

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA

w imprezach turystycznych organizowanych przez SUN & FUN HOLIDAYS Sp. z o.o.

1. Niniejsze warunki wydane w oparciu o przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy o usługach turystycznych i inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta, określają prawa i obowiązki Uczestników.

2. Zawarcie umowy

2.1. Zawarcie Umowy o udział w imprezie turystycznej zorganizowanej przez SUN & FUN następuje z chwilą zgłoszenia nazwisk, podpisania Umowy przez przedstawiciela lub agenta SUN & FUN i osobę zgłaszającą udział w imprezie turystycznej (Klient) oraz pod warunkiem wpłaty przez Klienta zaliczki i otrzymaniu pisemnego potwierdzenia rezerwacji.

2.2. Uczestnikiem imprezy turystycznej jest osoba zgłoszona przez osobę zawierającą umowę, legitymująca się polskim paszportem. Dla obywateli nie legitymujących się polskim paszportem SUN & FUN zapewnia zawarcie umowy według innych zasad cennikowych, z powodu stosowania zróżnicowanych cen przez gestorów obiektów za granicą dla różnych narodowości.

2.3. Integralną częścią umowy stanowią: OWU (Ogólne Warunki Uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez SUN & FUN Holidays Sp. z o.o. – w brzmieniu zaakceptowanym przez Klienta), cennik lub oferta specjalna, a ponadto warunki ubezpieczenia oraz zawarty w katalogu Informator Podróżny „O czym każdy turysta wiedzieć powinien”, „Informacje praktyczne” – z którymi Klient jest zobowiązany zapoznać się przy zawarciu umowy – a także potwierdzenie rezerwacji.

3. Warunki płatności

3.1. Warunki płatności uzależnione są od daty zawierania umowy w stosunku do terminu rozpoczęcia imprezy, a także od wybranej formy płatności. Ze względu na obowiązujące przepisy prawne dotyczące gwarancji ubezpieczeniowej organizatorów turystyki, wpłaty Klienta winny być dokonywane zgodnie z zasadami ustalonymi poniżej. Agent nie ma prawa pobrać kwot innych niż określone w niniejszych OWU. **Wszelkie przekraczające wymagane wpłaty dokonane przez Klienta, bądź dokonane wcześniej niż wynika to z niniejszych OWU, będą natychmiast zwracane Klientowi.** Bez względu jednak 100% należności za imprezę winno być uiszczane przez Klienta pomiędzy 29 a 25 dniem przed dniem rozpoczęcia imprezy. Każdą zawierającą umowę Klient otrzymuje indywidualny login i hasło, dzięki któremu poprzez stronę internetową www.sunfun.pl może śledzić wysokość i terminy dokonanych przez siebie płatności, a także informacje dotyczące terminu i wysokości dokonania dopłaty na poczet ceny imprezy. Klient otrzymywać będzie także na wskazany przez siebie adres poczty elektronicznej lub numer telefonu komórkowego, przypomnienie o zbliżającym się terminie płatności i jej wysokości. Klient może dokonać płatności bezpośrednio poprzez bezpieczne płatności online, a także ma możliwość wydrukowania druku przelewu służącego dokonaniu płatności w banku bądź na poczdzie. **Każdy Klient dokonujący płatności bezpośrednio na rzecz SUN & FUN winno uiścić ją na wskazany w umowie rachunek bankowy SUN & FUN, którego numer jest indywidualnie przypisany do danej rezerwacji.**

3.2. **Zawierając umowę na ponad 29 dni kalendarzowych przed dniem wylotu za pośrednictwem agencji SUN & FUN, Klient zobowiązany jest wpłacić agentowi zaliczkę w wysokości 10 % ceny imprezy.** Następnie w terminie 30 dni (chyba, że promocja stanowi inaczej) Klient winno wpłacić dopłatę w wysokości 19% ceny imprezy na wskazany w umowie indywidualnie przypisany Klientowi numer rachunku bankowego SUN & FUN służący do rozliczenia rezerwacji Klienta (jeżeli jednak w dniu uiszczania pierwszej dopłaty do daty rozpoczęcia imprezy pozostaje mniej niż 30 dni to Klient zobowiązany jest dopłacić 90 % ceny imprezy). Drugą dopłatę w wysokości 71% ceny imprezy Klient zobowiązany jest uiścić na wskazany w umowie rachunek bankowy SUN & FUN **nie wcześniej niż na 29 dni i nie później niż na 25 dni przed wylotem.**

3.3. **Zawierając umowę na 29 i mniej dni kalendarzowych przed dniem wylotu Klient w chwili podpisania umowy winien zapłacić Agentowi 100% ceny imprezy.** Ponadto, w przypadku umów zawieranych na mniej niż 7 dni przed wylotