.A. tematy związane z dosprzedażą usług dodatkowych, zbieraniem zgód marketingowych itp. W pierwszym roku funkcjonowania programu (2018) przeszkolono w jego ramach 70 osób, w roku 2019 - 206 osób.
- 6) Warsztaty „Młodzi gniewni” – wprowadzony i realizowany w 2019 roku projekt szkoleniowy, do którego zaproszono 12 wyróżniających się pracowników salonów sprzedaży, a podczas dwudniowych warsztatów pracowano nad ustandaryzowaniem procesu adaptacji nowych pracowników w biurach sprzedaży; efekty warsztatów zostały spisane w postaci dokumentu, który obecnie wręczany jest każdemu kierownikowi biura, do którego prowadzona jest rekrutacja.
- 7) Szkolenie „Nowe warianty ubezpieczenia” – wprowadzony i realizowany w 2019 roku projekt szkoleniowy, w ramach którego prowadzone były warsztaty związane ze zmianami w wariantach ubezpieczenia oferowanego przez Towarzystwo Ubezpieczeń Europa; w ramach szkolenia w 2019 roku przeszkolono 36 osób.
- 8) Szkolenie „Połączenia wychodzące” – wprowadzony i realizowany w 2019 roku projekt szkoleniowy dedykowany pracownikom Działu Call Center, w ramach którego w 2019 roku przeszkolono 36 osób.
- 9) Szkolenie „Komunikacja” – wprowadzony i realizowany w 2019 roku projekt szkoleniowy dotyczący komunikacji interpersonalnej, w ramach którego w 2019 roku przeszkolono 54 osoby.

Innym projektem, przygotowywanym przez Dział Szkoleń i HR Spółki dominującej i wdrożonym w 2019 roku, którego celem było wyłonienie liderów zespołów sprzedażowych w Dziale Call Center, był projekt „Lider Call Center”. Projekt ten miał na celu kształtowanie pozytywnych postaw pracowniczych, poprawę integracji zespołu oraz zwiększenie motywacji i zaangażowania pracowników oraz poczucia ich przynależności do organizacji. W ramach projektu, w 2019 roku wyłoniono w Dziale Call Center trzech Team Leader’ów, których zadaniem jest wsparcie kierownika i dyrektora Działu Call Center w działaniach rozwojowych zespołu.

Nowe przeprowadzone pilotażowo w 2021 roku szkolenia organizowane przez Dział Szkoleń i HR obejmowały: „Szkolenie Zewnętrznego Call Center (CCIG)” (szkolenie dla konsultantów Działu Call Center), „Szkolenie Managerek ds. Sprzedaży” (szkolenie poruszające tematykę związaną z zarządzaniem oraz obsługą telefoniczną klientów przez oddziały wspierające), „Zgrany zespół skutecznych sprzedawców” oraz szkolenie „Keep calm and listen to Help Desk”.

Łączna liczba szkoleń przeprowadzonych przez Dział Szkoleń i HR w 2021 roku to 36 szkoleń. Z uwagi na pandemię koronawirusa SARS-CoV-2 Dział Szkoleń zmuszony był zawiesić realizację części szkoleń i ograniczyć ich liczbę w 2020 roku; w związku z tym we wskazanym okresie 2020 roku Dział Szkoleń przeprowadził 21 szkoleń. W roku 2019 było to 66 szkoleń.

Począwszy do roku 2016 liczba osób przeszkolonych przez Dział Szkoleń i HR (poprzednio: Dział Szkoleń i Monitoringu) systematycznie wzrastała. W okresie 19 miesięcy obejmujących lata 2016/2017 Dział Szkoleń przeszkolił 286 osób. W roku 2018 liczba osób przeszkolonych wyniosła 369. W 2019 roku Dział Szkoleń przeszkolił rekordową liczbę 600 osób. W relacji rok 2019 vs

rok 2018 daje to wzrost o około 163%. Z uwagi na pandemię koronawirusa SARS-CoV-2 Dział Szkoleń w 2020 roku zmuszony był czasowo wstrzymać realizację części szkoleń. W związku z tym, dane łączne za 2020 rok (214 przeszkolonych pracowników) wykazują spadek w relacji do danych za rok 2019, przy czym wartym zaznaczenia jest, że w pierwszych dwóch miesiącach 2020 roku (tj. w okresie przed wprowadzeniem w marcu 2020 roku obostrzeń i pierwszego *lockdownu* w Polsce) Dział Szkoleń przeprowadził 17 szkoleń, co w porównaniu do liczby szkoleń przeprowadzonych w dwóch pierwszych miesiącach 2019 roku (12 szkoleń) daje dla tych okresów wzrost dla stycznia i lutego 2020 roku o około 30%. W związku z rozpoczęciem realizacji w 2021 polityki odbudowywania zasobów kadrowych i pracowniczych w Rainbow liczba przeszkolonych stanowiła 223 osoby.

W latach poprzednich (w roku 2019 i wcześniej) Dział Szkoleń i HR dodatkowo wspierał lub współprowadził szkolenia produktowe i z zakresu e-commerce.



WSZYSCY W RAINBOW OBSŁUGUJEMY KLIENTÓW!

Nowym, rewolucyjnym i bardzo dobrze przyjętym przez pracowników programem uruchomionym w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours w październiku 2019 roku i kontynuowanym na początku 2020 roku był program „Wszyscy w Rainbow obsługujemy Klientów”. W jego ramach pracownicy centrali zostali zaproszeni na cykliczne, jednodniowe wizyty w oddziałach sieci Rainbow. Program „Wszyscy w Rainbow obsługujemy Klientów” obejmuje pracowników Centrali, którzy współpracują w sposób

zdalny z naszymi sprzedawcami w Oddziałach. Do wizyt i spotkań wytypowano 100 pracowników z następujących działów: Dział IT, Help Desk, Dział E-commerce, Dział Marketingu, Dział Kontraktów, Dział Reklamacji, Dział Obsługi Destynacji, Dział Księgowości, Dział Czarterów, Dział Wsparcia Produktu, a udział w programie zapowiedzieli też i uczestniczyli w nim członkowie Zarządu. Spotkania odbywają się cyklicznie, pracownik z Centrali odwiedza jeden wybrany oddział Rainbow, a wizyta będzie zaplanowana z wyprzedzeniem i poprzedzona odpowiednią komunikacją. Założeniem programu jest, aby wzięła w nim udział większość pracowników centrali. Każda osoba powinna w każdej edycji programu spędzić w wybranym oddziale jeden dzień, a programem będą objęte oddziały w całej Polsce; ważne, aby były to oddziały nie tylko z Łodzi i okolic. Z uwagi na pandemię koronawirusa SARS-CoV-2 w latach 2020 i 2021 program „Wszyscy w Rainbow obsługujemy Klientów” został zawieszony.

Co stało u podstaw przyjęcia i wprowadzenia programu „Wszyscy w Rainbow obsługujemy Klientów”?

- po pierwsze jesteśmy firmą usługową; w usługach zrozumienie i dopasowanie do potrzeb klientów, jakkolwiek banalnie by to nie brzmiało, jest kluczem do sukcesu; a wierzymy, że nie ma lepszego sposobu na poznanie tych potrzeb niż posłuchanie od czasu do czasu klientów bezpośrednio; wiemy też, że zbyt długa praca bez kontaktu z klientem potrafi sprawić, że traci się wyczucie rynku; i odwrotnie – czasem posłuchanie klienta przez chwilę na żywo daje więcej niż wiele godzin pracy za biurkiem;
- po drugie, takie wizyty potrafią być znakomitą inspiracją do generowania nowych pomysłów; zarówno tych na poprawę produktów czy lepsze sposoby dotarcia do klienta, jak i usprawnienia w procesach obsługi, aż po innowacje technologiczne i ułatwienia w korzystaniu z naszych systemów informatycznych;
- po trzecie, chcemy, aby pracownicy oddziałów czuli na co dzień, że centrala nie jest tajemniczym miejscem gdzieś daleko, ale że tworzą ją ludzie – grupa super osób, dla których to, co dzieje się w firmie jest ważne.

Od 2019 roku, również w latach kolejnych, realizujemy procesy szkoleniowe w ramach programu „Training on the Job”, tj. programu obejmującego szkolenia dotyczące zarówno sprzedawców Call Center, jak również pracowników salonów Rainbow, w ramach którego, przy zachowaniu indywidualnego podejścia do pracowników, poruszane są m.in. tematy związane ze zgodami marketingowymi, dosprzedaż usług dodatkowych, kluczowymi hotelami, aktualnie trwającymi promocjami oraz systemem CRM. Szkolenia „Finalizacja i dosprzedaż usług dodatkowych” oraz „Dosprzedaż usług dodatkowych II” poświęcone wzmocnieniu technik sprzedażowych w zakresie finalizacji i dosprzedaży usług dodatkowych (np. wycieczki fakultatywne), jako ważnym elementem procesu sprzedaży realizowanej w ramach Grupy Kapitałowej; w ramach obu szkoleń w 2019 roku przeszkolono łącznie 276 osób (240 w ramach szkolenia „Finalizacja i dosprzedaż usług dodatkowych” oraz 36 w ramach szkolenia „Dosprzedaż usług dodatkowych II”). W 2020 roku odbyło się 6 wizyt w salonach sprzedaży w ramach programu „Training on the job”, a także odbyły się 32 spotkania coachingowe w centrali Rainbow w Łodzi. W roku 2021 w ramach tych szkoleń odbyły się 74 spotkania coachingowe.

Z uwagi na pandemię koronawirusa SARS-CoV-2, Dział Szkoleń i HR w 2020 roku realizował swoje działania również w obszarze przygotowywania nowych materiałów szkoleniowych w zakresie procesów specyficznych dla okresu pandemii i będących jej efektem, tj. m.in. procesów związanych z akcjami: przepisywania anulowanych rezerwacji na nowe terminy (w ramach akcji „Zmień, nie odwołuj”), wydawania voucherów (w ramach akcji „Wiosna – Voucher 100% i Voucher 110%, w przypadku wyrażenia przez podróżnego zgody na otrzymanie od organizatora turystyki w zamian odwołanej imprezy turystycznej vouchera do realizacji na poczet przyszłych imprez turystycznych). Do tych specyficznych dla okresu roku 2020 materiałów należały też materiały przygotowywane przez Dział Szkoleń na potrzeby otwarcia od lipca 2020 roku sezonu w branży turystycznej (m.in. w ramach akcji „Zaczynamy sezon”, „Akcja Lato”).

Akademia Rainbow

Kluczowe znaczenie przy rekrutacji pracowników destynacyjnych ma Akademia Rainbow, która zajmuje się również organizacją kursów zawodowych dla pilotów, rezydentów i animatorów czasu wolnego. Akademia prowadzi również współpracę z uczelniami wyższymi oraz zajmuje się tworzeniem klas patronackich, które poza kreowaniem dla młodych ludzi oferty zdobycia konkretnych i pożądanых na rynku pracy umiejętności są również sposobem na pozyskanie nowych pracowników dla Grupy Kapitałowej Rainbow Tours.

Rekrutacja pracowników destynacyjnych prowadzona przez Akademię Rainbow składa się z kilku etapów:

- 1) W przypadku pilotów i rezydentów: zamieszczanie ogłoszeń, ocena przesyłanych CV, spotkanie stacjonarne z wybranymi kandydatami (z uwagi na pandemię koronawirusa SARS-CoV-2 organizowane także w formule „on-line”),
- 2) W przypadku animatorów czasu wolnego: zamieszczanie ogłoszeń, organizowanie castingów w największych miastach w Polsce oraz na terenie szkół, gdzie prowadzone są klasy patronackie (w czasie castingu kandydaci prowadzą kilkuminutowe animacje, sprawdzana jest ich znajomość języka obcego oraz z każdym prowadzona jest rozmowa indywidualna).

Każdy zaproszony kandydat otrzymuje informację zwrotną. Wybrany kandydatom przedstawiana jest oferta pracy oraz dalsze szkolenia.

Ogłoszenia o rekrutacji są powszechnie dostępne na stronie internetowej: <https://rainbowtours.dolaczdonas.pl/praca>, procedura rekrutacji jest transparentna, a procesy rekrutacji opisane są na dedykowanych stronach internetowych kursów/szkoleń.

Lista kursów i szkoleń prowadzonych przez Akademię Rainbow (w tym kursów komercyjnych) obejmuje następujące kursy/szkolenia (podano też adres strony internetowej z informacjami na temat kursu/szkolenia):

- kurs pilota wycieczek – <https://akademiarainbow.pl/kursy/kurs-pilota-wycieczek/>;
- kurs animatora czasu wolnego – <https://akademiarainbow.pl/kursy/kurs-animatora-czasu-wolnego/>;
- kurs rezydenta turystycznego – <https://akademiarainbow.pl/kursy/kurs-rezydenta-turystycznego/>;
- „dance&fitness animator” (kurs pozwalający na zdobycie umiejętności prowadzenia zajęć sportowych tj. Morning Gym, trening rzeźbiący i modelujący sylwetkę, poznanie nowych choreografii w tańcu) – <https://akademiarainbow.pl/kursy/dancefitness-animator/>;
- „animator imprez dla dzieci” (kurs pozwalający na zdobycie umiejętności prowadzenia imprez dla dzieci – urodziny, bale, eventy, wesela) – <https://akademiarainbow.pl/kursy/animator-imprez-dla-dzieci/>;
- kurs „english for tourism” (szkolenie podczas którego uczestnicy aktywnie poznają aspekty związane z językiem angielskim w turystyce. To ćwiczenie kompetencji językowych: mówienia, pisania i słuchania. Podczas zajęć aranżowane są sytuacje związane z załatwieniem spraw na lotnisku, w hotelu, w autobusie czy wypożyczalni samochodów. Kursanci mogą sprawdzić się i doskonalić umiejętności praktyczne, które z pewnością przydadzą się podczas pracy) – <https://akademiarainbow.pl/kursy/kurs-english-for-tourism/>;
- „dziewczyna od zawracania chmur” (kurs dedykowany kobietom, mający na celu pomoc w zdobyciu umiejętności radzenia sobie ze stresem w sytuacjach niestandardowych, poznanie technik relaksacyjnych i oddechowych, kształtowanie kompetencji zarządzania własną energią) – <https://akademiarainbow.pl/kursy/dziewczyna-od-zawracania-chmur/>;
- terminy kursu animator cyrkowy – <https://akademiarainbow.pl/kursy/terminy-kursu-animator-cyrkowy/>.

Specyfika branży, w której Grupa funkcjonuje, ma duży wpływ na politykę zatrudnienia. Ze względu na sezonowość największy ruch w zatrudnieniu obserwowany jest wśród pracowników destynacji. Najwięcej pracowników w tej grupie zatrudnionych jest w sezonie letnim. Sezon ten rozpoczyna się w maju i trwa aż do końca października.

Grupa ta składa się z pilotów, rezydentów, asystentów rezydentów i animatorów oraz pilotów przejazdów krajowych i rezydentów transferowych:

- Pilot – osoba, która w imieniu organizatora imprezy turystycznej opiekuje się grupą klientów i dba o właściwy przebieg programu wycieczki. Głównym jego zadaniem jest dopilnowanie, aby uczestnicy wycieczki bezpiecznie i w komfortowych

warunkach odbyli podróż do miejsca docelowego, na miejscu zaś dba o właściwe zakwaterowanie, wyżywienie oraz realizację wszystkich punktów programu wycieczki.

- Rezydent – osoba, która w imieniu organizatora imprezy turystycznej opiekuje się grupą klientów podczas pobytu w miejscu docelowym usługi turystycznej.
- Asystent rezydenta – osoba, która wspiera rezydenta na danej destynacji.
- Animator – osoba, która zajmuje się organizacją czasu wolnego klientów przebywających w ośrodkach wczasowych.
- Pilot przejazdów krajowych – osoba, która sprawuje opiekę nad turystami od przystanku, na którym wsiadają do autokaru, aż do punktu przesiadkowego, na którym turyści zostają przekazani pod opiekę pilota docelowego, z którym jadą na wycieczkę. Jest to taki pilot, który nie wyjeżdża poza granice kraju, ale pomaga turystom dojechać na miejsce przesiadkowe.
- Rezydent transferowy – osoba, która w imieniu organizatora imprezy turystycznej opiekuje się grupą podczas transferów przylotowych i wylotowych.

Polityka firmy zakłada zatrudnianie każdej grupy na innych warunkach:

- Piloci – umowa o współpracy lub umowa zlecenia;
- Rezydenci – umowa o pracę lub umowa zlecenia;
- Asystenci rezydentów – umowa zlecenia;
- Animatorzy – umowa zlecenia;
- Piloci przejazdów krajowych – umowa zlecenia;
- Rezydenci transferowi – umowa zlecenia.

Część pilotów i rezydentów jest zatrudniona przez cały rok w firmie, natomiast animatorzy, asystenci rezydentów, piloci przejazdów krajowych oraz rezydenci transferowi są zatrudnieni tylko i wyłącznie w czasie trwania najwyższego sezonu.

Wynagrodzenie, motywacja, satysfakcja, komunikacja

W Grupie Kapitałowej Rainbow Tours przestrzegana jest zasada równości wynagrodzenia w przypadku wykonywania pracy o tej samej wartości. Pracami o jednakowej wartości są prace, których wykonanie wymaga od pracowników porównywalnych kwalifikacji zawodowych potwierdzonych dokumentami przewidzianymi w odrębnych przepisach lub praktyką i doświadczeniem zawodowym, a także porównywalnej odpowiedzialności i wysiłku.

Tabela 14. Całkowita liczba zatrudnionych pracowników w podziale na typ zatrudnienia i płeć na dzień 31.12.2021 r.

	Na okres próbny	Na czas określony	Na czas nieokreślony	Suma
Umowa o pracę	29	186	404	619
Oddziały	8	87	269	364
Centrala	21	69	126	216
Piloci	-	30	5	35
Zarząd	-	-	4	4
spółka zależna My Way by Rainbow Tours Sp. z o.o. (z wyłączeniem zależnych spółek greckich White Olive A.E., White Olive Premium Lindos A.E. oraz zależnej spółki tureckiej)	-	-	-	-

Tabela 15. Całkowita liczba zatrudnionych pracowników w podziale na typ zatrudnienia i płeć na dzień 31.12.2020 r.

	Na okres próbny	Na czas określony	Na czas nieokreślony	Suma
Umowa o pracę	-	137	410	547
Oddziały	-	103	245	348
Centrala	-	27	148	175
Piloci	-	6	12	18
Zarząd	-	-	5	5
spółka zależna My Way by Rainbow Tours Sp. z o.o. (z wyłączeniem zależnych spółek greckich White Olive A.E. oraz White Olive Premium Lindos A.E.)	-	1	-	1

Tabela 16. Całkowita liczba zatrudnionych pracowników w podziale na typ zatrudnienia i płeć na dzień 31.12.2019 r.

	Na okres próbny	Na czas określony	Na czas nieokreślony	Suma
Umowa o pracę	35	267	353	655
Oddziały	16	150	228	394
Centrala	19	86	114	219
Piloci	-	30	7	37
Zarząd	-	-	4	4
spółka zależna My Way by Rainbow Tours Sp. z o.o. (z wyłączeniem zależnych spółek greckich White Olive A.E. oraz White Olive Premium Lindos A.E.)	-	1	-	1

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours chce tworzyć przyjazne środowisko pracy, w którym pracownicy mają świadomość jasnych oczekiwań i przejrzystego systemu oceny. W firmie funkcjonuje system oceny „180 stopni”, której dokonują kierownicy biur. Pracownicy Działu Sprzedaży Spółki dominującej oceniani są pod względem kompetencji, realizacji celów i zadań oraz posiadanej wiedzy i kwalifikacji. Ocena przeprowadzana jest regularnie z miesięcznym wyprzedzeniem. Od sierpnia 2017 r. do 31.12.2017 r. system objął ok. 7% pracowników Działu Sprzedaży Spółki dominującej, w 2018 roku – 18,5%, w 2019 roku – 13,8%, a w roku 2020 – 2,7% pracowników Działu Sprzedaży Spółki dominującej. Niższy wskaźnik dotyczący systemu oceny „180 stopni” w 2020 roku jest bezpośrednim skutkiem pandemii koronawirusa SARS-CoV-2. Z uwagi na pandemię koronawirusa SARS-CoV-2 i skoncentrowanie realizacji zadań na innych zadaniach w 2021 roku nie przeprowadzono oceny „180 stopni”.

W Grupie Kapitałowej Rainbow Tours duży nacisk kładzie się na jasną i otwartą komunikację. W ramach platformy HRsys wszyscy pracownicy mają możliwość komunikacji wewnętrznej za pomocą komunikatora HR Wall, gdzie powstają również multimedialne grupy dyskusyjne. W Grupie Kapitałowej obowiązuje też, wprowadzona na podstawie ustawy o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych, szczegółowa procedura dotycząca procesów tzw. Whistleblowing, tj. „Procedura anonimowego powiadomienia o nadużyciach w Rainbow Tours S.A.”. Określa ona szczegółowe zasady i procesy anonimowego zgłaszania przez osoby zatrudnione w Spółce lub w podmiocie zależnym Spółki naruszeń prawa, w tym m.in. procedur i standardów etycznych przyjętych do stosowania w Spółce i w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours. Procedura jednocześnie ukierunkowana jest na zapewnienie osobom, które zgłaszają naruszenia, ochronę przed działaniami o charakterze represyjnym, dyskryminacją lub innymi rodzajami niesprawiedliwego traktowania.

Pracownicy Grupy Kapitałowej Rainbow Tours mają prawo do zrzeszania się w wybranych przez siebie organizacjach oraz do reprezentacji zbiorowej, która pozwala chronić ich interesy w przypadku konfliktu z pracodawcą. Jak dotąd pracownicy nie wyrażali woli stowarzyszenia się i w firmie nie funkcjonują związki zawodowe. Pracownicy Grupy informowani są o obowiązującej w firmie polityce zakazującej mobbingu i wszelkich form nękania, molestowania seksualnego czy naruszania innych praw pracownika.

Chcąc funkcjonować jako atrakcyjny i pożądaný pracodawca, z którym wykwalifikowani pracownicy zechcą się związać na lata, Grupa Kapitałowa Rainbow Tours oferuje wiele czynników motywujących oraz świadczeń dodatkowych. Dostępne dla pracowników świadczenia dodatkowe to: zorganizowane przez pracodawcę ubezpieczenie PZU Zdrowie oraz ubezpieczenie grupowe WARTA, które pracownicy muszą opłacać sami. Poza tym pracownicy pełnoetatowi za niewielką opłatą miesięczną mogą korzystać z karty Multisport umożliwiającej dostęp do szerokiej bazy obiektów sportowych.

Tabela 17. Udział pracowników Grupy Kapitałowej w zorganizowanym ubezpieczeniu PZU Zdrowie oraz ubezpieczeniu grupowym WARTA w ogólnej liczbie pracowników

	Na dzień 31.12.2021 r.	Na dzień 31.12.2020 r.	Zmiana (rok 2021 do roku 2020)
Liczba pracowników w ubezpieczeniu PZU Zdrowie	54	44	+10
Liczba pracowników w ubezpieczeniu grupowym WARTA	253	254	-1
RAZEM - Liczba pracowników w ubezpieczeniu PZU Zdrowie oraz w ubezpieczeniu grupowym WARTA	307	298	+9
Udział % pracowników w ubezpieczeniu PZU Zdrowie	8,72%	8,04%	+0,68%
Udział % pracowników w ubezpieczeniu grupowym WARTA	40,87%	46,43%	- 5,56%
RAZEM - Udział % pracowników w ubezpieczeniu PZU Zdrowie oraz w ubezpieczeniu grupowym WARTA	49,59%	54,47%	-4,88%

Tabela 18.1. Udział pracowników Grupy Kapitałowej korzystających z karty Multisport w ogólnej liczbie pracowników

	Na dzień 31.12.2021 r.	Na dzień 31.12.2020 r.*	Zmiana (rok 2021 do roku 2020)
Liczba pracowników korzystających z karty Multisport	164	-	+164
Udział % pracowników korzystających z karty Multisport w ogólnej liczbie pracowników	26,49%	-	+26,49 p.p.

* Z uwagi na pandemię koronawirusa SARS-CoV-2 i obostrzenia związane z zakazami korzystania m.in. z obiektów sportowych i innych form aktywności objętych ofertą karty Multisport – korzystanie z karty (i wstrzymanie opłat) było w 2020 roku okresowo zawieszane. W związku z tym, na dzień 31.12.202 r. żaden z pracowników Grupy Kapitałowej nie korzystał z karty Multisport.

Tabela 18.2. Udział pracowników Grupy Kapitałowej korzystających z karty Multisport w ogólnej liczbie pracowników

	Na dzień 31.12.2021	Na dzień 31.12.2019 r.	Zmiana (rok 2021 do roku 2019)
Liczba pracowników korzystających z karty Multisport	164	304	-140
Udział % pracowników korzystających z karty Multisport w ogólnej liczbie pracowników	26,49%	46,41%	-19,92 p.p.

Pracownicy Grupy Kapitałowej Rainbow Tours mogą również korzystać z bogatej oferty wyjazdów wakacyjnych, które objęte są dofinansowaniem. Pracownikom przysługują raz w roku kalendarzowym bardzo atrakcyjne zniżki na wyjazdy oferowane przez Spółkę dominującą. Od października 2021 roku obowiązuje nowy, bardziej przejrzysty i komplementarny system zniżek pracowniczych uzależnionych w swojej wysokości od kryterium społecznego (miesięczny dochód na członka rodziny w poprzednim roku kalendarzowym) w wysokości 12% (przy dochodzie powyżej 3,5 tys. zł netto na członka rodziny) lub 15% (przy dochodzie do lub równym 3,5 tys. zł netto na członka rodziny), liczonych od aktualnej ceny wycieczki (całej wartości rezerwacji wraz z usługami dodatkowymi) z systemu sprzedażowego (w poprzednich latach – zniżki w wysokości do 60%, ale liczone od ceny katalogowej wycieczki/wyjazdu). Osobom uprawnionym do zniżki pracowniczej przysługują dodatkowo rabaty w wysokości 20% na pakiety płatne na wycieczkach objazdowych, opłacanych na destynacji. Pracownicy mogą też korzystać z licznej oferty wyjazdów tzw. study tour. Pracownicy dzięki takim wyjazdom mogą w lepszy sposób zrozumieć specyfikę danego regionu, poznać lokalną kulturę i bazę hotelową, co przekłada się później na lepsze przedstawienie wybranej oferty klientom. Ponadto Spółka oferuje swoim pracownikom atrakcyjne zniżki na bilety lotnicze i parkingi przy lotniskach. Pracownicy mogą również brać udział w konkursach, w tym w konkursie fotograficznym, w którym nagrodą są bony zniżkowe.

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours w pełni respektuje plany rodzinne pracowników, umożliwiając im korzystanie z prawnie gwarantowanych urlopów oraz wspierając przy powrocie do pracy. Stan na 31.12.2021 r. to 14 osób na urlopie macierzyńskim oraz 19 osób na urlopie rodzicielskim. Rok wcześniej z kolei, tj. na dzień 31.12.2020 r., na urlopie macierzyńskim przebywało 12 osób, przy czym na dzień 31.12.2021 r. pracowało 9 z nich. Na urlopie rodzicielskim przebywało na dzień 31.12.2020 r. 21 osób, z czego na dzień 31.12.2021 r. pracowało nadal w Spółce 19 z nich. Osoby te po urlopie macierzyńskim/rodzicielskim przebywają głównie na urloпах wychowawczych.

Bezpieczeństwo i higiena pracy

W Grupie Kapitałowej Rainbow Tours duży nacisk kładziony jest na bezpieczeństwo i higienę pracy. Zasady BHP oparte są na polskim prawodawstwie. Wszyscy nowi pracownicy zapoznają się z zasadami bezpieczeństwa i higieny, potwierdzając każdorazowo podpisem odbycie stosownych szkoleń. Nadrzędnym celem w tym zakresie jest likwidacja możliwych zagrożeń i stałe dążenie do zniwelowania do zera liczby wypadków przy pracy. Dotyczy to również pilotów wycieczek, rezydentów i animatorów, którym przez koordynatorów udzielane jest całodobowe wsparcie.

Mając na celu dążenie do zapewnienia w Rainbow Tours S.A. bezpieczeństwa pracy poprzez zagwarantowanie bezpiecznych i higienicznych warunków pracy, a także krzewienie w Rainbow Tours S.A. postawy odpowiedzialności za dobro społeczne i promowanie zachowań wpływających na ograniczenie zakażeń koronawirusem SARS-CoV-2 powodującym chorobę COVID-19, co wiąże się z promowaniem zachowań poddawania się przez pracowników i współpracowników Rainbow Tours S.A. zalecanym szczepieniom ochronnym przeciwko COVID-19 w 2021 roku wychodząc naprzeciw potrzebom i by ułatwić pracownikom kwestie logistyczne związane ze szczepieniem, w tym szczepieniem „przypominającym”, postanowiliśmy wprowadzić dla wszystkich osób, które chciały skorzystać ze szczepienia, dodatkowy dzień wolny od pracy, związany z wykonaniem szczepienia ochronnego przeciwko COVID-19. Zarówno w przypadku tzw. „dawki przypominającej” jak i pierwszej lub drugiej dawki dla osób, które jeszcze decyzji o szczepieniu nie podjęły lub podjęły, ale nie przyjęły dawki, wynikającej z harmonogramu szczepień. Każda z osób, która zaszczepiła się w terminie od 1.12.2021 do 30.04.2022 mogła otrzymać dodatkowy, płatny dzień wolny, który przysługiwał w dniu szczepienia bądź w kolejnym dniu roboczym po szczepieniu.

Szkolenia i rozwój

W Grupie Kapitałowej Rainbow Tours istnieje duża świadomość korzyści wynikających ze stwarzania pracownikom możliwości ciągłego rozwoju oraz przeprowadzania szkoleń, które przekładają się na zwiększenie komfortu, efektywności i jakości pracy.

Poza szkoleniami m.in. z zakresu obsługi klienta i systemu rezerwacyjnego, dostępnymi dla każdego nowego pracownika (które zostały opisane powyżej, w części dotyczącej „Rekrutacji i adaptacji”), osoby zatrudnione w Grupie mogą korzystać z szerokiej bazy szkoleń dostępnych w systemie e-learning. Dotyczą one przede wszystkim oferowanych produktów i związanych z nimi usług dodatkowych. Grupa rozwija również projekt webinarów, czyli szkoleń on-line prowadzonych zarówno dla własnej sieci sprzedażowej, jak i oddziałów agencyjnych, których celem jest zapoznanie pracowników sieci sprzedaży z najważniejszymi z punktu widzenia organizacji, kierunkami wyjazdów oraz hotelami. Są to szkolenia cykliczne. W 2018 r. zorganizowano 17 webinarów. W 2019 roku Dział Szkoleń i Monitoringu (obecnie Dział Szkoleń i HR) stworzył 10 dokumentów/instrukcji/e-learning oraz nagrał 9 webinarów; w 2020 roku (specyficznym i szczególnym z uwagi na pandemię koronawirusa SARS-CoV-2 i położenie nacisku na komunikację zdalną/on-line) zorganizowano 28 webinarów, głównie z zakresu wytycznych sanitarnych na danych kierunkach destynacyjnych objętych ofertą sprzedażową Grupy, organizacji lotów oraz funkcjonowania hoteli. Rok 2020 unaoczniał, że część działań prowadzonych przez Dział Szkoleń i HR możliwa jest do realizacji za pośrednictwem elektronicznych sposobów komunikowania się w sposób zdalny; digitalizacja szkoleń może przyczynić się do znacznego zmniejszenia kosztów ich przeprowadzania i w związku z tym, np. w sytuacji, gdy nie ma możliwości standardowego wprowadzenia pracowników do Rainbow oraz zadbania o zbudowanie z nim relacji w ramach projektu „Witaj w Rainbow”, warsztaty dla pracowników szeroko rozumianych działów sprzedaży mogą być realizowane w wersji online. W roku 2021 Dział Szkoleń i HR stworzył 63 dokumentów/instrukcji/e-learning oraz zrealizował 5 webinarów.

Bardzo przydatna dla pracowników jest również możliwość zapoznania się z relacjami ze study tour przygotowanymi przez ich kolegów i koleżanki. Relacje te dostępne są na platformie HRsys.

Kluczowe znaczenie przy szkoleniu pracowników destynacyjnych ma również Akademia Rainbow, która przygotowuje moduły szkoleniowe dla kandydatów na pilotów, rezydentów i animatorów czasu wolnego.

Dostępny w Grupie system szkoleń pozwala pracownikom nie tylko stale rozwijać swoje umiejętności, podnosić kompetencje niezbędne na określonym stanowisku, ale przede wszystkim dzielić się wiedzą między sobą, co jest nieocenioną możliwością w turystyce, gdzie oferując wyjazdy, oferuje się klientom przede wszystkim wiele przeżyć i wspomnień.

2.3.3. Poszanowanie praw człowieka

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours wdrożyła w 2017 roku i posiada spisana politykę poszanowania praw człowieka. Jej cel to określenie wytycznych, jakimi Grupa chce się kierować we współpracy z pracownikami zarówno w Polsce, jak i poza jej granicami, pracownikami w całym łańcuchu dostaw, klientami, a także w relacjach ze społecznościami lokalnymi. Polityka określa praktykę i prezentuje dążenia Grupy do podnoszenia standardów przestrzegania praw człowieka w każdym miejscu, w którym jest obecna. Podstawę polityki stanowią:

- zapisy krajowych dokumentów, w tym przede wszystkim Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej, Kodeks pracy i Kodeks cywilny;
- międzynarodowe wytyczne i zalecenia spisane w Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka, Międzynarodowym Pakcie Praw Obywatelskich i Politycznych, Międzynarodowym Pakcie Praw Gospodarczych, Społecznych i Kulturalnych, Deklaracji Międzynarodowej Organizacji Pracy dotyczące fundamentalnych zasad i praw w pracy;
- wytyczne branżowe, w tym Globalny Kodeks Etyki w Turystyce i Kodeks postępowania na rzecz ochrony dzieci przed wykorzystywaniem w turystyce.

Przy współpracy z partnerami biznesowymi i dostawcami Grupa Kapitałowa Rainbow Tours chce zarówno inspirować i dawać dobry przykład, jak również stopniowo wdrażać bardziej sformalizowane rozwiązania. Grupa Kapitałowa jest na etapie szczegółowego przeglądu umów, audytu kontraktów i destynacji, analizowanych pod kątem wprowadzenia zapisów kontraktowych w zakresie poszanowania praw człowieka. Grupa planuje opracowanie „Wytycznych dla dostawców”, których zapisy mają być dołączane do umów z podmiotami zewnętrznymi.

Pracownicy

Pracownicy Grupy Kapitałowej Rainbow Tours są największą wartością firmy. Grupa stara się prowadzić z nimi stały dialog, aktywnie włączając ich w procesy decyzyjne o kierunku, w którym Grupa podąża lub zamierza podążać. W Grupie poza polityką praw człowieka funkcjonują również spisane „Zasady równego traktowania w zatrudnieniu” objęte treścią Regulaminu Pracy. Działając w duchu poszanowania praw człowieka, szczegółowe wytyczne dotyczą następujących zagadnień:

- Przejrzyste warunki pracy i procesu rekrutacji – każdy pracownik ma prawo do jasnej i pełnej informacji o warunkach zatrudnienia; zakres prac jest wyczerpująco opisany i uregulowany. Pracownik ma pełen wgląd w swoje prawa i obowiązki, a z pracownikami prowadzony jest aktywny dialog oparty na zaufaniu. Pracownicy podpisują umowy zgodnie z faktycznym stanem zatrudnienia. Proces rekrutacji jest jasno określony i wolny od dyskryminacji ze względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, stan zdrowia, rasę, narodowość, pochodzenie etniczne, religię, wyznanie, bezwyznaniowość, przekonanie polityczne, przynależność związkową, orientację psychoseksualną, tożsamość płciową, status rodzinny, styl życia, formę, zakres i podstawę zatrudnienia, inny typ współpracy oraz inne przesłanki narażone na zachowania

dyskryminacyjne. Jedynym kryterium wyboru pracownika są przesłanki merytoryczne i jego przygotowanie do pełnienia obowiązków.

- Dobrowolność pracy i praca nieletnich – zabrania się pracy przymusowej i zatrudniania osób małoletnich poniżej 16. roku życia. Dla osób poniżej 16. roku życia dostępne są jednak staże i praktyki.
- Wynagrodzenie i czas pracy – pracownicy otrzymują wynagrodzenie adekwatne do zajmowanego stanowiska i zakresu zadań. Prawem każdego pracownika jest odpowiednia liczba dni wolnych od pracy, z których korzysta w wybranym przez siebie i zaakceptowanym przez pracodawcę czasie. W Grupie Kapitałowej Rainbow Tours obowiązuje zasada równości wynagrodzenia w przypadku wykonywania pracy o tej samej wartości, przy czym pracami o jednakowej wartości są te, których wykonanie wymaga od pracowników porównywalnych kwalifikacji zawodowych potwierdzonych dokumentami przewidzianymi w odrębnych przepisach lub praktyką i doświadczeniem zawodowym, a także porównywalnej odpowiedzialności i wysiłku.
- Wolność zrzeszania się, prawo do reprezentacji zbiorowej i prawo do swobodnego komunikowania się – pracownicy mają prawo do zrzeszania się w wybranych przez siebie organizacjach oraz do reprezentacji zbiorowej, która pozwala chronić ich interesy w przypadku konfliktu z pracodawcą. Wszelkie zapisy krajowego ustawodawstwa są przestrzegane. Pracownicy mogą również swobodnie wypowiadać się na terenie przedsiębiorstwa w zakresie warunków zatrudnienia i pełnienia przez siebie obowiązków. Jak dotąd w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours pracownicy nie wyrażali woli stowarzyszania się i nie funkcjonują związki zawodowe.
- Różnorodność i zakaz dyskryminacji – Grupa ma oddzielnie spisana politykę różnorodności, której główne założenia stanowi zakaz wszelkiej dyskryminacji ze względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, stan zdrowia, rasę, narodowość, pochodzenie etniczne, religię, wyznanie, bezwyznaniowość, przekonanie polityczne, przynależność związkową, orientację psychoseksualną, tożsamość płciową, status rodzinny, styl życia, formę, zakres i podstawę zatrudnienia, inny typ współpracy oraz inne przesłanki narażone na zachowania dyskryminacyjne.
- Zakaz stosowania przemocy – wszelka przemoc wobec pracowników jest zabroniona i karana z całą surowością.
- Walka z wszelkim rodzajem nękania, w tym z molestowaniem seksualnym i naruszaniem innych praw pracownika – Grupa Kapitałowa Rainbow Tours szanuje godność i wszelkie inne prawa pracownika. Żadna forma nękania, molestowania seksualnego czy naruszania innych praw pracownika nie będzie akceptowana.
- Ochrona zdrowia, bezpieczeństwo i higiena pracy – Grupa Kapitałowa Rainbow Tours dokłada wszelkich starań, aby zapewnić pracownikom bezpieczne i higieniczne warunki pracy oraz zredukować liczbę wypadków w pracy. Przestrzega przy tym wszelkich regulacji prawnych w tym zakresie.
- Równowaga między pracą zawodową a życiem prywatnym – Grupa dba o komfort psychospołeczny pracowników, pamiętając, że dobre samopoczucie pracowników przekłada się na jakość ich pracy i życia. Respektuje znaczące wydarzenia w życiu pracowników, umożliwiając im bez przeszkód korzystanie ze wszystkich praw przysługujących w takich sytuacjach.
- Szkolenia i wsparcie w kształceniu – Grupa dba o szkolenia i ciągle podnoszenie kwalifikacji pracowników oraz wspiera ich w woli dalszego kształcenia.

Prawa dzieci

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours stoi na stanowisku, że dzieci powinny być w turystyce szczególnie chronione, czemu służą zapisy Kodeksu postępowania na rzecz ochrony dzieci przed wykorzystywaniem w turystyce, który jest drogowskazem dla Grupy w tym zakresie. Grupa nie toleruje żadnej formy wykorzystywania dzieci, traktowania ich w sposób pozbawiający godności i podstawowych praw, w szczególności prostytucji, sutenerstwa, handlu dziećmi, pedofilii, pornografii dziecięcej czy nadużywania zależności nieletnich. Dotyczy to w szczególności realizacji oferty Grupy Kapitałowej Rainbow Tours. Grupa zamierza prowadzić w tym zakresie aktywną edukację pracowników, w szczególności pilotów, przewodników i rezydentów pracujących w destynacjach. W procesie kontraktowania Grupa dąży do unikania atrakcji, gdzie występuje ryzyko w tym zakresie. W procesie organizowania produktu (usługi turystycznej) i związanej z tym relacji kontraktowej Grupa dąży do weryfikacji atrakcji pod tym kątem tam, gdzie jest to możliwe.

Prawa społeczności lokalnych

W przypadku aktywności polegających na kontakcie z ludnością plemienną, zwłaszcza w krajach mniej rozwiniętych, niedemokratycznych i tych o mniej utrwalonej kulturze prawnej, Grupa Kapitałowa Rainbow Tours dokłada wszelkich starań, aby kontakty te odbywały się z zachowaniem najwyższych standardów etycznych, z poszanowaniem prywatności, godności, na zasadzie dobrowolności, równości i wzajemnych korzyści. Spółka dominująca stworzyła zakładkę na swojej stronie internetowej r.pl, pod adresem <https://r.pl/csr>, dotyczącą „odpowiedzialnej turystyki”, na której opisane są zasady odpowiednich zachowań i etycznych postaw w zakresie dbania o interesy i brak nadmiernej ingerencji w społeczności lokalne, które odwiedza, w odniesieniu do możliwie szerokiego spektrum destynacji i atrakcji. W 2018 roku Grupa pilotażowo opracowała i wprowadziła – dla programów wycieczek objazdowych – krótkie poradniki odpowiedzialnego zachowania, które wzbogacone zostały o informacje i ciekawostki o

odwiedzanych miejscach dla konkretnej wycieczki. Spółka opracowuje też zestaw zagadnień, na które piloci i rezydenci powinni zwracać uwagę w kontekście odpowiedzialnej turystyki. Z uwagi na pandemię spowodowaną rozprzestrzenieniem się koronawirusa SARS-CoV-2 Spółka dominująca zdecydowała, w ramach działań związanych z zapobieganiem skutkom pandemii na prowadzoną przez Grupę działalność (ograniczenie kosztów), zawiesić realizację programu wdrażania poradników odpowiedzialnego zachowania dla programów wycieczek objazdowych.

Prawa klientów

Dbając o najwyższą jakość, Grupa Kapitałowa Rainbow Tours zapewnia klientom rzetelną usługę i zgodność oferty z jej realizacją. Grupa stale monitoruje i analizuje sytuację oraz poziom bezpieczeństwa w miastach i krajach odwiedzanych przez klientów, aby zapewnić im bezpieczną podróż i pobyt. Grupa dostarcza im również aktualnych informacji o tej sytuacji i aktualizuje wewnętrzne procedury na wypadek niespodziewanych zdarzeń i sytuacji. Dane klientów Grupy przetwarzane są z zachowaniem najwyższych standardów i w zgodzie z przepisami prawa krajowego i unijnego. We współpracy z wyspecjalizowaną kancelarią prawną Grupa wdrożyła w 2018 roku rozwiązania z zakresu ochrony danych osobowych przewidzianych przez tzw. RODO [tj. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)], obowiązujące od 25.05.2018 r. Grupa stara się zapewnić równy dostęp do usług, stale zwiększając ich zakres grupom mniej uprzywilejowanym, w tym osobom niepełnosprawnym. Procedury reklamacyjne i zasady odstąpienia od umowy są klientom jasno i w sposób przejrzysty komunikowane.

Zgodnie z art. 33 RODO w przypadku naruszenia ochrony danych osobowych, administrator bez zbędnej zwłoki – w miarę możliwości, nie później niż w terminie 72 godzin po stwierdzeniu naruszenia – zgłasza je organowi nadzorcemu (Urząd Ochrony Danych Osobowych, dalej jako „UODO”), chyba że jest mało prawdopodobne, by naruszenie to skutkowało ryzykiem naruszenia praw lub wolności osób fizycznych. Podmiot przetwarzający dane osobowe po stwierdzeniu naruszenia ochrony danych osobowych bez zbędnej zwłoki zgłasza je administratorowi.

W latach 2019-2021 wystąpiły incydentalne (w stosunku do liczby obsługiwanych klientów) naruszenia bezpieczeństwa powierzonych Spółce (jako administratorowi) danych osobowych klientów, także przez przetwarzających powierzone przez Spółkę dane osobowe (przedsiębiorstwa multiagencyjne, agenci).

Tabela 19. Incydenty naruszenia bezpieczeństwa danych osobowych

Podmiot, w którym stwierdzono naruszenie	2021		2020		2019	
	Liczba naruszeń dotknięta wysokim ryzykiem / naruszenia praw lub wolności osób fizycznych; naruszenia objęte zgłoszeniem do UODO	Liczba naruszeń dotknięta niskim ryzykiem / brakiem ryzyka naruszenia praw lub wolności osób fizycznych; naruszenia nie objęte zgłoszeniem do UODO	Liczba naruszeń dotknięta wysokim ryzykiem / naruszenia praw lub wolności osób fizycznych; naruszenia objęte zgłoszeniem do UODO	Liczba naruszeń dotknięta niskim ryzykiem / brakiem ryzyka naruszenia praw lub wolności osób fizycznych; naruszenia nie objęte zgłoszeniem do UODO	Liczba naruszeń dotknięta wysokim ryzykiem / brakiem ryzyka naruszenia praw lub wolności osób fizycznych; naruszenia objęte zgłoszeniem do UODO	Liczba naruszeń dotknięta niskim ryzykiem / brakiem ryzyka naruszenia praw lub wolności osób fizycznych; naruszenia nie objęte zgłoszeniem do UODO
Rainbow Tours S.A.	1	12	-	-	12	24
Podmiot przetwarzający dane (podmiot zewnętrzny)	3	10	-	3	5	9
RAZEM	4	22	-	3	17	33
	26		3		50	

W 2021 roku miało miejsce 26 zidentyfikowanych incydentów naruszenia bezpieczeństwa danych osobowych klientów. W 13 przypadkach naruszenie dotyczyło infrastruktury/procedur firm zewnętrznych współpracujących z Rainbow Tours S.A., w tym, w 3 przypadkach zgodnie z weryfikacją metodą ENISA Inspektor Ochrony Danych Osobowych Spółki dominującej stwierdził wysokie ryzyko naruszenia praw i wolności oraz dokonał – w oparciu o postanowienia art. 33 RODO i przy uwzględnieniu właściwych postanowień ustawy z dnia 10.05.2018 r. o ochronie danych osobowych – zgłoszenia naruszenia bezpieczeństwa danych osobowych do UODO. W 13 przypadkach naruszenie dotyczyło infrastruktury/procedur Rainbow Tours S.A., w tym w 1 przypadku zgodnie z weryfikacją metodą ENISA Inspektor stwierdził wysokie ryzyko naruszenia praw i wolności oraz dokonał – w oparciu o postanowienia art. 33 RODO i przy uwzględnieniu właściwych postanowień ustawy z dnia 10.05.2018 r. o ochronie danych osobowych – zgłoszenia naruszenia bezpieczeństwa danych osobowych do UODO.

W 2020 roku miały miejsce 3 zidentyfikowane incydenty naruszenia bezpieczeństwa danych osobowych klientów. W każdym z trzech przypadków naruszenie dotyczyło infrastruktury/procedur firm zewnętrznych współpracujących z Rainbow Tours S.A. (podmiot zewnętrzny, podmiot przetwarzający dane osobowe). W przypadku przedmiotowych trzech przypadków Inspektor Ochrony Danych Osobowych Spółki dominującej stwierdził, zgodnie z weryfikacją metodą ENISA, niskie ryzyko naruszenia praw i wolności. W związku z tym, w oparciu o postanowienia art. 33 RODO i przy uwzględnieniu właściwych postanowień ustawy z dnia

10.05.2018 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U. z 2019 roku, poz. 1781) żaden z tych przypadków naruszenia bezpieczeństwa danych osobowych nie podlegał zgłoszeniu do organu nadzorczego UODO.

W 2019 roku miało miejsce 50 zidentyfikowanych incydentów naruszenia bezpieczeństwa danych osobowych klientów. W 14 przypadkach naruszenie dotyczyło infrastruktury/procedur firm zewnętrznych współpracujących z Rainbow Tours S.A., w tym, w 5 przypadkach zgodnie z weryfikacją metodą ENISA Inspektor Ochrony Danych Osobowych Spółki dominującej stwierdził wysokie ryzyko naruszenia praw i wolności oraz dokonał – w oparciu o postanowienia art. 33 RODO i przy uwzględnieniu właściwych postanowień ustawy z dnia 10.05.2018 r. o ochronie danych osobowych – zgłoszenia naruszenia bezpieczeństwa danych osobowych do UODO. W 36 przypadkach naruszenie dotyczyło infrastruktury/procedur Rainbow Tours S.A., w tym w 12 przypadkach zgodnie z weryfikacją metodą ENISA Inspektor stwierdził wysokie ryzyko naruszenia praw i wolności oraz dokonał – w oparciu o postanowienia art. 33 RODO i przy uwzględnieniu właściwych postanowień ustawy z dnia 10.05.2018 r. o ochronie danych osobowych – zgłoszenia naruszenia bezpieczeństwa danych osobowych do UODO.

Działania wdrażające politykę praw człowieka

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours zobowiązuje się do wypełniania obowiązku poszanowania praw człowieka między innymi poprzez:

- Oczekiwanie (wyrażone aktywną komunikacją) wobec personelu, partnerów biznesowych i innych podmiotów bezpośrednio związanych z działalnością, produktami czy usługami, aby przestrzegali praw człowieka podczas współpracy z Grupą.
- Otwartą komunikację z interesariuszami dążącą do zapobiegania wszelkim naruszeniom praw człowieka; m.in. dążenie do otwartego, bezpośredniego dialogu ze społecznościami lokalnymi oraz rzetelnego, zaspokajającego ich potrzeby informacyjne komunikowania zaangażowania biznesowego i społecznego na ich obszarze.
- Wdrożenie rozwiązań systemowych w postaci m.in. zobowiązania dostawców do przestrzegania praw człowieka (w szczególności w destynacjach), m.in. poprzez stosowne zapisy w kontraktach z dostawcami. Grupa jest obecnie w trakcie przeglądu i audytu kontraktów w kontekście planowanego podjęcia stosownych działań w zakresie stopniowego wprowadzania stosownych klauzul i regulacji.
- Podanie do publicznej wiadomości zobowiązań Grupy Kapitałowej Rainbow Tours w zakresie przestrzegania praw człowieka, a także zakomunikowanie przyjęcia polityki praw człowieka wszystkim pracownikom, partnerom biznesowym i innym interesariuszom przede wszystkim poprzez raportowanie informacji niefinansowych.

2.3.4. Różnorodność

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours chce tworzyć bezpieczne i przyjazne miejsce pracy, dlatego mając na uwadze poszanowanie różnorodnego, wielokulturowego społeczeństwa, kładzie szczególny nacisk na politykę równego traktowania ze względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, stan zdrowia, rasę, narodowość, pochodzenie etniczne, religię, wyznanie, bezwyznaniowość, przekonanie polityczne, przynależność związkową, orientację psychoseksualną, tożsamość płciową, status rodzinny, styl życia, formę, zakres i podstawę zatrudnienia, inny typ współpracy oraz inne przesłanki narażone na zachowania dyskryminacyjne.

Postrzegając różnorodność jako wartość nie tylko w skali lokalnej, ale również globalnej, Grupa rozumie politykę różnorodności jako działania obejmujące trzy obszary: pracowników lokalnych w Polsce i pracowników destynacji, pracowników w łańcuchu dostaw, klientów i gości. W swojej polityce Grupa kieruje się przepisami prawa krajowego oraz międzynarodowego, a także wymaganiami odnoszącymi się do spółek giełdowych określonych między innymi w dokumencie „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW”. Grupa stara się również nawiązywać do zapisów i wytycznych zawartych w Karcie Różnorodności.

Pracownicy lokalni w Polsce i pracownicy destynacji

Politykę różnorodności Grupa Kapitałowa Rainbow Tours chce realizować poprzez:

- Tworzenie przyjaznej atmosfery pracy i kultury organizacji wolnej od wszelkich przejawów dyskryminacji ze względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, stan zdrowia, rasę, narodowość, pochodzenie etniczne, religię, wyznanie, bezwyznaniowość, przekonanie polityczne, przynależność związkową, orientację psychoseksualną, tożsamość płciową, status rodzinny, styl życia, formę, zakres i podstawę zatrudnienia, inny typ współpracy oraz inne przesłanki narażone na zachowania dyskryminacyjne.
- Jasne zasady powoływania członków organów Grupy (co leży w zakresie kompetencji Walnego Zgromadzenia w przypadku wyboru członków Rady Nadzorczej oraz w zakresie kompetencji Rady Nadzorczej w przypadku wyboru członków Zarządu Rainbow Tours S.A.), jak również wyboru kluczowych menedżerów, co realizowane jest na podstawie kryteriów merytorycznych i predyspozycji danej osoby do sprawowania powierzanej jej funkcji. W szczególności obejmuje to kwalifikacje i doświadczenie zawodowe odpowiadające profilowi stanowiska.
- Upowszechnianie zasad równego traktowania w zatrudnieniu oraz wiedzy na temat mobbingu i określenie trybu postępowania w przypadku takiego zdarzenia w dokumencie, który stanowi załącznik do regulaminu pracy, jest podpisany

przez pracodawcę oraz przedstawiciela załogi. Równocześnie Grupa opracowała kompleksową politykę praw człowieka opisującą podejście Grupy do tej tematyki.

Pracownicy w łańcuchu dostaw

Realizacja usług Grupy Kapitałowej Rainbow Tours możliwa jest w dużej mierze dzięki dziesiątkom osób, z którymi klienci Grupy mają kontakt podczas realizacji swoich podróży. Grupa dokłada wszelkich starań, aby promować politykę różnorodności również wśród jej kontrahentów, zdając sobie sprawę, że dobrze realizowana przyniesie wymierne korzyści materialne i niematerialne również Grupie. Jest to szczególnie istotne w miejscach o odmiennych standardach w podejściu do równego traktowania i braku dyskryminacji. W tym obszarze Grupa chce podejmować działania zmierzające do:

- Zwiększenia w zatrudnieniu udziału grup mogących podlegać dyskryminacji, w tym głównie z uwagi na płeć, wiek czy pochodzenie etniczne.
- Podnoszenia standardów dotyczących równego traktowania, w szczególności w miejscach, gdzie wciąż są one dużo niższe niż w Polsce.
- Upowszechniania wiedzy na temat wagi różnorodności wśród klientów i gości.

Klienci i goście

Różnorodność pracowników i kontrahentów Grupy Kapitałowej Rainbow Tours odzwierciedla różnorodność jej klientów oraz gości, dlatego Grupa szanuje ją i uwzględnia, dostosowując do niej swoje produkty. Grupa stara się zapewnić równy dostęp do swoich usług osobom będącym na określonej diecie bądź mającym wymagania zdrowotne oraz grupom mniej uprzywilejowanym, w tym osobom niepełnosprawnym. W indywidualnych przypadkach naszym klientom oferujemy personalnie dobrane propozycje wyjazdów po wcześniejszej weryfikacji możliwości w tym zakresie. Każdy przypadek wyjazdu osoby z niepełnosprawnością wymaga zgłoszenia i rozpatrzenia przez Działu Help Desk i przez Managera danego kierunku, a zgłoszenie musi zawierać wyczerpujące informacje określające stopień niepełnosprawności, w tym informację, czy klient jest w stanie samodzielnie wsiąść do autokaru na standardowym transferze (w kontekście ewentualnej konieczności organizacji transferu specjalnego), a także informacje o korzystaniu z wózka inwalidzkiego oraz o tym, czy pokój w hotelu dla osoby z niepełnosprawnością jest konieczny, czy opcjonalny.

2.3.5. Środowisko naturalne

Podstawą działalności Grupy Kapitałowej Rainbow Tours jest odpowiedzialne użytkowanie zasobami naturalnymi, zgodnie z wymaganiami prawnymi obowiązującymi w Polsce. Jeśli chodzi o dbałość o środowisko, Grupa za istotne uznaje również zapisy kluczowych dokumentów na ten temat, takich jak:

- Decyzja Komisji (UE) 2016/611 z 15.04.2016 r. w sprawie dokumentu referencyjnego dotyczącego najlepszych praktyk zarządzania środowiskowego, sektorowych wskaźników efektywności środowiskowej oraz kryteriów doskonałości dla sektora turystyki na podstawie rozporządzenia (WE) nr 1221/2009 w sprawie dobrowolnego udziału organizacji w systemie ekozarządzania i audytu we Wspólnocie (EMAS).
- Rozporządzenie Rady (WE) nR 338/97 z 09.12.1996 r. w sprawie ochrony gatunków dzikiej fauny i flory w drodze regulacji handlu nimi.
- Konwencja o międzynarodowym handlu dzikimi zwierzętami i roślinami gatunków zagrożonych wyginięciem (CITES).

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours chce nie tylko chronić środowisko, niwelować szkodliwe skutki powodowane przez działalność Grupy i jej klientów, wdrażać rozwiązania pozwalające optymalizować zagrożenia dla środowiska, ale również promować założenia odpowiedzialnej turystyki zarówno poprzez swoje działania, jak i poprzez przekazywanie wiedzy na ten temat naszym klientom i współpracownikom.

Grupa uznaje również za istotne wpisywanie się poprzez swoje działania środowiskowe w Cele Zrównoważonego Rozwoju (ang. Sustainable Development Goals – SDGs), które zostały ogłoszone w 2015 r. podczas szczytu Agendy Zrównoważonego Rozwoju 2030 Organizacji Narodów Zjednoczonych w Nowym Jorku. Podmioty, takie jak Grupa Kapitałowa Rainbow Tours, działające na niemal wszystkich kontynentach mają możliwość wyznaczenia szczegółowych celów z zakresu niemal wszystkich wyzwań globalnych. Szczególnie istotne w zakresie aspektów środowiskowych, bezpieczeństwa oraz jakości działalności Grupy są zatem następujące Cele Zrównoważonego Rozwoju:

- Cel 8.: Promować stabilny, zrównoważony i inkluzywny wzrost gospodarczy, pełne i produktywne zatrudnienie oraz godną pracę dla wszystkich ludzi.
- Cel 12.: Zapewnić wzorce zrównoważonej konsumpcji i produkcji.
- Cel 14: Ochrona oceanów, mórz i zasobów morskich oraz wykorzystywanie ich w sposób zrównoważony.

-
- Cel 15: Ochrona, przywrócenie oraz promowanie zrównoważonego użytkowania ekosystemów lądowych, zrównoważonego gospodarowania lasami, zwalczanie pustynnienia, powstrzymanie i odwracanie procesu degradacji gleby oraz powstrzymanie utraty różnorodności biologicznej.

Za kluczowe Grupa Kapitałowa Rainbow Tours uznaje opracowanie i wdrożenie narzędzi do monitorowania efektów zrównoważonego rozwoju dla zrównoważonej turystyki, dzięki której powstają miejsca pracy i promowane są lokalna kultura i produkty. Równocześnie Grupa skupia się na edukacji klientów, minimalizując ich oddziaływanie na środowisko.

Swoje cele Grupa chce realizować poprzez politykę środowiskową podzieloną na 4 obszary:

- Administracja – administrując siedzibą w Łodzi i salonami sprzedaży w całej Polsce, Grupa dąży do zapewnienia pracownikom bezpiecznych warunków pracy, dbając równocześnie o środowisko naturalne poprzez ekologiczne rozwiązania minimalizujące zużycie zasobów oraz poprzez kształcenie i szkolenia pracowników w zakresie wartości środowiskowych.
- Transport – realizując wyjazdy turystyczne dla klientów na terenie całego świata, Grupa korzysta z licznych środków transportu, w tym głównie połączeń lotniczych na długich trasach podczas podróży transkontynentalnych i szerokiej gamy środków transportu kołowego (autokary, dżipy, mikrobusey, minivany, samochody osobowe) w miejscach docelowych. Grupa dąży do zapewnienia klientom bezpiecznych, ale i możliwie jak najmniej szkodliwych dla środowiska rozwiązań transportowych.
- Zakwaterowanie – wybierając i kontraktując miejsca zakwaterowania dla klientów, Grupa dąży do sukcesywnego zwiększania liczby miejsc mogących poszczycić się certyfikacją środowiskową i prowadzących aktywną politykę w zakresie ochrony środowiska, a także działających zgodnie ze strategią odpowiedzialnego biznesu.
- Atrakcje – Grupa dąży do tego, aby proponowane atrakcje pozwalały minimalizować negatywny wpływ na środowisko, a atrakcje, w których główną rolę odgrywają zwierzęta, nie łączyły się w żadnym stopniu z niewłaściwym ich traktowaniem, a ponadto pozwalały upowszechniać wiedzę o możliwościach dbania i ochrony poszczególnych gatunków.

Szczegółowe zobowiązania

Administracja

Polityka środowiskowa jest realizowana zarówno w centrali Grupy Kapitałowej Rainbow Tours w Łodzi, jak i w oddziałach w całej Polsce. Dotyczy ona również obiektów hotelowych administrowanych przez firmę poza Polską.

Kluczowe zobowiązania w odniesieniu do biura i salonów:

- Dążenie do zmniejszenia negatywnego wpływu na środowisko poprzez stopniowe wdrażanie systemów oszczędzających wodę i energię w lokalizacjach, w których Grupa odpowiada za stosowne instalacje (w szczególności poprzez wprowadzenie usprawnień dotyczących oświetlenia wbudowanego, poprzez demontaż istniejącego układu oświetlenia starego typu i montaż nowego w oparciu o oprawy i źródła światła LED).
- Usprawnienia dotyczące zmniejszenia zużycia energii elektrycznej poprzez wyłączenie urządzeń biurowych (poprzez prowadzenie wśród pracowników akcji edukacyjnych i informacyjnych o konieczności dbania o wyłączanie urządzeń elektrycznych po zakończeniu pracy).
- Minimalizacja zużycia zasobów, zwłaszcza papieru i tuszu, do celów reklamowych i w pracy biurowej.
- Zapewnienie możliwości segregacji odpadów, wprowadzenie jasnej procedury ich segregacji oraz zakontraktowanie odpowiednich usług recyklingu w lokalizacjach, w których Grupa odpowiada za zarządzanie odpadami.

Grupa systematycznie wprowadza rozwiązania mające na celu poprawę efektywności energetycznej, a co za tym idzie redukcję kosztów prowadzonej działalności. Do takich przedsięwzięć zaliczyć można:

- Wymiana oświetlenia na LED w biurze centralnym oraz w oddziałach terenowych.
- Wymiana oświetlenia w banerach reklamowych na LED w oddziałach terenowych.
- Stopniowa wymiana stolarki okiennej w biurze centralnym; współfinansowanie i aktywność w zakresie prac związanych z modernizacją elewacji i ociepleniem budynku biurowego w Łodzi, przy ul. Piotrkowskiej 270, w którym mieści się centrala Spółki dominującej oraz w procesie wymiany wind w budynku biurowym – w tym przypadku działanie jest utrudnione w budynku centrali, gdzie mieści się siedziba Spółki dominującej (ze względu na skomplikowaną strukturę własności biurowca oraz technologię jego wykonania – budynek z przełomu lat 60 i 70 XX wieku), a także w przypadku oddziałów terenowych (nieuzasadnione ekonomicznie działania termomodernizacyjne w wynajmowanych biurach na terenie Polski – głównie w tzw. „galeriach handlowych”).
- Wyłączanie urządzeń klimatyzacyjnych w biurach na czas przerw w pracy. Odbywa się to ręcznie i jest realizowane przez samych pracowników.

Dodatkowo realizowane są następujące działania proekologiczne:

- Efektywne wykorzystywanie floty samochodowej.
- Szkolenie i uwrażliwianie pracowników na zagrożenia związane z ochroną środowiska.
- Cykliczne szkolenia „Witaj w Rainbow” obejmujące elementy uświadamiania w zakresie ochrony środowiska.

Treścią ostatniego przeprowadzonego w przedsiębiorstwie Spółki dominującej w lipcu 2021 roku audytu energetycznego (na podstawie właściwych dyspozycji przewidzianych treścią ustawy z dnia 20.05.2016 r. o efektywności energetycznej) objęto zestawienie sugerowanych usprawnień dotyczących zmniejszenia zużycia energii elektrycznej w biurze centralnym i w oddziałach terenowych:

Tabela 20. Usprawnienia dotyczące zmniejszenia zużycia energii elektrycznej (zgodnie z audytem energetycznym z 07.2021 r.)

I.p.	Rodzaj usprawnień lub przedsięwzięć	Sposób realizacji	Szacunkowy koszt zmiany	Oszczędność w skali roku
I.	Usprawnienie dotyczące zmniejszenia zużycia energii elektrycznej poprzez wyłączenie urządzeń biurowych	Informowanie pracowników o konieczności dbania o wyłączenie urządzeń elektrycznych po zakończeniu pracy	Brak kosztów	30.480,00 zł
II.	Usprawnienie dotyczące zmniejszenia zużycia energii elektrycznej na potrzeby oświetlenia wbudowanego	Demontaż istniejącego układu oświetlenia starego typu i montaż nowego w oparciu o oprawy i źródła światła LED dla biura centralnego	1.400 zł	2.072,64 zł
III.	Usprawnienie dotyczące zmniejszenia zużycia energii elektrycznej na potrzeby oświetlenia wbudowanego	Demontaż istniejącego układu oświetlenia starego typu i montaż nowego w oparciu o oprawy i źródła światła LED dla oddziałów terenowych	2.800 zł	4.145,28 zł

W zakresie zużycia mediów Grupa Kapitałowa Rainbow Tours dysponuje danymi na podstawie audytów energetycznych realizowanych w oparciu o właściwe postanowienia ustawy z dnia 20.05.2016 r. o efektywności energetycznej. Spółka dominująca zobowiązana jest przeprowadzać audyt energetyczny przedsiębiorstwa lub zlecić jego przeprowadzenie co 4 lata. Pierwszy audyt energetyczny został przeprowadzony w roku 2017 (dane za rok 2016), a kolejny w roku 2021 (dane za rok 2020). W związku z brakiem biznesowego uzasadnienia Grupa nie posiada informacji o poziomie zużycia w pozostałych okresach: lata 2017 – 2020 oraz rok 2021.

W biurze centralnym w Łodzi korzysta się z dwóch czynników energetycznych: energii elektrycznej oraz ciepła miejskiego na potrzeby wody użytkowej miejskiej oraz centralnego ogrzewania. Rainbow Tours S.A. na dzień sporządzenia ostatniego audytu energetycznego (lipiec 2021 roku) zajmowała (i na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania zajmuje) piętra V, VI, VII, VIII oraz XII w budynku biurowym w Łodzi, przy ul. Piotrkowskiej 270. Aktualna łączna powierzchnia lokali zajmowanych w biurze centralnym wynosi 2.174,44 m² (kubatura części ogrzewanej wynosi 10.896,95 m³), przy czym w porównaniu z poprzednio wykonywanym audytem energetycznym (audyt za rok 2016 wykonany w okresie miesięcy lipiec-wrzesień 2017 roku) powierzchnia ta zwiększyła się o 330,74 m² (nabycie dodatkowych lokali na VIII piętrze biurowca).

W 2016 roku zużycie energii elektrycznej przez Rainbow Tours S.A. w biurze centralnym wyniosło: 200.601 kWh. Opłaty za ogrzewanie i ciepłą wodę są naliczane przez administratora obiektu proporcjonalnie do zajmowanej powierzchni. Udział zajmowanej powierzchni przez Rainbow Tours S.A. w biurowcu wynosił w tym okresie 12%. Na podstawie danych zebranych od administratora obiektu zużycie ciepła w 2016 roku na cele grzewcze oraz ciepłej wody użytkowej wyniosło: 229.627 kWh.

W 2020 roku zużycie energii elektrycznej przez Rainbow Tours S.A. w biurze centralnym wyniosło: 110.317 kWh. Ze względu na okres szczytu pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 w 2020 rok wartość zużycia energii jest zaniżona w stosunku do średnich, rocznych wartości (z uwagi na pracę zdalną itp.). Opłaty za ogrzewanie i ciepłą wodę są naliczane przez administratora obiektu proporcjonalnie do zajmowanej powierzchni. Udział zajmowanej powierzchni przez Rainbow Tours S.A. w biurowcu wynosił w tym okresie 17%. Na podstawie danych zebranych od administratora obiektu zużycie ciepła w 2020 roku na cele grzewcze oraz ciepłej wody użytkowej wyniosło: 230.831 kWh (wpływ na podaną wartość miały: zwiększenie – w stosunku do roku 2016 – łącznej powierzchni użytkowej biur/lokali zajmowanych w biurze centralnym, w związku z nabyciem lokali na VIII piętrze biurowca oraz pandemia koronawirusa SARS-CoV-2 oraz jej skutki związane np. z wykonywaniem pracy w trybie tzw. „home office”).

Sieć oddziałów terenowych Rainbow jest systematycznie rozwijana i modyfikowana. Następuje również proces zmiany lokalizacji biur terenowych, najczęściej poprzez przenoszenie do galerii handlowych. Powierzchnie lokalne placówek są stosunkowo niewielkie, od około 18 m² do około 100 m². Średnia powierzchnia lokalu w oddziale terenowym to 43 m². Większość stanowią lokale w galeriach i centrach handlowych, budynki te powstawały w różnych okresach czasu i technologiach. Spółka dominująca jest przeważnie jednym z kilkudziesięciu, a nawet kilkuset najemców w danej lokalizacji. W takich budynkach zarówno centralne ogrzewanie, ciepła woda użytkowa, klimatyzacja, wentylacja są centralne i sterowane przez administratorów obiektów. Spółka dominująca nie ma wpływu na nastawy temperatur, tryby grzania i chłodzenia czy wydajność wentylacji. Zużycie energii elektrycznej i ciepłej na częściach wspólnych (ciągi komunikacyjne, korytarze, sanitariaty, klatki schodowe, garaże) jest rozliczana stosunkowo na wszystkich najemców lokali. Kubatura części wspólnych zwłaszcza w galeriach handlowych jest stosunkowo duża, co przekłada

się na poziomy zużycia energii. Jednocześnie sposoby opomiarowania i rozliczenia zużycia energii elektrycznej oraz ciepłej są bardzo zróżnicowane w zależności od galerii handlowej i zawartych umów; w większości są one zryczałtowane i zawarte w cenie najmu.

W ramach gospodarki odpadami Grupa posiada umowy na odbiór i recykling odpadów biurowych takich jak zużyte tonery, papier i makulatura, elektroodpady, w tym baterie.

W Centrali Spółki dominującej cyklicznie prowadzone są akcje związane ze zbiórką zużytych tonerów, zbiórką makulatury. Na terenie biurowca, w którym mieści się siedziba Spółki dominującej (Łódź, ul. Piotrkowska 270), w związku z wprowadzonym obowiązkiem segregacji odpadów biura zostały wyposażone w odrębne pojemniki z przeznaczeniem na główne frakcje odpadów i przeprowadzono stosowną akcję informacyjną. W ramach oddolnych działań pracowniczych odbywają się akcje mające na celu promowanie postępowania w interesie ochrony środowiska, np. akcja „choinka z wypożyczalni”, która promowała wypożyczenie choinki na czas świąt Bożego Narodzenia (organizator akcji za każde wypożyczone drzewko zobowiązał się do posadzenia dziesięciu dodatkowych).

Kluczowe zobowiązania w odniesieniu do hoteli własnych (Grecja):

- Dążenie do zmniejszenia negatywnego wpływu na środowisko poprzez stosowanie systemów oszczędzających wodę i energię, segregację odpadów oraz ekologiczne rozwiązania podczas sprzątanania i bieżącego zarządzania hotelem.
- Zapobieganie powstawaniu odpadów dzięki „zielonym zakupom” z uwzględnieniem wpływu cyklu życia produktów – na przykład dzięki unikaniu artykułów jednorazowego użytku (żywność, mydła, szampony) oraz kupowanie środków czyszczących w postaci skoncentrowanej i luzem, a także staranne zarządzanie wielkościami zakupów.
- Minimalizacja możliwego do uniknięcia marnowania żywności dzięki starannemu opracowaniu jadłospisu i planowaniu posiłków.
- Promocja pozytywnych rozwiązań środowiskowych wśród gości hotelu poprzez edukację i uświadamianie, na przykład prośbienie i zachęcanie ich do ponownego wykorzystania pościeli i ręczników podczas dłuższych pobytów.

Wszystkie nowe budynki hotelowe Grupy w Grecji zostały zaprojektowane tak, aby spełniać klasę energetyczną B+, czyli najwyższą możliwą w zakresie izolacji pasywnej. Dodatkowo zostały na nich zainstalowane panele solarne, które są podstawowym źródłem grzania wody dla całego hotelu. W najstarszym budynku, w którym wcześniej woda była grzana tylko piecem na ropę naftową, instalacja została przerobiona tak, aby woda była grzana za pomocą energii słonecznej i tylko dogrzewana piecem na ropę naftową co zredukowało zużycie ropy o około 60%. W pozostałych budynkach nowoczesne instalacje zapewniają grzanie wody panelami solarnymi i ewentualne dogrzewanie pompami powietrze-woda.

Grupa przeprowadziła wymianę wszystkich istniejących żarówek na oświetlenie LED oraz zamontowała liczniki zegarowe do zapalania wybranych świateł oraz czujki ruchu i czujki zmierzchu, aby zoptymalizować zużycie energii elektrycznej. We wszystkich pokojach zostały zamontowane wyłączniki prądu na kartę co uniemożliwia pozostawienie włączonego oświetlenia albo działających urządzeń elektrycznych (poza mini-lodówką) w czasie nieobecności gościa w pokoju. Nowe budynki mają zainstalowane nowoczesne systemy klimatyzacyjne z indywidualnym sterowaniem w każdym pokoju, ale centralnymi agregatami co znacznie zmniejsza zużycie energii elektrycznej oraz emituje do środowiska mniej ciepła. Na drzwiach balkonowych wszystkich pokoi zainstalowano magnetyczne wyłączniki prądu z odpowiednią automatyką, powodującą wyłączenie klimatyzacji, aby nie działała przy otwartych drzwiach balkonowych.

Zamontowano baterie umywalkowe oraz słuchawki prysznicowe z napowietrzaczami tak aby zredukować zużycie wody oraz wprowadzono dozowniki detergentów, aby zoptymalizować użycie chemii do sprzątanania i odprowadzanie jej do ścieków. Dokonano również zmiany pralni zewnętrznej na bardziej ekologiczną. Kontrola zużycia wody odbywa się w systemie dziennym, jako że na wyspie Zakynthos jest duży problem z infrastrukturą wodociągową, a właściwie jej zasilaniem, tak więc woda przyjeżdża do hotelu cysternami co pozwala policzyć wielkość zużycia w całym hotelu. Wprowadzono również dozowniki chloru oraz codzienne sprawdzanie odczynu wody basenowej w celu utrzymania balansu pomiędzy czystością i ekologią basenów.

Gospodarka hotelowa realizowana na wyspach Morza Śródziemnego (Zakynthos, Kreta, Rodos) nakłada na Grupę stosowne wymogi i ograniczenia w zakresie zapobiegania powstawania odpadów co w szczególności realizowane jest poprzez odpowiednio realizowane procesy zakupowe. Hotele ze względów bezpieczeństwa są wprawdzie zmuszone do korzystania poza restauracją hotelową z naczyń plastikowych (ryzyko związane ze zbitiem naczyń szklanych), jednak Grupa ograniczyła zużycie naczyń jednorazowych na rzecz plastików wielorazowego użytku – przykładowo kubki z miękkiego plastiku zostały zastąpione kubkami z twardego plastiku, które można poddać zmywaniu - są wielorazowego użytku.

Grupa współpracuje z producentami i dostawcami wyspecjalizowanymi w współpracy z branżą hotelową, co pozwala unikać zbędnych opakowań i umożliwia realizację zamówień w ilościach adekwatnych do potrzeb. Wszystkie środki czyszczące są kupowane w dużych opakowaniach, od jednego, międzynarodowego dostawcy, który zapewnia Grupie dozowniki dla każdego rodzaju środka czyszczącego oraz odpowiednie ich wyregulowanie w celu optymalizacji zużycia. Dodatkowo Grupa wykorzystuje w pełni ekologiczny i całkowicie rozpuszczalny w wodzie papier toaletowy w celu ułatwienia oczyszczania ścieków oraz prowadzi segregację śmieci w ramach i na miarę możliwości infrastruktury wyspy Zakynthos. W ramach dążenia do uniknięcia marnowania

żywności Grupa starannie planuje jadłospis z podziałem na dni i posiłki w systemie dwutygodniowym. Wszelkie napoje kupowane są w postaci koncentratów, co pozwala minimalizować liczbę opakowań.

Osobnym obszarem działań Grupy jest praca nad edukacją klientów poprzez odpowiednie materiały informacyjne w pokojach, ale także poprzez ustalenie częstotliwości wymiany bielizny hotelowej przy zachowaniu poziomu czystości i zarazem poziomu satysfakcji klientów.

Transport

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours zwraca uwagę na wykorzystywaną flotę autokarową i inne kołowe środki transportu, które są wykorzystywane do transportu klientów. Grupa dba o to, aby autokary były nie tylko wygodne dla klientów, ale również spełniały najwyższe standardy zalecane przez przepisy dotyczące ochrony środowiska przed szkodliwym wpływem spalin. Dzięki temu wszystkie autokary Grupy mogą bez przeszkód wjeżdżać do centrów wielu miast europejskich, w których obowiązują restrykcje dotyczące ruchu samochodowego ze względu na emisję szkodliwych spalin. Jeśli chodzi o transport autokarowy flota, z której Grupa korzysta do przewozu turystów, spełnia najwyższe wymogi w zakresie emisji spalin – ponad 80% autokarów posiada normy emisji spalin EURO 6 i EURO 5. Są to najwyższe normy określające limity emisji tlenków azotu (NOx), węglowodorów (HC), tlenków węgla (CO) i cząstek stałych dla silnika.

W tej dziedzinie Grupa realizuje również proekologiczne planowanie podróży i wycieczek, co w szczególności oznacza zarządzanie lotami w celu uniknięcia lotów zbędnych (np. tych, które można z powodzeniem zastąpić transportem lądowym lub wodnym) oraz dobór usług transportowych o wysokiej efektywności energetycznej i optymalizację tras przejazdu.

Zakwaterowanie

Podczas wyboru i kontraktowania hoteli Grupa zwraca uwagę na ich politykę w zakresie ochrony środowiska, a także zachęca lokalnych partnerów do wdrażania programów ochrony i utrzymania dobrego stanu środowiska naturalnego. Grupa zobowiązuje się również do uwzględniania w warunkach kontraktów zawieranych z dostawcami usług, w tym z kontraktowanymi hotelami, ogólnie przyjętych standardów i norm minimalizujących negatywne oddziaływanie na środowisko.

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours dąży również do edukowania klientów i promocji wśród nich zachowań pozwalających chronić środowisko, takich jak wyłączanie światła w pokojach hotelowych po ich opuszczeniu, oszczędne używanie wody czy powtórne używanie pościeli i ręczników, jeśli nie ma potrzeby ich wymiany każdego dnia.

W procesie wyboru miejsc wypoczynku i budowania oferty produktowej dążymy do poszukiwania hoteli oferujących także dania przeznaczone dla osób zainteresowanych kuchnią wegetariańską i wegańską. W indywidualnych przypadkach naszych klientów – np. w momencie określonej diety (np. bezglutenowej) oferujemy personalnie dobrane propozycje wyjazdów po wcześniejszej weryfikacji możliwości w tym zakresie.

Atrakcje

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours chce tworzyć programy pozwalające minimalizować negatywny wpływ na środowisko, włączając atrakcje i aktywności pozwalające chronić przyrodę i bioróżnorodność. Politykę ochrony środowiska i bioróżnorodności Grupa realizuje poprzez:

- Dążenie do włączania do programów atrakcji parków narodowych oraz aktywności wspomagających ochronę przyrody.
- Dążenie do eliminacji atrakcji, które mogłyby się wiązać z nadmiernym lub niepotrzebnym zanieczyszczeniem środowiska, wykluczanie tych najbardziej szkodliwych dla środowiska.
- Preferencje dla kontrahentów promujących ekologiczne rozwiązania i angażujących się w ochronę przyrody.
- Dążenie do uwzględniania tylko tych atrakcji, których organizatorzy działają w granicach lokalnego prawa, przestrzegają lokalnych standardów, posiadają wszelkie niezbędne pozwolenia, a także kadre wykwalifikowaną do opieki nad zwierzętami. Grupa chce współpracować wyłącznie z podmiotami, które w kontakcie ze zwierzętami spełniają kryteria tzw. pięciu wolności i praw – tzn. zapewniają zwierzętom: dostęp do jedzenia i wody, warunki bytowe zbliżone do naturalnych, opiekę weterynaryjną, możliwość naturalnych zachowań oraz wolność od stresu i strachu. Grupa dąży do wypracowania metod weryfikacji partnerów w tym zakresie.
- Dążenie do włączania do oferty produktowej atrakcji (sanktuaria, sierocińce) instytucji czynnie zajmujących się ochroną zwierząt oraz atrakcji pozwalających bez niepokojenia obserwować zwierzęta w ich naturalnym środowisku. Grupa dąży do eliminacji miejsc, w których prowadzony jest rozród i handel dzikimi zwierzętami.
- Podejmowanie, m.in. poprzez zaangażowanie i udział pracowników destynacyjnych (pilotów, rezydentów), działań mających na celu zachowanie należytej staranności i odpowiedzialny dobór partnerów przy organizacji atrakcji bazujących na kontakcie ze zwierzętami w ich naturalnym środowisku, typu safari.
- Dążenie do wyłączenia atrakcji bazujących na wykonywaniu przez zwierzęta czynności niebędących ich naturalnym zachowaniem lub mogących zawierać elementy ich męczenia, nawet jeśli dopuszcza to lokalna tradycja.

Realizacja powyższych priorytetów jest możliwa dzięki zaangażowaniu zarówno na poziomie doboru atrakcji, jak i w trakcie współpracy. Grupa Kapitałowa Rainbow Tours zamierza wdrożyć stały monitoring atrakcji bazujących na kontakcie ze zwierzętami pod kątem doniesień medialnych w celu weryfikacji warunków lokalnych. Dodatkowo w działania w zakresie ochrony zwierząt Grupa włącza pracowników pracujących w destynacjach, ze szczególnym naciskiem na pilotów i rezydentów. Powyższe priorytety możliwe są do weryfikacji zazwyczaj wyłącznie „w terenie”, zatem Grupa uczy i angażuje pracowników do takiej weryfikacji.

Osobnym obszarem pracy Grupy w zakresie ochrony środowiska jest edukacja klientów na temat zachowań pozwalających chronić środowisko i bioróżnorodność odwiedzanych przez nich miejsc. W szczególności obejmuje to:

- Informowanie klientów o odpowiedzialnym kupowaniu pamiątek wykluczającym te pochodzące ze zwierząt objętych ochroną. Informowanie o możliwych konsekwencjach prawnych na terenie RP.
- Promowanie odpowiedzialnego kontaktu ze zwierzętami poprzez informowanie klientów o właściwym zachowaniu, m.in. podczas nurkowania.
- Grupa planuje wdrożyć rozwiązania mające na celu zachęcanie klientów do czynnego włączania się w monitorowanie dobrostanu zwierząt podczas realizacji wycieczek, głównie poprzez uświadamianie w formie materiałów informacyjnych.

Ważnym aspektem środowiskowym w kontekście zwiedzania atrakcji jest wykorzystanie przez klientów Grupy tzw. Tour Guide System (TGS), czyli radiowych systemów do oprowadzania grup, a w szczególności kwestia zużytych baterii. Po każdej wycieczce następuje badanie żywotności baterii dokonywane specjalistycznym miernikiem. Po badaniu, w przypadku utraty sprawności i żywotności baterii (poniżej naładowania w wysokości 1,29V – wyjściowo 1,5V) bateria przeznaczona jest do utylizacji, którą w ramach kompleksowej usługi na rzecz Grupy zajmuje się specjalistyczna firma. W przypadkach, kiedy poziom naładowania osiąga poziom 1,35V bateria przeznaczona jest do użycia w innych, mniej energochłonnych urządzeniach.

2.3.6. Przeciwdziałanie korupcji

W rozumieniu postanowień obowiązującej w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours polityki antykorupcyjnej (spisanej w jednolitym dokumencie wprowadzonym w 2017 roku) działania korupcyjne to wszelkie działania wyczerpujące definicję zawartą w art. 229, 230 oraz 230a kodeksu karnego, a więc przede wszystkim: (1) obiecywanie, proponowanie, nakłanianie, wręczanie jakichkolwiek korzyści majątkowych lub osobistych lub (2) przyjmowanie korzyści majątkowych od kontrahentów Grupy, jak również nieuzasadnione preferowanie wybranych kontrahentów. Łapownictwo pojmowane jest jako dawanie lub przyjmowanie przez dowolną osobę jakiegokolwiek korzyści majątkowej lub osobistej (zwykle w formie środków pieniężnych, prezentu, pożyczki, rekompensaty, przysługi, prowizji lub rozrywki) w charakterze niewłaściwej zachęty lub rekompensaty z tytułu uzyskania zlecenia lub innego świadczenia. Łapownictwo może mieć miejsce w sektorze publicznym (np. wręczenie łapówki funkcjonariuszowi publicznemu) lub prywatnym (np. wręczenie łapówki pracownikowi kontrahenta). Kluczowe zapisy przedmiotowej polityki w znacznym stopniu dotyczą Spółki dominującej Rainbow Tours S.A. (dalej Spółka) ze względu na fakt jej obecności na GPW, bycia spółką publiczną. Jednakowoż polityka została przyjęta dla Grupy Kapitałowej – co oznacza, iż pozostałe spółki muszą ją w równym stopniu respektować i stosować w zakresie adekwatnym do specyfiki ich działalności.

Aby mieć pewność, że nie dochodzi do podejmowania działań mogących mieć znamiona korupcji, pracownicy oraz współpracownicy Spółki oraz spółek z Grupy Kapitałowej muszą wykonywać swe obowiązki w sposób transparentny. Jedyne korzyści, które nie spełniają wyżej przytoczonych definicji, to wręczanie i przyjmowanie zwyczajowych upominków (np. świątecznych) i materiałów promocyjnych. Uzasadnione upominki oraz posiłki służbowe, których koszty pokrywane są przez spółki Grupy, a ich beneficjentem jest partner biznesowy, powinny być zgłoszone (np. podczas planowania lub rozliczania wydatku) i powinny mieć również charakter jawny. Takie działanie nie może skutkować negatywnymi konsekwencjami dla Grupy. W Grupie nie są akceptowane również płatności przyspieszające tok sprawy, tj. płatności dokonane dla organizacji rządowej lub funkcjonariusza publicznego mające na celu przyspieszenie lub zabezpieczenie wykonania nie uznaniowych, rutynowych czynności urzędowych (np. wydawania wiz, faktur celnych lub innych rządowych dokumentów).

Wszyscy pracownicy i współpracownicy Spółki i pozostałych spółek w Grupie Kapitałowej muszą mieć świadomość, że każdy prezent, wręczony lub otrzymany, który ma formę pieniężną, jest łapówką, niezależnie od kwoty lub intencji. Każde zobowiązanie do płatności wystawione z tytułu zakupu przez Spółkę lub spółki z Grupy Kapitałowej produktów lub usług (co z uwagi na koncentrację procesów biznesowych w Spółce, jako jednostce dominującej w Grupie, w zdecydowanej liczbie przypadków ma miejsce w Spółce) wymaga przed realizacją przelewu potwierdzenia podpisem przez właściwego członka Zarządu odpowiedzialnego za dany obszar działalności Spółki, a w przypadku płatności realizowanych na podstawie umowy – akceptacji przez osobę odpowiedzialną bezpośrednio za realizację umowy lub jej zawarcie.

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours nie akceptuje przywłaszczenia mienia jakiegokolwiek osoby lub podmiotu współpracującego, klientów ani samej Grupy. Ewentualne ryzyko w tym zakresie eliminowane jest poprzez ewidencję środków trwałych i procedury spisów z natury.

Do zdefiniowanych obszarów zagrożeń wraz z opisem procedur należytej staranności należą:

Proces zakupów

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours wprowadziła i w dalszym ciągu udoskonala wiele zasad i procedur wewnętrznych, które mają za zadanie uniemożliwić zaistnienie postępowania nieetycznego lub noszącego znamiona przestępstwa. Spółka prowadzi proces zakupów w sposób jasny i transparentny.

W Grupie istnieją procedury należytej staranności – niepisane zasady wymagane przez Zarząd Spółki oraz Zarządy pozostałych spółek w Grupie Kapitałowej. Dla każdego nowego rodzaju zamówienia pracownik prowadzący proces zakupu zobowiązany jest uzyskać co najmniej dwie niezależne oferty, w szczególności w procesach zakupu usług. Wymóg ten nie musi być przestrzegany w każdym procesie zakupu, niemniej jego nieprzestrzeganie również wymaga zgody Zarządu.

Zakupy standardowe i cykliczne wymagają przeprowadzenia wyboru dostawcy zgodnie z powyższą procedurą jedynie w przypadku, gdy jest to pierwszy proces wyboru – np. zakupy materiałów biurowych realizowane są u wybranych już dostawców i każde kolejne zamówienie nie wymaga wszczęcia szczegółowego procesu wyboru oferenta. Podobną praktykę Spółka stosuje w przypadku zakupów podlegających wcześniejszemu budżetowaniu – co wymaga stosownych uzasadnień na etapie przygotowywania budżetu.

Niezależnie od stosowanej procedury każdy wydatek musi być zaplanowany, uzasadniony, a każda faktura zweryfikowana merytorycznie, formalnie i księgowo oraz zaakceptowana przez Zarząd lub kierownika wyższego szczebla wskazanego przez Zarząd.

Kontraktowanie oraz zakupy w trakcie prowadzenia realizacji turystycznych

- Kontraktowanie hoteli – proces wyboru kontrahenta musi mieć charakter szczegółowy, jednak musi również być transparentny i spełniać procedurę należytej staranności. Każde rozeznanie rynku powinno być połączone ze zbieraniem ofert od różnych podmiotów. Oferty te, podobnie jak przy innych zakupach, powinny być porównywalne, a hotele możliwie najdokładniej spełniające wystandaryzowane potrzeby klientów. Osobą odpowiedzialną za proces kontraktowania jest Dyrektor Działu Kontraktów Spółki.
- Czartery – rynek czarterów w Polsce jest stosunkowo mały z perspektywy rynku turystycznego, co jednak nie stanowi o możliwości potraktowania umów i płatności czarterowych z mniejszą dbałością o przestrzeganie zasad opisanych w polityce antykorupcyjnej. Umowy czarterowe dotyczą kontraktów na loty czarterowe (dzielone miejsca w samolotach) i co do zasady regulują proces odsprzedaży lub zakupu miejsc w samolotach czarterowych. Umowy te podpisywane są jako umowy dwustronne z opisem świadczeń wzajemnych. Z uwagi na wąski rynek lotniczych usług czarterowych działania te mają charakter standardowy i wynikają z umów podpisanych przez Spółkę lub dedykowaną tym procesom spółkę zależną z konkurencyjnymi podmiotami branżowymi.
- Wydatki pracowników destynacji – istotne są również wydatki zatrudnionych przez Spółkę rezydentów oraz pilotów wycieczek. Rezydenci mają możliwość pobrania zaliczki. Każdorazowo zaliczkę rozliczają poprzez przedstawienie odpowiednich dokumentów zakupowych (faktury, rachunki itp.), które są weryfikowane na miejscu przez koordynatorów, a następnie przekazywane do dalszej kontroli do Działu Księgowości (sekcja rozliczeń pilotów i rezydentów – nowa komórka organizacyjna wprowadzona w 2018 roku) i ewentualnie właściwej osobie z Działu Obsługi Destynacji Rainbow Tours S.A., które również badają zasadność merytoryczną i finansową poniesienia każdego z wydatków. Każdy z wydatków dokonanych przez rezydenta wymaga odpowiedniego udokumentowania. Sporadycznie uznaje się możliwość dokonania rozliczenia na podstawie oświadczenia, niemniej Grupa unika takich sytuacji i wszyscy pracownicy Spółki są informowani o konieczności unikania takich zachowań. Realizacja płatności podczas wycieczek następuje ze środków pochodzących z wpłat od klientów za realizację programów i podobnie jak w przypadku rezydentów na podstawie dokumentów wydatków zakupowych (faktury, rachunki itp.). Wobec tego zaliczki dla pilotów wycieczek nie są co do zasady stosowane. Grupa dąży do eliminowania licznych przekazów pieniężnych oraz obrotu dużą ilością gotówki. Stosowanym rozwiązaniem jest wpłacanie bezpośrednio do banku środków otrzymywanych przez rezydentów/pilotów za wycieczki fakultatywne na rachunki kontrahentów tytułem zapłaty kluczowych zobowiązań względem nich. Pomniejszenie zobowiązania wobec kontrahentów są regulowane na bieżąco na podstawie dokumentacji księgowej.

Polityka oferowania i przyjmowania upominków biznesowych oraz wydatki reprezentacyjne

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours ma również opisane (objęte treścią wprowadzonej w 2017 roku polityki antykorupcyjnej, mającej zastosowanie do Spółki i spółek Grupy Kapitałowej Rainbow Tours) zasady przyjmowania i wręczania prezentów/upominków biznesowych. Z punktu widzenia działań antykorupcyjnych stanowi to jedno z największych pól do różnego rodzaju nadużyć.

- Polityka wewnętrzna – w spółkach Grupy jeden pracownik nie może drugiemu wręczyć prezentu (w żadnej formie), jeśli stanowiąby on, nazwane lub nie, zobowiązanie do nieetycznego zachowania. Żaden pracownik nie może wywierać wpływu na sposób realizacji zadań służbowych przez innego pracownika inaczej niż poprzez oficjalną komunikację. Pracownicy wyższego szczebla nie mogą wywierać niepożądanego (np. nieetycznego, niezgodnego z obowiązującymi

przepisami, niezgodnego z zasadami obowiązującymi w Grupie) wpływu na pracowników niższego szczebla poprzez obiecywanie jakichkolwiek korzyści osobistych lub służbowych.

- Polityka zewnętrzna – dopuszcza się przyjmowanie lub przekazywanie drobnych prezentów w relacjach służbowych z kontrahentami. Prezenty nie muszą być jednak zwyczajem w kulturze korporacyjnej każdego z krajów, z którego pochodzą osoby wręczająca i obdarowana. Wartość rynkowa takiego prezentu nie może jednak przekroczyć kwoty 500 zł lub równowartości tej kwoty w walucie obcej. Zasady te dotyczą również spotkań służbowych (np. wspólne posiłki) z partnerami biznesowymi Grupy, jeśli spotkania te mają na celu podtrzymanie lub zbudowanie odpowiedniej relacji biznesowej. Spotkania takie mogą jednak być organizowane wyłącznie w celach służbowych. Każdy prezent o wartości rynkowej wyższej niż 500 zł, mający co do zasady mieć miejsce w sytuacjach wyjątkowych, powinien być zaakceptowany przez kierownika wyższego szczebla lub Zarząd. W innym przypadku nie należy go ani wręczać, ani przyjmować. Zabronione są wszelkie prezenty mające charakter pieniężny. Niezależnie od wysokości i intencji zawsze są one traktowane jako przyjęcie lub wręczenie łapówki i stanowią przestępstwo lub wykroczenie. Żaden z pracowników lub współpracowników Grupy nie może wręczać jakichkolwiek prezentów urzędnikom publicznym oraz osobom pełniącym funkcje publiczne. Pracownicy Grupy chcący uczestniczyć we wszelkich spotkaniach, szkoleniach itp. organizowanych i oferowanych bezpłatnie przez kontrahentów Grupy powinni każdorazowo uzyskać zgodę Zarządu lub kierownika wyższego szczebla. Wszystkie koszty związane z uczestnictwem w takich wydarzeniach powinny być określone szczegółowo i przejrzyste przed przedstawieniem ich Zarządowi. Pracownicy oraz kontrahenci korzystający z wszelkiego rodzaju podarunków (otrzymywanie) muszą zaznajomić się z odpowiednimi przepisami podatkowymi obowiązującymi w Polsce i samodzielnie rozliczyć podatkowo otrzymany prezent.
- Wydatki reprezentacyjne – budżet reprezentacyjny w każdym podmiocie jest jednym z tych obszarów, w których najłatwiej może dochodzić do różnego rodzaju zdarzeń nieetycznych i korupcyjnych. Dlatego też Grupa Kapitałowa Rainbow Tours nie ma odrębnego funduszu reprezentacyjnego, choć wydatki te prognozuje budżetowo w kwotach ogólnych. Wszystkie wydatki, które księgowo i merytorycznie kwalifikowane są jako wydatki reprezentacyjne, podlegają procesowi zatwierdzania przed spotkaniem i po spotkaniu na podstawie stosowanej dokumentacji rozliczeniowej, przede wszystkim opracowanego wewnętrznie formularza rozliczenia wydatków ponoszonych w związku z organizacją spotkań z kontrahentami. Część wydatków z tytułu reprezentacji i spotkań biznesowych realizowana jest poprzez płatności kartą płatniczą, najczęściej przez Dział Kontraktów i Dział Produktu Spółki, które wydawane są wąskiemu gronu pracowników Spółki i przy których stosuje się ograniczenia kwotowe wydatków. Każda płatność kartą musi być dokładnie opisana.

Płatności

Każda faktura opłacana przez Spółkę musi przejść kilkustopniowy proces opisu i akceptacji. Pracownik odpowiedzialny za realizację danego zakupu ma obowiązek uzasadnienia konieczności jego poniesienia oraz przypisania go do określonego projektu, wydarzenia lub grupy kosztowej. Taki dokument musi zostać zaakceptowany przez kierowników, pracownika Działu Księgowości, a przed dokonaniem płatności – również przez odpowiednią osobę z Zarządu. Taki proces pozwala na kilkakrotną weryfikację każdego dokumentu zakupowego, a więc pozwala uniknąć ewentualnych nadużyć.

Raportowanie finansowe

Raportowanie finansowe jest jednym z kluczowych narzędzi w ocenie sytuacji przedsiębiorstw. Przedstawianie wyników jest ustawowym obowiązkiem dużych podmiotów. Na podstawie tych wyników podejmowane są decyzje zarówno przez klientów, jak i potencjalnych inwestorów i kooperantów. Przedstawianie danych fałszujących rzeczywiste wyniki może skutkować upadłością firmy, która nie będzie w stanie wywiązywać się ze swych zobowiązań. W branży, w której działa Grupa, pojawiają się co jakiś czas informacje o problemach lub upadłości touroperatorów. Dlatego Grupa dba o rzetelność wszelkiej sprawozdawczości, za którą stoją odpowiednie procedury sprzedażowe i zakupowe czy procesy badania rocznych sprawozdań finansowych lub przeglądu śródrocznych sprawozdań finansowych przez biegłych rewidentów.

Rainbow Tours S.A. jako spółka publiczna publikuje raporty finansowe w zakresie wynikającym z Rozporządzenia Ministra Finansów z 28.03.2018 r. w sprawie informacji bieżących i okresowych przekazywanych przez emitentów papierów wartościowych oraz warunków uznawania za równoważne informacji wymaganych przepisami prawa państwa niebędącego państwem członkowskim. Raporty okresowe przygotowywane są przez jednostki organizacyjne: Dział Księgowości, Dyrektora Finansowego, Konsultanta ds. Relacji Inwestorskich i zatwierdzane przez Zarząd Spółki. Weryfikacja obowiązkowej sprawozdawczości finansowej (okresowej: raporty kwartalne, raport półroczny, raporty roczne) realizowana jest dodatkowo przez firmę audytorską (biegłego rewidenta) na etapie przeglądu sprawozdań półrocznych i badania sprawozdań rocznych, a także przez Komitet Audytu Rady Nadzorczej Spółki. Sprawozdawczość dodatkowa (raporty o przedsprzedaży, raporty o przychodach ze sprzedaży) realizowana jest przy udziale Zarządu Spółki przez Dyrektora Finansowego. Wszystkie te procesy są wysoce sformalizowane i pozwalają na zachowanie obowiązku rzetelności dokumentów. Każda informacja w nich zawarta jest wielokrotnie weryfikowana i kontrolowana.

Informacje poufne

Informacje poufne mogą być przedmiotem oferty korupcyjnej – podmioty konkurencyjne mogą chcieć pozyskać informacje, które stanowią tajemnicę Grupy, by na ich podstawie rozwinąć swoją działalność, co jest działaniem szkodliwym dla Grupy. W związku

z tym Spółka dominująca w Grupie Kapitałowej wprowadziła wiele rozwiązań, które mają przeciwdziałać nadużyciom w zakresie informacji poufnych oraz informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa.

Każda osoba, która w Spółce ma dostęp do informacji poufnych w rozumieniu Rozporządzenia MAR pouczana jest w formie pisemnej o obowiązkach wynikających z przepisów ustawowych i wykonawczych oraz o sankcjach mających zastosowanie w razie wykorzystywania i bezprawnego ujawniania informacji poufnych. Ponadto Grupa prowadzi listę wszystkich osób mających dostęp do informacji poufnych – listę osób mających stały dostęp do informacji poufnych oraz listę osób mających dostęp do konkretnej informacji poufnej, co w przypadku zdiagnozowania naruszenia poufności informacji pozwoli na wszczęcie właściwego postępowania wyjaśniającego. Rainbow Tours S.A. jako spółka publiczna prowadzi również listę osób pełniących obowiązki zarządcze oraz osób blisko związanych z osobami pełniącymi obowiązki zarządcze. Grupa identyfikuje i raportuje (przekazuje do wiadomości publicznej) informacje poufne na podstawie przepisów Rozporządzenia MAR, a także stanowisk i wytycznych Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego.

Każdy z pracowników Grupy przed podjęciem pracy informowany jest o obowiązku zachowania tajemnicy przedsiębiorstwa w rozumieniu właściwych przepisów ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, czym jest i jakie zagadnienia w szczególności obejmuje tajemnica przedsiębiorstwa oraz jakie są konsekwencje naruszenia tajemnicy przedsiębiorstwa Spółki i/lub spółek z Grupy Kapitałowej Rainbow Tours. Każdy pracownik zobowiązany jest złożyć stosowne oświadczenie o zobowiązaniu do zachowania w poufności tajemnicy przedsiębiorstwa, tj. do nieujawniania jej osobom postronnym oraz do niekorzystania z niej osobiście w celu innym niż do wykonania umowy o pracę łączącej pracownika ze Spółką lub spółką z Grupy Kapitałowej. Naruszenie postanowień oświadczenia o poufności pociąga za sobą wszelkie konsekwencje przewidziane prawem, w tym przepisami powołanej wyżej ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

Spółka dominująca stworzyła i wdrożyła również wiele dokumentów w zakresie ochrony i „zarządzania” danymi osobowymi przetwarzanymi w Spółce w związku z wykonywaniem działalności gospodarczej, które zostały dostosowane do przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), tj. tzw. Rozporządzenia RODO.

Sprzedaż

Wszystkie działania sprzedażowe w Grupie muszą mieć akceptację osób odpowiedzialnych, przede wszystkim Zarządu oraz kierowników wyższego szczebla. Agenci ani oddziały nie posiadają możliwości indywidualnego dysponowaniem systemem zniżek dla klientów, nie ustalają również cen poszczególnych produktów. Wszystkie ceny ustalane są centralnie oraz zarządzane blokowo i nie mogą być wprowadzone do systemu bez odpowiedniego procesu akceptacji. Każda zmiana w zamówieniu/rezerwacji jest zapisywana w systemie bez możliwości jej usunięcia, co minimalizuje możliwość manipulowania treścią i warunkami zamówienia.

Współpraca z podmiotami zewnętrznymi, w tym publicznymi

- Sponsoring i darowizny – w każdym przypadku udzielenie wsparcia charytatywnego bądź sponsoringowego następuje na podstawie decyzji Zarządu lub wytypowanego członka Zarządu. Wsparcie charytatywne realizowane jest w ramach posiadanej polityki działań społecznych przez osoby wyznaczone przez Zarząd Spółki.
- Przekazywanie środków na rzecz organizacji politycznych – zakazane są wszelkie formy przekazywania środków z funduszy spółek Grupy Kapitałowej (bądź darowizn rzeczowych) na rzecz partii politycznej, działacza partii lub komitetu politycznego czy na rzecz kandydata na urząd państwowy, regionalny, lokalny lub inny.
- Reprezentacja Spółki przed organami administracji publicznej – osoba reprezentująca Spółkę przed organami administracji publicznej, ze szczególnym uwzględnieniem relacji z urzędami podatkowymi i ZUS, zobowiązana jest posiadać każdorazowo szczególne upoważnienie ze strony Zarządu zgodnie z zasadami reprezentacji. Kancelaria prawna działająca w imieniu Spółki lub spółek z Grupy działa na podstawie pełnomocnictw udzielanych w ramach danej sprawy lub pełnomocnictwa ogólnego (np. procesowego).

KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA I ZEWNĘTRZNA

Wszelka komunikacja prowadzona w imieniu Spółki, a także spółek z Grupy Kapitałowej Rainbow Tours w kluczowych obszarach działalności biznesowej, w szczególności w zakresie zaciągania zobowiązań, musi być prowadzona transparentnie i w sposób umożliwiający jej prześledzenie. Ustalenia takie powinny mieć odzwierciedlenie np. w formie spisanego podsumowania, notatki, zbioru ofert etc. Pozwoli to w przypadku jakichkolwiek wątpliwości potwierdzić bądź odrzucić zarzuty dotyczące działań o znamionach korupcji.

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours stosuje zasady mówiące o tym, że wszelkie kontakty z kontrahentami oraz klientami są dozwolone wyłącznie w celach biznesowych. Dodatkowo kontakt w większości przypadków powinien się odbywać poprzez korespondencję e-mailową (wyłącznie z firmowych adresów), faksową, pocztową, telefony służbowe oraz bezpośrednie spotkania w siedzibie Spółki lub siedzibie kontrahenta. Wszelkie działania i kontakty handlowe oraz marketingowe powinny być konsultowane i zatwierdzone przez Zarząd lub osoby przezeń wskazane.

ZOBOWIĄZANIA

Grupa Kapitałowa Rainbow Tours zobowiązuje się szkolić w odpowiednim stopniu wszystkich pracowników i współpracowników, by zapewnić właściwe wdrożenie i przestrzeganie polityki antykorupcyjnej. Wszyscy nowi pracownicy przed rozpoczęciem pracy zostają zaznajomieni z zapisami wprowadzonej w 2017 roku, spisanej polityki antykorupcyjnej. Żaden z pracowników nie zostanie pociągnięty do odpowiedzialności za zgłoszenie możliwego naruszenia przepisów prawa lub zapisów polityki antykorupcyjnej, a każde takie zgłoszenie zostanie potraktowane poważnie. O uzasadnionych podejrzeniach popełnienia przestępstwa Grupa informować będzie odpowiednie organy ścigania.

PROCEDURA ZGŁASZANIA NADUŻYĆ („WHISTLEBLOWING”)

Zarząd Spółki dominującej w Grupie Kapitałowej, działając w związku z wejściem w życie z dniem 30.11.2019 r. postanowień art. 97d ustawy z dnia 29.07.2005 r. *o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych* (tj. Dz.U. z 2019 roku, poz. 623 z późn. zm.), mając na celu:

- przyczynienie się do zapobiegania potencjalnym szkodom i wykrywanie potencjalnych lub rzeczywistych niebezpieczeństw i zagrożeń dla szeroko rozumianego interesu Spółki, które w przeciwnym wypadku pozostałyby niewykryte,
- dążenie do rozwijania w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours kultury wewnątrzorganizacyjnego sygnalizowania przez pracowników nieprawidłowości i naruszeń prawa, procedur i standardów etycznych, jako wyrazu troski o dobro Spółki i spółek z Grupy Kapitałowej,
- budowanie systemu zarządzania Spółką w oparciu o przejawy społecznej odpowiedzialności biznesu, co polega na świadomym, zrównoważonym działaniu Spółki skierowanym nie tylko na zysk finansowy i aspekty ekonomiczne, ale także na uwzględnieniu potrzeb i wymagań szeroko pojętych interesów Pracowników oraz innych interesariuszy,

przyjął do stosowania w Spółce i w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours szczegółową procedurę dotyczącą procesów tzw. Whistleblowing, tj. „Procedurę anonimowego powiadamiania o nadużyciach w Rainbow Tours S.A.”.

„Procedura anonimowego powiadamiania o nadużyciach w Rainbow Tours S.A.” określa zasady anonimowego zgłaszania przez osoby zatrudnione w Spółce lub w podmiocie zależnym Spółki na podstawie stosunku pracy, umowy cywilnoprawnej, przedsiębiorców wykonujących działalność osobiście i jednoosobowo, osoby odbywające praktyki, stażystów, a także osoby wchodzące w skład Zarządu oraz Rady Nadzorczej Spółki, wskazanemu członkowi Zarządu Spółki, a w szczególnych przypadkach – Radzie Nadzorczej, naruszeń prawa, w szczególności przepisów ustawy z dnia 29.07.2005 r. o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych, Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/1129 z dnia 14.06.2017 r. w sprawie prospektu, który ma być publikowany w związku z ofertą publiczną papierów wartościowych lub dopuszczeniem ich do obrotu na rynku regulowanym oraz uchylecia dyrektywy 2003/71/WE oraz procedur i standardów etycznych przyjętych do stosowania w Spółce i w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours. Procedura jednocześnie ukierunkowana jest na zapewnienie osobom, które zgłaszają naruszenia, ochronę przed działaniami o charakterze represyjnym, dyskryminacją lub innymi rodzajami niesprawiedliwego traktowania.

Zgodnie z właściwymi postanowieniami Procedury, zgłoszenia o Nadużyciach są przekazywane do wiadomości wskazanemu członkowi Zarządu, a w szczególnych przypadkach, w tym Nadużyciach dotyczących członków Zarządu – Radzie Nadzorczej. Spółka wytypowała członka Zarządu Spółki wskazanego i uprawnionego do odbierania zgłoszeń o Nadużyciach w rozumieniu Procedury.

Zgodnie z postanowieniami funkcjonującej w Grupie Kapitałowej Rainbow Tours dodatkowo w powyższym zakresie „Polityki antykorupcyjnej Grupy Kapitałowej Rainbow Tours”, w części dotyczącej zgłaszania nadużyć („Whistleblowing”) /cyt./:

„Każdego z pracowników, który dokonuje zgłoszenia o wykrytym lub domniemanym działaniu korupcyjnym lub związanych z innymi nadużyciami gospodarczymi, zapewniamy, że nie może z tego powodu zostać zwolniony z pracy, zdegradowany, zawieszony czy w jakikolwiek inny sposób dyskryminowany. Każdy pracownik, wobec którego postawione są zarzuty ma prawo się do nich odnieść i wytłumaczyć każdą wątpliwą sytuację. Innymi słowy, pracownik taki, będzie miał zapewnioną możliwość przedstawienia swojego stanowiska.

Zgłoszenia dotyczące potencjalnego lub realnego naruszenia prawa lub zasad postępowania w RAINBOW TOURS kierowane są do wyznaczonego członka Zarządu lub do Rady Nadzorczej zgodnie z właściwymi postanowieniami obowiązującej w RAINBOW TOURS i w spółkach Grupy Kapitałowej RAINBOW TOURS „Procedury anonimowego powiadamiania o nadużyciach w Rainbow Tours S.A.” (dalej jako „Procedura Whistleblowing”). Procedura Whistleblowing określa zasady anonimowego zgłaszania przez pracowników wskazanemu członkowi Zarządu, a w szczególnych przypadkach – Radzie Nadzorczej, naruszeń prawa, w szczególności przepisów ustawy z dnia 29.07.2005 r. o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych, Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/1129 z dnia 14.06.2017 r. w sprawie prospektu, który ma być publikowany w związku z ofertą publiczną papierów wartościowych lub dopuszczeniem ich do obrotu na rynku regulowanym oraz uchylecia dyrektywy 2003/71/WE, oraz procedur i standardów etycznych przyjętych do stosowania w RAINBOW TOURS i w Grupie Kapitałowej RAINBOW TOURS. Procedura jednocześnie ukierunkowana jest na zapewnienie pracownikom, którzy zgłaszają naruszenia, ochronę przed działaniami o charakterze represyjnym, dyskryminacją lub innymi rodzajami niesprawiedliwego traktowania.

Wyjaśnienia spraw dotyczących zgłoszonych nadużyć będą prowadzone rzetelnie, z zachowaniem szczególnej ostrożności, w sposób uniemożliwiający wyciąganie konsekwencji na podstawie chybionych lub fałszywych zgłoszeń. Prowadząc postępowanie będziemy unikać wzbudzania podejrzeń wśród osób, odnośnie których wszczęte zostało postępowanie sprawdzające, unikając przy tym zgłoszeń, które w negatywny sposób rzutować mogą na wizerunek RAINBOW TOURS lub osób z nią związanych.

Wszyscy pracownicy, w tym również członkowie zespołu pracującego nad wyjaśnieniem sprawy, powinni pamiętać, że nie należy przekazywać informacji o postępowaniu sprawdzającym osobom, w stosunku do których zostało ono wszczęte.

Wszelkie szczegółowe zasady związane z funkcjonowaniem procesów dotyczących anonimowego zgłaszania nadużyć zawarte zostały w Procedurze Whistleblowing.”

W roku 2021 Spółka dominująca prowadziła prace wewnętrzne związane z opracowaniem nowych regulacji wewnętrznych dotyczących zgłaszania nieprawidłowości i związanej z tym ochrony dla osób zgłaszających (tzw. sygnalistów). Mimo, że zgodnie z Dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/1937 z dnia 23.10.2019 r. w sprawie ochrony osób zgłaszających naruszenia prawa Unii, krajowe ustawodawstwo państw członkowskich miało zostać dostosowane, a wskazana dyrektywa implementowana do dnia 17.12.2021 r. Na bazie pierwszego projektu stosownej polskiej ustawy o ochronie osób zgłaszających naruszenia prawa (projekt z dnia 14.10.2021 r.) Spółka dominująca przeanalizowała istniejącą procedurę wewnętrzną dotyczącą tzw. „whistleblowing’u” i przygotowała pierwszy projekt zmian i nowej „Procedury wewnętrznej zgłaszania naruszeń prawa i innych naruszeń, podejmowania działań następczych oraz określającej warunki ochrony osób zgłaszających naruszenia”. Do dnia 31.03.2022 r. polska ustawa krajowa w tym zakresie nie została przyjęta; nie rozpoczął się również ścisły proces legislacyjny na forum polskiego parlamentu. Prowadzone były prace rządowe w przedmiocie przygotowania ostatecznego projektu stosownej ustawy. W dniu 12.04.2022 r. na stronach Rządowego Centrum Legislacji ukazał się nowy projekt przedmiotowej ustawy o ochronie osób zgłaszających naruszenia prawa (projekt z dnia 06.04.2022 r.). Po zakończeniu procesu legislacyjnego, opublikowaniu i wejściu w życie przedmiotowej ustawy o ochronie osób zgłaszających naruszenia prawa Spółka dominująca przyjmie nową regulację wewnętrzną w tym przedmiocie.

3. ZARZĄDZANIE RODZAJAMI RYZYKA ZWIĄZANYMI Z DZIAŁALNOŚCIĄ GRUPY, MAJĄCYMI WPŁYW NA ZAGADNIENIA NIEFINANSOWE

3.1. Opis zarządzania istotnymi rodzajami ryzyka związanymi z działalnością Grupy, mającymi wpływ na zagadnienia niefinansowe

RYZYKO	OPIS RYZYKA	SPOSÓB ZARZĄDZANIA
OTOCZENIE ZEWNĘTRZNE ORAZ ZDARZENIA LOSOWE		
<p>Ryzyko związane z pandemią koronawirusa SARS-CoV-2</p>	<p>Mająca miejsce realnie od 2020 roku pandemia koronawirusa SARS-CoV-2 miał wpływ (zwłaszcza w okresach wcześniejszych, tj. w latach 2020 i 2021) na powszechne zagrożenie i dezorganizację życia gospodarczego i społecznego na całym świecie. Zgodnie z powszechnymi ocenami, pandemia koronawirusa SARS-CoV-2 ma i będzie miała okresowy wpływ na osłabienie światowego wzrostu gospodarczego, recesji gospodarczej i społecznej. Pandemia koronawirusa SARS-CoV-2 uderzyła i w pewnym zakresie w dalszym ciągu uderza bezpośrednio w gospodarkę realną znacznej większości państw, powodując spadek produkcji, dezorganizację łańcuchów dostaw oraz spadek popytu zwłaszcza w sektorze usług, w tym m.in. w odniesieniu do lotniczego ruchu pasażerskiego, turystyki, branży gastronomicznej, konsumpcji dóbr kultury.</p> <p>Na dzień 31.03.2022 r. Zarząd Spółki ocenia, że mimo zaobserwowania w 2021 roku stopniowego „oswajania” sytuacji istnienia pandemii oraz jej stopniowego wygaszania po wystąpieniu kolejnych fali pandemii w roku 2022, skutki pandemii dla funkcjonowania branży turystycznej w przyszłych okresach również będą miały pewne znaczenie i będą stanowiły czynnik ryzyka związany z prowadzoną działalnością, w konsekwencji wpływający na realizację przez Grupę zobowiązań w obszarach zrównoważonego rozwoju, a w szczególności w obszarach: zagadnień społecznych, zagadnień pracowniczych, środowiska naturalnego. Związane to może być z koniecznością modyfikacji, czasowego wstrzymania lub zaprzestania realizacji niektórych wcześniej założonych celów zrównoważonego rozwoju.</p>	<p>Po stosunkowo słabym pod względem wartości sprzedaży i liczby rezerwacji turystycznych początku 2021 roku (tu: stosunkowo niska wartość sprzedaży imprez turystycznych w miesiącach od stycznia do kwietnia 2021 roku), w drugiej części 2021 roku Spółka dominująca (również zależne spółki „hotelowe”) zanotowała istotny i znaczący wzrost poziomów sprzedaży, który osiągnął szczyt w najbardziej efektywnych w branży turystycznej miesiącach lipcu i sierpniu 2021 roku. Podobne tendencje zauważyć można również w analizie efektów sprzedaży i tendencji sprzedażowych w okresie „wychodzenia” z piątej fali pandemii (I kwartał 2022 roku) wycieczek dla sezonu Lato 2022.</p> <p>W kontekście pandemii koronawirusa SARS-CoV-2, Zarząd Spółki dominującej realizował w 2020 roku (kontynuując wdrożone i realizując nowe działania także w 2021 roku) działania mające na celu aktywne i kompleksowe przeciwdziałanie skutkom pandemii, w tym poprzez wykorzystanie w latach 2020 i 2021 w możliwie szerokim zakresie wszelkich działań pomocowych i osłonowych wprowadzanych przez Rząd Rzeczypospolitej Polskiej w związku z sytuacją kryzysową, w tym w ramach pakietów pomocowych dedykowanych dla organizatorów turystyki i agentów turystycznych w Polsce (Tarcza Antykryzysowa, Tarcza Finansowa itp.).</p> <p>Działania powyższe, służące powrotowi do funkcjonowania nakierowanego na rozwój prowadzonej działalności gospodarczej, po osiągnięciu stanu stosunkowej stabilizacji i odbudowania poziomów sprzedaży na zadowalającym poziomie z pewnością pozwolą na powrót Grupy i Spółki dominującej do realizacji zakładanych wcześniej celów i zobowiązań w obszarach zrównoważonego rozwoju, a w szczególności w obszarach: zagadnień społecznych, zagadnień pracowniczych, środowiska naturalnego.</p>
<p>Ryzyko związane z konfliktem wojennym na terytorium Ukrainy</p>	<p>Na działalność Spółki dominującej i spółek z Grupy Kapitałowej Rainbow Tours pośredni wpływ mogą mieć wszelkiego rodzaju sytuacje związane z uwarunkowaniami polityczno-gospodarczymi na świecie. W związku z sytuacją polityczno-gospodarczą na świecie wynikającą z nieuzasadnionej agresji wojskowej ze strony Federacji Rosyjskiej na terytorium Ukrainy i wywołanej nią konfliktem zbrojnym, Zarząd Spółki dominującej zwraca uwagę na potencjalny wpływ wskazanej sytuacji (i jej łącznego lub jednostkowo potencjalnego negatywnego wpływu na płynność, sytuację majątkową oraz rentowność Spółki dominującej i spółek Grupy) m.in. na: (i) utrzymujące się długookresowo lub średnioterminowo</p>	<p>Oferta produktowa realizowana przez Spółkę dominującą na terytorium Rosji lub Ukrainy miała nieznaczny wolumen (głównie wycieczki objazdowe) i nie stanowiła istotnego udziału w sprzedaży realizowanej w ramach podstawowej działalności Spółki. Spółka dominująca dokonała anulacji/zawieszenia realizacji wszystkich programów turystycznych realizowanych na terenie Federacji Rosyjskiej planowanych na rok 2022 i następne. Ponadto Spółka dominująca dokonała anulacji/zawieszenia ofertowania podróży lotniczych uwzględniających połączenia realizowane przez rosyjskie linie lotnicze oraz anulacji/zawieszenia ofertowania jakichkolwiek pobytów w hotelach na terenie Federacji Rosyjskiej oraz w hotelach sieci kapitałowo powiązanych z Rosją w innych krajach na świecie.</p> <p>Ryzyko ewentualnego pośredniego wpływu wskazanej sytuacji polityczno-gospodarczej na ceny na rynku</p>

RYZYKO	OPIS RYZYKA	SPOSÓB ZARZĄDZANIA
	<p>niekorzystne poziomy cen na rynku paliwowym, (ii) destabilizację i wzrost kursów na rynku walutowym, w tym w szczególności związanych z osłabieniem złotego polskiego (PLN) w odniesieniu do walut rozliczeniowych: dolara amerykańskiego (USD) i euro (EUR), co potencjalnie może skutkować obniżeniem poziomów rentowności sprzedawanych wycieczek i prowadzonej działalności, a w związku z tym na obniżeniem kwoty przepływów pieniężnych netto i większe zapotrzebowanie na finansowanie zewnętrzne, negatywne zmiany warunków finansowania lub ograniczenie finansowania bankowego.</p> <p>Powyższe może mieć wpływ na prowadzoną przez Grupę działalność, a w konsekwencji wpływ na realizację przez Grupę zobowiązań w obszarach zrównoważonego rozwoju, a w szczególności w obszarach: zagadnień społecznych, zagadnień pracowniczych, środowiska naturalnego. Związane to może być z koniecznością modyfikacji, czasowego wstrzymania lub zaprzestania realizacji niektórych wcześniej założonych celów zrównoważonego rozwoju.</p>	<p>paliwowym i na rynku walutowym zarządzane jest w sposób wskazany przy opisie tych ryzyk.</p>
<p>Ryzyko związane z sezonowością sprzedaży</p>	<p>Specyfiką branży turystycznej jest sezonowość sprzedaży, z czego największy popyt przypada na drugi i trzeci kwartał roku kalendarzowego. Przy niższym popycie w pozostałych okresach rośnie ryzyko niezapełnienia samolotów, z czym mogą się wiązać potencjalne straty, jak również niesprzedanie zakontraktowanych miejsc hotelowych czy niemożność potwierdzenia grup z powodu braku minimalnej liczby uczestników.</p>	<p>Grupa Kapitałowa Rainbow Tours co roku wprowadza do oferty nowe kierunki, a w obrębie danych kierunków również różne obszary w taki sposób, aby oferta była możliwie jak najbardziej zdywersyfikowana. Stale wzrasta również liczba atrakcyjnych ofert w tzw. niższym sezonie (I i IV kwartał), głównie na bazie bardzo popularnych lotów czarterowych. Firma niweluje ryzyko niezapełnienia samolotów również poprzez oferowanie miejsc w wyczarterowanych samolotach do sprzedaży przez inne podmioty czy poprzez oferowanie klientom samych biletów, bez powiązania z innymi usługami.</p> <p>Spółka dominująca wprowadza również sprzedaż ofert dla poszczególnych sezonów turystycznych z dużym wyprzedzeniem; ze względu na wyjątkową sytuację związaną z pandemią COVID-19 Spółka rozpoczęła sprzedaż oferty wczasów na Lato 2021 już w maju 2020 roku; sprzedaż oferty Egzotyka 2021/2022 również rozpoczęta została wcześniej, już w styczniu 2021 roku; po raz pierwszy, już od momentu rozpoczęcia przedsprzedaży, rezerwować można było również bliskie, ciepłe kierunki takie jak: Egipt, Wyspy Kanaryjskie oraz Maroko. Od sezonu Lato 2020 Spółka wprowadziła też unikalny koncept wczasów w Polsce w ramach programu „Odkryj Polskę na nowo!”. Przesprzedaż oferty Egzotyka 2022/23 rozpoczęliśmy w marcu 2022 r. obejmując ją zarówno dalekie kierunki, jak i te w zasięgu kilkugodzinowego lotu, wprowadzając wiele nowości (m.in. więcej kierunków realizowanych dreamlinerem, rozbudowana oferta wylotów z lotnisk lokalnych oraz nowy koncept wycieczek objazdowych w wersji <i>premium</i>).</p>
<p>Ryzyko związane z czynnikiem pogodowym, z występowaniem katastrof naturalnych i zagrożeń terrorystycznych</p>	<p>Z uwagi na prowadzoną na skalę globalną działalność wpływ na nią mogą mieć nieprzewidziane czynniki pogodowe, katastrofy naturalne czy niedające się przewidzieć akty terrorystyczne. Stanowi to zagrożenie dla realizacji wyjazdów, a w najgorszym razie zagrożenie utraty życia lub zdrowia uczestników, rezydentów i pilotów.</p>	<p>Dywersyfikacja oferty pozwala niwelować ryzyko w przypadku lokalnego kryzysu czy lokalnej katastrofy naturalnej. W zależności od powagi sytuacji firma ogranicza lub zupełnie zawiesza wykonywanie lotów czarterowych, co wiąże się z poniesieniem kosztów ponadplanowego powrotu klientów z destynacji turystycznych do Polski. Aczkolwiek ze względu na bardzo szerokie portfolio produktowe stosunkowo łatwo jest</p>

RYZYKO	OPIS RYZYKA	SPOSÓB ZARZĄDZANIA
	<p>Zjawiska przyrodnicze można podzielić na dwie kategorie: takie o dużym ryzyku (np. erupcje wulkanów), jeśli w wyniku takiego zdarzenia nastąpi paraliż ruchu lotniczego nad określonym obszarem, oraz o małym ryzyku – zdarzenia pogodowe i przyrodnicze o ograniczonej skali oddziaływania (dany kraj czy nawet tylko dany region) – powódzie / pożary / trzęsienia ziemi itp.</p> <p>Działania wojenne i akty terroru to sytuacje, w których zdarzenia militarne i polityczne ograniczają lub uniemożliwiają wyjazdy turystyczne.</p>	<p>zastąpić ryzykowną destynacją inną w podobnej cenie. W takim przypadku nie jest odczuwany spadek przychodów, bowiem klienci z reguły wybierają zastępcze oferty z innych kierunków.</p> <p>Dodatkowo baczne śledzenie sytuacji międzynarodowej, a także ostrzeżeń wydawanych przez władze, w tym MSZ, pozwala zmniejszać ryzyko, a w przypadku zwiększenia ryzyka w porę wycofać dany kierunek w oferty.</p>
<p>Ryzyko związane ze wzrostem cen ropy naftowej</p>	<p>Grupa w dużej mierze realizuje wyjazdy w oparciu o przeloty samolotami i przejazdy autobusami. Nagły lokalny wzrost cen ropy naftowej może w znaczący sposób utrudnić rentowną realizację imprezy, a w perspektywie długofalowej, przy wzroście cen na rynkach światowych, może się przełożyć na wzrost cen wycieczek.</p> <p>Presja na wzrost cen nośników energii, w tym ropy naftowej, w 2022 roku może być w szczególności związana z sytuacją polityczno-gospodarczą na świecie w związku z nieuzasadnioną agresją wojskową Federacji Rosyjskiej na terytorium Ukrainy i wywołanym nią konfliktem zbrojnym. Wzrost cen ropy naftowej, zwłaszcza w perspektywie długoterminowej, oznaczać może wzrost kosztów wycieczek (wyrażony w walutach obcych). Nagły lokalny wzrost cen ropy naftowej może w znaczący sposób utrudnić rentowną realizację imprezy, a w perspektywie długofalowej, przy wzroście cen na rynkach światowych, może się przełożyć na wzrost cen wycieczek. Sytuacja taka potencjalnie może skutkować obniżeniem poziomów rentowności sprzedawanych wycieczek i prowadzonej działalności, a w związku z tym na obniżeniem kwoty przepływów pieniężnych netto i większe zapotrzebowanie na finansowanie zewnętrzne, negatywne zmiany warunków finansowania lub ograniczenie finansowania bankowego.</p>	<p>Odpowiednie zapisy w umowach pozwalają niwelować koszty wycieczek w przypadku nagłego podniesienia cen na rynku lokalnym.</p> <p>Grupa tylko w niewielkim stopniu narażona jest na wahania cen paliwa. Standardowa umowa czarterowa sformułowana jest tak, że linia lotnicza, wystawiając faktury za bieżące rejsy, stosuje średnią cenę paliwa sprzed dwóch miesięcy. Spółka stosuje także bufor kalkulacyjny, standardowo zakładając kurs paliwa wyższy od ceny rynkowej obowiązującej w danym momencie.</p>
<p>Ryzyko związane z kursami walut</p>	<p>Grupa rozlicza koszty wyjazdów zagranicznych głównie w walucie obcej (euro lub dolar amerykański), sprzedaje je jednak polskim klientom w walucie krajowej. W przypadku niekorzystnych zmian kursowych rośnie ryzyko nierentowności wyjazdu.</p>	<p>Grupa prowadzi politykę zabezpieczania przyszłych transakcji walutowych transakcjami typu forward, przy czym w 2020 roku zawiesiła czasowo program zabezpieczeń walutowych ze względu na brak możliwości oszacowania przepływów pieniężnych związanych z podstawową działalnością, co uniemożliwiało oszacowanie potrzeb walutowych. W 2021 roku program został wznowiony.</p>
<p>PRACOWNICY</p>		
<p>Ryzyko związane z brakiem wysoko wykwalifikowanego i wyspecjalizowanego personelu, w tym również w destynacjach</p>	<p>Niewielka liczba uczelni kształcących wysoko wykwalifikowany personel obsługi ruchu turystycznego w kraju rodzi ryzyko braku takowego personelu. Ryzyko to wzrosło po uwolnieniu zawodu pilota wycieczek i wycofaniu konieczności odbycia kursu i zdania państwowego egzaminu przewodnika i pilota wycieczek.</p>	<p>Grupa Kapitałowa Rainbow Tours poprzez Akademię Rainbow kształci przyszły personel branży turystycznej, przekazując absolwentom praktyczną wiedzę, mając od podstaw wpływ na kształtowanie dobrych nawyków w przyszłej pracy. Akademia Rainbow prowadzi kursy zawodowe, w tym kursy pilotów, rezydentów i animatorów czasu wolnego. Zajmuje się również rekrutacją i szkoleniem personelu destynacyjnego. Dodatkowo Grupa,</p>

RYZYKO	OPIS RYZYKA	SPOSÓB ZARZĄDZANIA
	Ryzyko wiąże się również z umiejscowieniem siedziby firmy w Łodzi, poza głównym rynkiem pracy, jakim w Polsce jest Warszawa.	poprzez Akademię Rainbow, angażuje się w projekt tzw. klas patronackich. Istnienie klas pozwala wspierać szkolnictwo zawodowe oraz kształcić potencjalne przyszłe kadry spółek Grupy.
Ryzyko związane z utratą wykwalifikowanego personelu	Konkurencyjny rynek pracy nastawiony na pracownika powoduje zwiększone ryzyko utraty wysoko wykwalifikowanego personelu, co może rodzić dalsze problemy z zapewnieniem ciągłości wysokiej jakości pracy na danym stanowisku.	Grupa Kapitałowa Rainbow Tours zapewnia pracownikom jasne zasady awansów, a także motywuje pracowników, stwarzając przyjazne i komfortowe warunki pracy oraz możliwości rozwoju.
Ryzyko związane z różnicami kulturowymi	Przy prowadzeniu działalności na skalę globalną duże ryzyko wiąże się z niewystarczającą znajomością miejscowej kultury przez pracowników lokalnych w Polsce, czy pilota lub rezydenta na miejscu.	Grupa zatrudnia wykwalifikowanych specjalistów, niejednokrotnie podróżników, którzy doświadczenie zdobywają, uczestnicząc w licznych wyjazdach i wewnętrznie organizowanych szkoleniach tzw. „study tour”.
Ryzyko utraty kontroli nad jakością obsługi i realizacją usług na miejscu	Finalna realizacja wyjazdu uzależniona jest w dużej mierze od pracowników na miejscu, w tym przewodników, rezydentów, pilotów, kierowców, w końcu również kontrahentów. Przy znacznym oddaleniu geograficznym i braku ciągłego nadzoru i kontroli może wystąpić ryzyko różnicy między oferowaną klientowi przy zakupie usług a realizacją jej na miejscu.	Grupa dba o to, aby piloci, przewodnicy, rezydenci reprezentowali wysoki standard pracy, nieustannie szkoli ich, podnosząc kwalifikacje, m.in. w Akademii Rainbow. Bardzo ostrożnie też wybiera kontrahentów, którzy odpowiadają za finalną realizację usługi. Prowadzi również regularny monitoring swoich usług.
Ryzyko związane z dyskryminacją i ewentualnymi nadużyciami oraz z potencjalnym łamaniem praw pracowniczych i praw człowieka	Ogłoszenia rekrutacyjne zawierające treści potencjalnie dyskryminujące określone grupy bądź takie praktyki podczas rekrutacji mogą rodzić ryzyko pozwów i skarg.	Zgodnie z zapisami obowiązującego w Spółce regulaminu pracy, a także załącznikami mówiącymi o równym traktowaniu i zakazie mobbingu Spółka wdraża działania mające na celu eliminację wszelkich form dyskryminacji zarówno na etapie rekrutacji, jak i podczas pełnienia obowiązków przez pracowników. Analogiczne zapisy zawarte zostały w politykach praw człowieka i różnorodności Grupy.
Ryzyko związane z niewłaściwą obsługą klienta, niedoinformowaniem klienta, ewentualnym wprowadzeniem go w błąd	Spółka prowadzi sprzedaż poprzez sieć własnych salonów, jak również poprzez sieć salonów agencyjnych. Pracownicy agencyjni prowadzą sprzedaż ofert licznych touroperatorów, mogą więc niewystarczającą wiedzą wprowadzić klientów w błąd.	Grupa prowadzi regularne szkolenia pracowników dotyczące zasad obsługi klienta, jak również samej oferty, tak aby każdy pracownik, który ma bezpośredni kontakt z klientem, znał ofertę i zasady sprzedaży. Grupa prowadzi również szkolenia dla agentów, przekazuje im niezbędne materiały umożliwiające lepszą i efektywniejszą sprzedaż oferty.
Ryzyko związane z awarią systemów rezerwacyjnych, włamaniem internetowym	Grupa umożliwia klientom rezerwację wyjazdów przez internet, a sprzedawcom w salonach poprzez system rezerwacyjny. Stwarza to potencjalne ryzyko włamania do systemu, uszkodzenia go, co może skutkować utratą danych i brakiem możliwości prowadzenia sprzedaży.	Grupa stosuje odpowiednie systemy zabezpieczające, zatrudnia również personel odpowiedzialny za właściwe działanie systemów komputerowych, obsługi strony i systemów rezerwacyjnych.
Ryzyko związane z nadużyciami ze strony agentów czy franczyzobiorców	Poza siecią własnych salonów sprzedaż prowadzą również agenci. Istnieje możliwość nadużycia ze strony agenta, co może rodzić ryzyko strat nie tylko finansowych, ale również wizerunkowych.	Spółka prowadzi uważną weryfikację agentów, sprawdzając zasady ich działania i nadzorując sprzedaż.
KLIENCI		
Ryzyko związane z sytuacjami awaryjnymi i czarnym PR w ich następstwie, z brakiem odpowiednio szybkiej reakcji na sytuację awaryjną	Gdy klienci realizują podróże po całym świecie, istnieje ryzyko wystąpienia nieoczekiwanych problemów, takich jak odwołanie, spóźnienie samolotu, awaria środka transportu czy innych. W obecnych czasach klienci często zamiast z touroperatorem kontaktują się z mediami, co w przypadku mediów społecznościowych może szybko przerodzić się w kryzys, a w	Grupa Kapitałowa Rainbow Tours na bieżąco monitoruje przebieg swoich wycieczek, umożliwiając pilotom i rezydentom kontakt z osobami odpowiedzialnymi i mogącymi zaradzić w danej sytuacji 24 godziny na dobę. Piloci, przewodnicy i rezydenci znają również procedury działania w sytuacjach awaryjnych. Spółka zawsze stara się możliwie jak najszybciej zaradzić problemom w sytuacji awaryjnej, nie dopuszczając do rozszerzenia się kryzysu.

RYZYKO	OPIS RYZYKA	SPOSÓB ZARZĄDZANIA
	dalszej perspektywie wiązać się może ze stratą wizerunkową.	Robi to między innymi poprzez stały monitoring mediów społecznościowych.
Ryzyko związane z brakiem zrozumienia oferty czy niewłaściwym wyborem oferty	Istnieje ryzyko, że przy zbyt skomplikowanych zapisach umowy klient podejmie decyzję, nie rozumiejąc zapisów umowy. Istnieje również ryzyko, że przy nieodpowiedniej obsłudze klient wybierze ofertę niedostosowaną do swoich możliwości, np. ruchowych.	<p>Grupa stara się w jasny i zrozumiały sposób przedstawiać swoją ofertę, umożliwiając klientom w pełni zapoznanie się z jej zapisami. Grupa nie stosuje w swoich umowach klauzul niedozwolonych.</p> <p>W związku z sytuacją związaną z pandemią koronawirusa SARS-CoV-2 i związaną z tym potencjalną, wtórną niemożliwość realizacji oferty lub utrudnienia w jej realizacji, Zarząd Spółki dominującej dla wyjazdów realizowanych w okresie obowiązywania obostrzeń (i potencjalnych konieczności odstąpienia od realizacji wyjazdu) podjął działania mające na celu korektę modelu zakresu lub charakteru świadczonych usług, m.in. poprzez wprowadzenie rozwiązań mających na celu zapewnienie elastyczności dotyczącej możliwości zmiany rezerwacji; dodatkowo oferta Spółki dominującej została wzbogacona o rozwiązania mające na celu zapewnienie komfortu i bezpieczeństwa klientów (czasowo pokrywanie kosztów wykonania testów na zakażenie koronawirusem SARS-CoV-2 do określonej kwoty, organizacja i szczegółowa informacja o zasadach i obowiązkach związanych z wykonywaniem testów w poszczególnych destynacjach; wzbogacone rozwiązania w zakresie ubezpieczenia podróżnego; funkcjonowanie dedykowanej strony).</p> <p>Ponadto, w związku z pandemią koronawirusa SARS-CoV-2 w celu ułatwienia klientom i potencjalnym klientom poznania wszelkich aktualnych ograniczeń i wymogów związanych z wyjazdem, podyktowanych obostrzeniami spowodowanymi pandemią koronawirusa SARS-CoV-2 Spółka wprowadziła czytelny serwis informacyjny na swoje stronie internetowej: https://r.pl/bezpieczne-wakacje/aktualne-wytyczne, w którym znajdują się uzupełniane na bieżąco informacje nt. aktualnych wytycznych, obostrzeń, restrykcji i wymaganych dokumentów przed podróżą do danego kraju.</p>
Ryzyko związane z różnicami kulturowymi i przestrzeganiem lokalnego prawa/zwyczajów, a także potencjalnymi zagrożeniami dla środowiska	Istnieje ryzyko, że podczas realizacji wycieczek klienci nie będą stosować lokalnego prawa czy zwyczajów, stwarzając ryzyko nie tylko dla siebie, ale i dla Grupy Kapitałowej Rainbow Tours. Świadomie lub w następstwie nieświadomego ryzyka mogą również działać na szkodę środowiska naturalnego.	Grupa Kapitałowa Rainbow Tours dostarcza klientom informacji o zasadach postępowania i ważnych przepisach prawnych w danym kraju, dba również, aby takowe znali piloci, przewodnicy, rezydenci, którzy działają w imieniu firmy. Klienci są również informowani o zakazie przywożenia pamiątek pochodzących z roślin lub zwierząt będących pod ochroną (konwencja CITES).
Ryzyko związane z wyciekami danych klientów i niewłaściwą polityką zarządzania danymi klientów	Istnieje ryzyko wycieku danych, niewłaściwego sposobu zarządzania danymi klientów również po stronie lokalnych kontrahentów.	Grupa przestrzega przepisów prawa dotyczących ochrony danych, przetwarza je zgodnie z prawem, uczuła również swoich kontrahentów na zasady odpowiedzialnego przetwarzania danych.
Ryzyko związane z utratą klienta w sytuacji, gdy ten składa reklamację	W przypadku, gdy klient składa reklamację, może się zdarzyć, że nieodpowiednia reakcja na nią, utrudnianie złożenia reklamacji czy brak empatii przy jej rozpatrywaniu będą skutkować nie tylko eskalacją konfliktu, ale również utratą klienta, który niezadowolony zniechęci inne osoby do korzystania z usług firmy.	Grupa umożliwia klientom złożenie reklamacji na każdym etapie. Rozpatruje je możliwie jak najszybciej i jak najdokładniej analizuje okoliczności reklamowanych zdarzeń. Grupa zawsze stara się znaleźć polubowne rozwiązanie.
KORUPCJA I NADUŻYCIA		
Ryzyko związane z próbami wpłynięcia na wybór kontrahenta lub poszczególnych usług	Występowanie korupcji i nadużyć może doprowadzić do utraty zaufania pracowników, kontrahentów, ale też klientów.	Grupa zapewnia mechanizmy zapobiegające nadużyciom oraz korupcji, stosuje metodę „zero tolerancji dla korupcji”. Obszary zagrożeń są zdefiniowane i opisane w polityce antykorupcyjnej. Dotyczą one zakupów, kontraktowania

RYZYKO	OPIS RYZYKA	SPOSÓB ZARZĄDZANIA
poprzez próbę przekupstwa		<p>hoteli, czarterów oraz wydatków pracowników destynacyjnych.</p> <p>Ponadto, w Grupie Kapitałowej obowiązuje stosowna „Procedura anonimowego powiadamiania o nadużyciach w Rainbow Tours S.A.”, która określa zasady anonimowego zgłaszania (tzw. „Whistleblowing”) przez osoby zatrudnione w Spółce lub w podmiotach zależnych Spółki na podstawie stosunku pracy, umowy cywilnoprawnej, przedsiębiorców wykonujących działalność osobiście i jednoosobowo, osoby odbywające praktyki, stażystów, a także osoby wchodzące w skład Zarządu oraz Rady Nadzorczej Spółki, wskazanemu członkowi Zarządu Spółki, a w szczególnych przypadkach – Radzie Nadzorczej, naruszeń prawa oraz procedur i standardów etycznych przyjętych do stosowania w Spółce i w Grupie. Procedura jednocześnie ukierunkowana jest na zapewnienie osobom, które zgłaszają naruszenia, ochronę przed działaniami o charakterze represyjnym, dyskryminacją lub innymi rodzajami niesprawiedliwego traktowania.</p> <p>W roku 2021 Spółka dominująca prowadziła prace wewnętrzne związane z opracowaniem nowych regulacji wewnętrznych dotyczących zgłaszania nieprawidłowości i związanej z tym ochrony dla osób zgłaszających (tzw. sygnalistów), zgodnie z Dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/1937 z dnia 23.10.2019 r. w sprawie ochrony osób zgłaszających naruszenia prawa Unii.</p> <p>Do dnia 31.03.2022 r. polska ustawa krajowa implementująca w/w Dyrektywę nie została przyjęta; nie rozpoczął się również ścisły proces legislacyjny w parlamencie polskim. Po zakończeniu procesu legislacyjnego, opublikowaniu i wejściu w życie przedmiotowej ustawy o ochronie osób zgłaszających naruszenia prawa Spółka dominująca przyjmie nową regulację wewnętrzną w tym przedmiocie.</p>
OCHRONA ŚRODOWISKA I DZIAŁANIA SPOŁECZNE		
Ryzyko związane z wyborem niewłaściwego partnera działań społecznych	W przypadku angażowania się poprzez działania społeczne czy darowizny w ryzykowne lub kontrowersyjne projekty istnieje ryzyko utraty wizerunku, podobnie w przypadku wyboru niewłaściwego partnera. Przy niewystarczająco dobrym przygotowaniu istnieje ryzyko pogorszenia sytuacji beneficjenta pomocy zamiast jej poprawy.	Kluczowym działaniem Grupy Kapitałowej Rainbow Tours jest odpowiednie sprawdzenie partnerów pomocy, śledzenie dobrych praktyk przyjętych przez branżę, a także skupienie się na działaniach lokalnych, gdzie nadzór może być częstszy i bardziej szczegółowy, podobnie jak większa jest świadomość potrzeb beneficjentów pomocy. Przy długoletnich programach pomocowych realizowanych we współpracy z danym, jednym partnerem Grupa w umowach (darowizny) stosuje mechanizm (i stosowne zapisy kontraktowe) desygnowania kolejnych transz środków pomocowych dopiero po realizacji założeń przewidzianych dla wcześniejszego etapu projektu pomocowego.
Ryzyko środowiskowe związane z działalnością hotelu w Grecji	W przypadku funkcjonowania hotelu w Grecji istnieje ryzyko negatywnego oddziaływania na środowisko naturalne i ewentualnych kar z tym związanych	Grupa w ramach rozbudowy i zarządzania bazą hotelową w Grecji stosuje szereg rozwiązań proekologicznych, kontrolując ściśle zużycie zasobów i swój wpływ na środowisko naturalne. Całość została opisana w rozdziale 2.3.5
Ryzyko związane ze szkodliwym dla środowiska działaniem turystów	Brak wiedzy i wrażliwości na dobrostan zwierząt i sytuację środowiska naturalnego u pracowników może skutkować oferowaniem jako atrakcji miejsc i aktywności zagrażających przyrodzie lub zwierzętom.	Zatrudnianie wykwalifikowanych pracowników posiadających dużą świadomość w zakresie odpowiedzialnej turystyki, a także ciągle zwiększanie tej świadomości, również wśród turystów, np. poprzez informacje na stronie internetowej (w przygotowaniu jest dedykowana strona internetowa dotycząca odpowiedzialnej turystyki), pozwala niwelować to ryzyko.
Ryzyko związane z potencjalnym łamaniem praw człowieka czy	Podczas realizacji wycieczek istnieje ryzyko nadużyć w zakresie praw człowieka, np. poprzez zatrudnianie dzieci przez kontrahenta	Poszczególne atrakcje są na bieżąco weryfikowane pod tym kątem przez pracowników (w szczególności pracowników Działu Produktu), a kontrahenci informowani

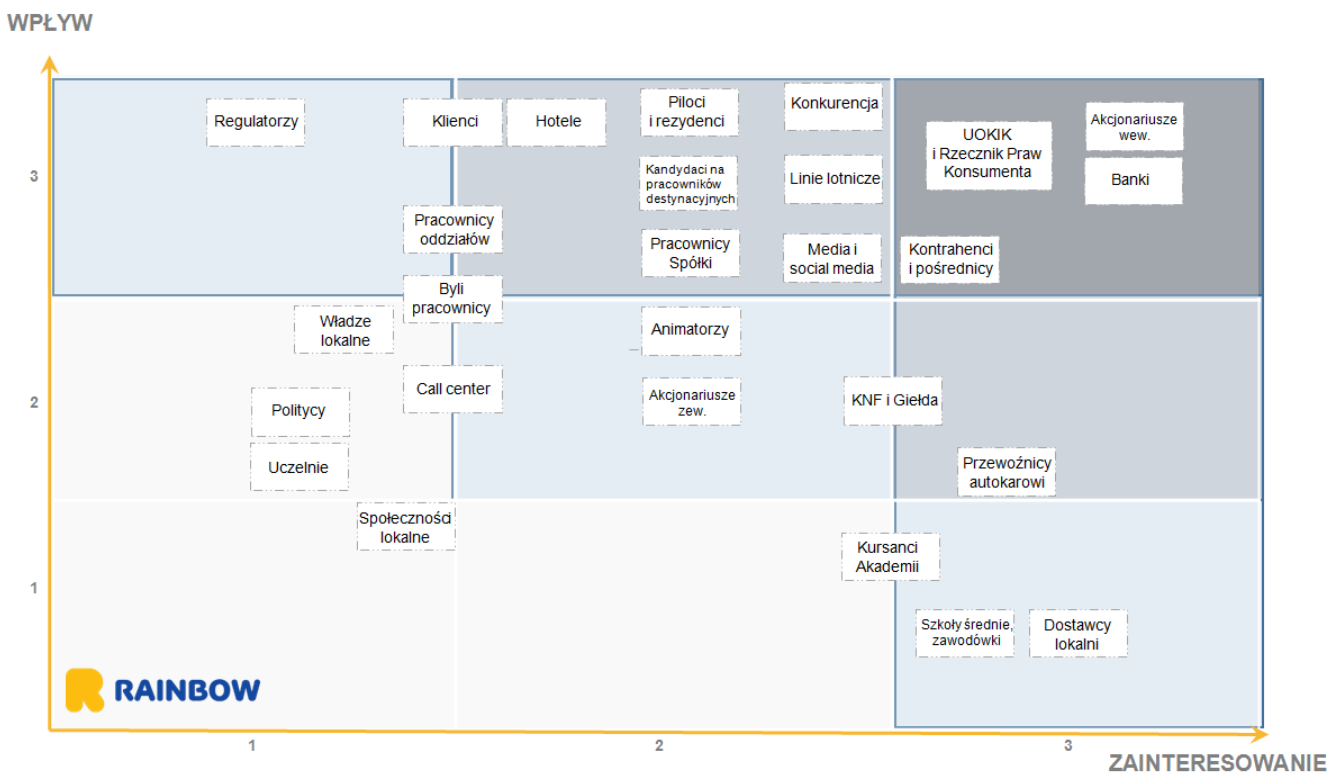
RYZYKO	OPIS RYZYKA	SPOSÓB ZARZĄDZANIA
nadużyciami w relacjach ze społecznościami lokalnymi	lub oferowanie atrakcji, przy których zatrudnia się dzieci. W krajach o nieugruntowanej tradycji poszanowania praw człowieka istnieje również ryzyko konfliktu ze społecznością lokalną, np. poprzez wykorzystywanie członków lokalnej społeczności przez władze w charakterze atrakcji turystycznej.	są o właściwych procedurach i oczekiwaniach Grupy, aby unikać sytuacji ryzykownych i nieustannie zwiększać zakres ochrony praw człowieka. Każdy ewentualny zgłoszony przypadek nadużyć w tym zakresie będzie poddany szczegółowej analizie.

3.2. Opis zarządzania relacjami z poszczególnymi grupami interesariuszy

Interesariusze to grupy lub jednostki, na które Grupa Kapitałowa Rainbow Tours bezpośrednio lub pośrednio oddziałuje i które mają wpływ na jego działalność.

W swoich działaniach Grupa Kapitałowa Rainbow Tours wchodzi w relacje z różnymi jednostkami, podmiotami i organizacjami. Analiza interesariuszy dokonana przez kadrę menedżerską z udziałem Zarządu podczas warsztatów strategicznych pozwoliła zidentyfikować grupy, osoby czy instytucje, na które Grupa wpływa, lub te, które na nią wpływają. Uwzględniono w niej zarówno kontekst wewnętrzny, jak i zewnętrzny – wzięto pod uwagę wszystkich, którzy są nawet w niebezpieczny sposób związani z Grupą lub też mogą być zainteresowani działaniami Grupy.

Mapa interesariuszy Grupy Kapitałowej Rainbow Tours:



Relacje z grupami interesariuszy zdefiniowanymi w prawym górnym rogu są kluczowe dla działalności biznesowej Grupy Kapitałowej Rainbow Tours oraz jej społecznej odpowiedzialności. Są to interesariusze o wysokim wpływie na biznes, jak i wysokim zainteresowaniu firmą. Zarazem odnoszą się oni do głównego obszaru działalności firmy i na nich skupione są jej działania. Relacjami z interesariuszami o wysokim poziomie wpływu (o wyniku 3) Grupa zarządza, dążąc do ich zaangażowania bądź śledzenia ich zachowań i oczekiwań, gdyż są oni niezbędni do rozwoju biznesu. Natomiast z interesariuszami, którzy wyrażają duże zainteresowanie, Grupa komunikuje się w zależności od aktualnych priorytetów i potrzeb.

4. ZASADY, NA PODSTAWIE KTÓRYCH SPORZĄDZONO SKONSOLIDOWANE SPRAWOZDANIE NA TEMAT INFORMACJI NIEFINANSOWYCH

Na potrzeby opracowania niniejszego „Sprawozdania na temat informacji niefinansowych Rainbow Tours S.A. oraz Grupy Kapitałowej Rainbow Tours za 2021 rok” Grupa Kapitałowa dokonała analizy wewnętrznej realizowanych działań, posiadanych polityk i procedur należytej staranności. Analizy wewnętrzne zostały wykonane m.in. na podstawie międzynarodowego standardu Global Reporting Initiative (GRI) wersja G4. W rezultacie, zgodnie z art. 49b ust. 8 ustawy o rachunkowości stosowanego również odpowiednio do Sprawozdania na poziomie skonsolidowanym na podstawie art. 55 ust. 2b Ustawy o rachunkowości, dokonano wyboru własnych zasad bazujących na aspektach niefinansowych w zakresie, w jakim są one niezbędne do oceny rozwoju, wyników i sytuacji Grupy.

Równocześnie jednak, niniejsze Sprawozdanie nie może być traktowane jako opracowane zgodnie („in accordance”) z Global Reporting Initiative (GRI) wersja GRI Standards.

Poniżej Grupa prezentuje kluczowe, wybrane wskaźniki niefinansowe, wg. GRI, wraz z informacją, w którym miejscu Sprawozdania dany wskaźnik został opisany oraz czy został zaraportowany w całości czy częściowo.

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Zakres raportowania	Miejsce w Sprawozdaniu / komentarz
Profil organizacyjny			
102-1	Nazwa organizacji	W całości	Grupa Kapitałowa Rainbow Tours
102-2	Działania, marki, produkty i usługi	Częściowo	Punkt 1.1.1. Podstawowa działalność oraz 1.1.3. Opis produktów i usług
102-3	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	W całości	90-361 Łódź, ul. Piotrkowska 270
102-4	Rozmieszczenie krajów, w których działa organizacja	W całości	Punkt 1.1.1. Podstawowa działalność, 1.1.2. Organizacja i struktura oraz 1.1.3. Opis produktów i usług
102-5	Charakter własności oraz forma prawna	Częściowo	Punkt 1.1.2. Organizacja i struktura
102-6	Rynki obsługiwane przez organizację	Częściowo	Punkt 1.1.1. Podstawowa działalność, 1.1.2. Organizacja i struktura oraz 1.1.3. Opis produktów i usług
102-7	Skala organizacji	Częściowo	Punkt 1.1.1. Podstawowa działalność, 1.1.2. Organizacja i struktura oraz 1.1.3. Opis produktów i usług i 1.1.4. Opis branży i rynków, na których działa Grupa
102-9	Opis łańcucha dostaw organizacji	W całości	Punkt 1.3. Łańcuch wartości
102-10	Istotne zmiany w organizacji i jej łańcuchu dostaw	W całości	Punkt 1.4 Pozostałe informacje
102-12	Zewnętrzne inicjatywy	Częściowo	Punkt 2.1 Ogólne założenia działalności Grupy w obszarze zrównoważonego rozwoju, Punkt 2.3.1. Zagadnienia społeczne
102-13	Członkostwo w stowarzyszeniach	Częściowo	Punkt 2.1 Ogólne założenia działalności Grupy w obszarze zrównoważonego rozwoju
Strategia			
102-15	Opis kluczowych wpływów, ryzyk i szans	Częściowo	Punkt 3. Zarządzanie rodzajami ryzyka związanymi z działalnością Grupy, mającymi wpływ na zagadnienia niefinansowe
102-16	Wartości, zasady, standardy i normy zachowania	Częściowo	Punkt 2.1 Ogólne założenia działalności Grupy w obszarze zrównoważonego rozwoju oraz Punkt 2.3. Szczegółowy opis polityk, procedur należytej staranności oraz rezultatów ich stosowania

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Zakres raportowania	Miejsce w Sprawozdaniu / komentarz
Etyka i uczciwość			
102-17	Mechanizmy w zakresie naruszeń zasad etycznych i prawa	Częściowo	Punkt 2.3.3. Poszanowanie praw człowieka oraz Punkt 2.3.6. Przeciwdziałanie korupcji
418-1	Uzasadnione skargi dotyczących naruszenia prywatności klienta i utraty danych klientów	W całości	Punkt 2.3.3. Poszanowanie praw człowieka
419-1	Istotne kary oraz sankcje pozafinansowe z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami	W całości	W 2021 r. nie odnotowano takich przypadków
Ład organizacyjny			
102-18	Struktura organu zarządzającego organizacji	Częściowo	Punkt 1.1.2. Organizacja i struktura
102-19	Proces delegowania władzy w zakresie kwestii ekonomicznych, środowiskowych i społecznych przez najwyższy organ zarządzający w ręce wyższej kadry zarządzającej i innych pracowników	W całości	Delegowanie władzy w zakresie kwestii ekonomicznych, środowiskowych i społecznych przez organ zarządzający w ręce wyższej kadry zarządzającej i innych pracowników nie jest sformalizowany i następuje w ramach bieżących (w normalnym toku działalności) czynności zarządczych członków Zarządu (delegowanie do podległych pracowników i/lub kierowników podległych jednostek organizacyjnych (w ramach podziału kompetencji członków Zarządu odpowiedzialnych za wyodrębnione obszary działalności)
102-20	Odpowiedzialność kierownictwa za kwestie ekonomiczne, środowiskowe i społeczne	Częściowo	Odpowiedzialność w zakresie kwestii ekonomicznych, społecznych, praw człowieka, pracowniczych, różnorodności, środowiska naturalnego oraz przeciwdziałania korupcji leży w gestii Zarządu Spółki dominującej w Grupie Kapitałowej, działającego jednakże przez dedykowane jednostki organizacyjne, przy czym: <ol style="list-style-type: none"> 1) w Spółce dominującej wyodrębniono stanowisko Dyrektora Finansowego (stanowisko jednoosobowe; podległość wobec Zarządu Spółki), do kompetencji którego delegowano część zagadnień ekonomicznych; 2) w odniesieniu do części spraw dotyczących kwestii pracowniczych dedykowano, w zakresie bieżącego zarządzania i obsługi, do wyodrębnionej jednostki organizacyjnej Spółki (Dział Kadr), 3) każdorazowo, dla realizacji projektów związanych z zaangażowaniem społecznym Spółki, wyznaczana jest dedykowana osoba lub osoby odpowiedzialne, działający we współpracy z wytypowanymi osobami z adekwatnych jednostek organizacyjnych, np. Działu Marketingu
102-31	Przegląd kwestii ekonomicznych, środowiskowych i społecznych w organizacji		Przegląd wpływu ekonomicznego, środowiskowego, społecznego, ryzyk oraz szans Grupy nie jest dokonywany w sposób sformalizowany; przeglądy takie dokonywane są w sposób ciągły i na bieżąco, w toku prowadzonej działalności gospodarczej

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Zakres raportowania	Miejsce w Sprawozdaniu / komentarz
Zaangażowanie interesariuszy			
102-40	Lista grup interesariuszy	W całości	Punkt 3.2. Opis zarządzania relacjami z poszczególnymi grupami interesariuszy
102-42	Identyfikacja i selekcja interesariuszy	Częściowo	Punkt 3.2. Opis zarządzania relacjami z poszczególnymi grupami interesariuszy
102-43	Podjęcie organizacji do angażowania interesariuszy	W całości	Punkt 3.2. Opis zarządzania relacjami z poszczególnymi grupami interesariuszy
Sposób przygotowania raportu			
102-45	Podmioty uwzględnione w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym	W całości	Punkt 1.1.2. Organizacja i struktura
102-46	Proces definiowania treści raportu i granic aspektów	W całości	Zakres treści i granic aspektów w raporcie został sporządzony w wyniku warsztatu strategicznego z kluczowymi managerami oraz podczas pogłębionych wywiadów, co zostało przeprowadzone po raz pierwszy w I kwartale 2018 roku, na potrzeby sporządzenia Oświadczeń nt. informacji niefinansowych za rok 2017
102-48	Ponowne przedstawienie informacji	W całości	<p>Jest to kolejne (piąte) w historii Grupy Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych. W dniu 29.04.2018 r. Spółka opublikowała jako wyodrębnione części sprawozdania Zarządu z działalności Spółki w 2017 roku oraz sprawozdania Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej Rainbow Tours w 2017 roku, Oświadczenie jednostkowe oraz Oświadczenie skonsolidowane nt. informacji niefinansowych. W dniu 30.04.2019 r. na stronie internetowej relacji inwestorskich Spółka opublikowała „Sprawozdanie jednostkowe na temat informacji niefinansowych Rainbow Tours Spółki Akcyjnej za rok 2018” oraz „Sprawozdanie skonsolidowane na temat informacji niefinansowych Grupy Kapitałowej Rainbow Tours za rok 2018”.</p> <p>W latach 2020-2022 Grupa zdecydowała się opublikować jednostkowe i skonsolidowane dane na temat informacji niefinansowych odpowiednio za lata 2019-2021, każdorazowo w jednym Sprawozdaniu.</p> <p>Część z danych przedstawionych w Oświadczeniu jednostkowym nt. informacji niefinansowych za rok 2017 oraz w Oświadczeniu skonsolidowanym nt. informacji niefinansowych za rok 2017, w Sprawozdaniu jednostkowym na temat informacji niefinansowych za rok 2018 i w Sprawozdaniu skonsolidowanym na temat informacji niefinansowych za rok 2018, a także w „Sprawozdaniu na temat informacji niefinansowych Rainbow Tours S.A. oraz Grupy Kapitałowej Rainbow Tours za 2019 rok” oraz w „Sprawozdaniu na temat informacji niefinansowych Rainbow Tours S.A. oraz Grupy Kapitałowej Rainbow Tours za 2020 rok” została ponownie przedstawiona, w niniejszym „Sprawozdaniu na temat informacji niefinansowych Rainbow Tours S.A. oraz Grupy Kapitałowej Rainbow Tours za 2021 rok”, tam, gdzie dane nie ulegały zmianom</p>
102-49	Zmiany w sposobie przygotowania raportu	W całości	Na potrzeby przygotowania niniejszego „Sprawozdania na temat informacji niefinansowych Rainbow Tours S.A. oraz Grupy Kapitałowej Rainbow Tours za 2021 rok”

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Zakres raportowania	Miejsce w Sprawozdaniu / komentarz
			korzystano z wyników warsztatu strategicznego z kluczowymi managerami oraz podczas pogłębionych wywiadów, realizowanych przy okazji sporządzenia Oświadczenia jednostkowego nt. informacji niefinansowych za rok 2017 oraz Oświadczenia skonsolidowanego nt. informacji niefinansowych za rok 2017; większość danych na potrzeby przygotowania niniejszego Sprawozdania uzyskano podczas bezpośrednich kontaktów z „właścicielami procesów”; ponadto na potrzeby opracowania niniejszego „Sprawozdania na temat informacji niefinansowych Rainbow Tours S.A. oraz Grupy Kapitałowej Rainbow Tours za 2021 rok” dokonano analizy wewnętrznej realizowanych działań i procesów, a także analizy posiadanych polityk i procedur należytej staranności
102-50	Okres objęty raportowaniem	W całości	Grupa raportuje dane niefinansowe za rok 2021, w wybranych przypadkach – posiadając dane za lata: 2020, 2019, 2018 i 2017 – są one również przytaczane; z uwagi na termin sporządzenia i publikacji niniejszego Sprawozdania po zakończeniu roku 2021, tj. w roku 2022, w niniejszym Sprawozdaniu w ograniczonym zakresie przytoczono i odniesiono się do danych i informacji dotyczących roku 2022
102-51	Data poprzedniego raportu	W całości	Data sporządzenia: 31.03.2021 r. Data publikacji: 30.04.2021 r.
102-52	Cykl raportowania	W całości	1-roczyzny
102-53	Osoba kontaktowa w zakresie pytań dotyczących raportu i jego treści	W całości	Paweł Walczak – Konsultant ds. Relacji Inwestorskich
102-54	Informacje zgłoszone zgodnie ze standardami GRI	W całości	Niniejsze Sprawozdanie nt. informacji niefinansowych przygotowano korzystając z Wytycznych GRI, jednak Grupa nie raportuje poziomu core ani comprehensive
102-55	Indeks treści	W całości	Punkt 4. Zasady, na podstawie których sporządzono skonsolidowane sprawozdanie na temat informacji niefinansowych
102-56	Weryfikacja zewnętrzna	W całości	Grupa Kapitałowa Rainbow Tours nie dokonała weryfikacji Sprawozdania w rozumieniu Wytycznych GRI, natomiast Sprawozdanie zostało przekazane biegłemu rewidentowi i firmie audytorskiej w ramach procesów audytorskich i badania sprawozdań finansowych Spółki i Grupy Kapitałowej Rainbow Tours za rok obrotowy 2021
Podejście do zarządzania			
103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	Częściowo	Punkt 2.3. Szczegółowy opis polityk, procedur należytej staranności oraz rezultatów ich stosowania
201-4	Pomoc finansowa uzyskana od państwa	W całości	W raportowanym okresie Spółka korzystała z pomocy państwa w ramach rozwiązań związanych z przeciwdziałaniem skutkom pandemii spowodowanej koronawirusem SARS-CoV-2, w szczególności z rozwiązań przewidzianych tzw. Tarczą Antykryzysową i Tarczą Finansową
415-1	Wsparcie partii politycznych	W całości	Zgodnie z polityką Grupy opisaną w punkcie 2.3.6. Przeciwdziałanie korupcji – Grupa nie wspiera partii politycznych

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Zakres raportowania	Miejsce w Sprawozdaniu / komentarz
Ochrona środowiska			
201-2	Implikacje finansowe i inne ryzyka oraz szanse dla działań organizacji wynikające ze zmian klimatycznych	Częściowo	Punkt 3.1. Opis zarządzania istotnymi rodzajami ryzyka związanymi z działalnością Grupy, mającymi wpływ na zagadnienia niefinansowe
302-1	Zużycie energii wewnątrz organizacji	Częściowo	Punkt 2.3.5. Środowisko naturalne
302-4	Zmniejszenie zużycia energii	Częściowo	Punkt 2.3.5. Środowisko naturalne
307-1	Przypadki nieprzestrzegania prawa i regulacji dotyczących ochrony środowiska	W całości	Grupa Kapitałowa Rainbow Tours nie odnotowała przypadków nieprzestrzegania prawa w tym zakresie
308-2	Znaczący rzeczywisty i potencjalnie negatywny wpływ na środowisko w łańcuchu dostaw oraz podjęte działania	Częściowo	Grupa w punkcie 2.3.5. Środowisko naturalne opisuje m.in. podejście do ochrony środowiska w kontekście wycieczek objazdowych bądź realizacji atrakcji na destynacjach
Kwestie pracownicze, prawa człowieka i różnorodność			
102-8	Informacje o osobach zatrudnionych i innych pracownikach	Częściowo	Punkt 2.3.2. Zagadnienia pracownicze
102-41	Zbiorowe układy pracy	W całości	W Grupie Rainbow Tours nie ma zbiorowych układów pracy.
401-3	Wskaźniki powrotu do pracy i utrzymania zatrudnienia po urlopie macierzyńskim/ tacierzyńskim	Częściowo	Punkt 2.3.2. Zagadnienia pracownicze
402-1	Minimalne okresy wypowiedzenia w związku ze zmianami operacyjnymi, z uwzględnieniem informacji, czy są one określone w umowach zbiorowych	W całości	W Grupie obowiązują okresy wypowiedzenia zgodne z zapisami Kodeksu Pracy
403-3	Pracownicy często zapadający na choroby zawodowe lub szczególnie narażeni na choroby zawodowe	W całości	Brak chorób zawodowych
404-1	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku	Częściowo	Punkt 2.3.2. Zagadnienia pracownicze, Grupa nie prowadzi pełnych statystyk szkoleń, lecz raportuje dane na temat wybranych dostępnych szkoleń dedykowanych
404-2	Programy rozwoju umiejętności menedżerskich i kształcenia ustawicznego, które wspierają ciągłość zatrudnienia pracowników oraz ułatwiają zarządzanie końcem kariery zawodowej	Częściowo	Punkt 2.3.2. Zagadnienia pracownicze
404-3	Procent pracowników otrzymujących regularne oceny swoich wyników oraz	Częściowo	Punkt 2.3.2. Zagadnienia pracownicze – Grupa co do zasady raportuje procent pracowników podlegających ocenie „180 stopni”; z uwagi na pandemię koronawirusa

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Zakres raportowania	Miejsce w Sprawozdaniu / komentarz
	informacje rozwoju zawodowego, w podziale na płeć oraz kategorię pracowników		SARS-CoV-2 w 2021 roku nie dokonywano oceny pracowniczej „180 stopni”
405-1	Różnorodność w najwyższym organie zarządzającym i w kadrze pracowniczej	Częściowo	Punkt 2.3.2. Zagadnienia pracownicze
406-1	Całkowita liczba przypadków incydentów o charakterze dyskryminacyjnym i podjęte środki naprawcze	W całości	Punkt 2.3.3. Poszanowanie praw człowieka – w 2021 r. nie odnotowano przypadków dyskryminacji
Spółeczności lokalne			
411-1	Całkowita liczba przypadków naruszeń praw ludności rdzennej i podjęte działania	Częściowo	W 2021 r. nie odnotowano przypadków naruszenia praw ludności rdzennej. W punkcie 2.3.3. Poszanowanie praw człowieka Grupa opisuje m.in. swoją politykę w zakresie respektowania praw lokalnych społeczności w destynacjach, które odwiedzają klienci Grupy
413-1	Zakłady z wdrożonymi programami zaangażowania lokalnej społeczności, ocenami wpływu i programami rozwoju	Częściowo	Punkt 2.3.1. Zagadnienia społeczne. Polityka społeczna obowiązuje we wszystkich Spółkach Grupy
413-2	Zakłady i działania mające znaczący rzeczywisty i potencjalnie negatywny wpływ na społeczności lokalne	Częściowo	Grupa od 2017 r. dokonuje systematycznej analizy oferty pod kątem wpływu na społeczności lokalne na poszczególnych destynacjach

Łódź, dnia 31 marca 2022 roku / 29 kwietnia 2022 roku (aktualizacja)

[Data publikacji: 29 kwietnia 2022 roku]

Grzegorz Baszczyński
Prezes Zarządu
Rainbow Tours S.A.

Piotr Burwicz
Członek Zarządu
Rainbow Tours S.A.

Jakub Puchałka
Członek Zarządu
Rainbow Tours S.A.

Maciej Szczuchura
Członek Zarządu
Rainbow Tours S.A.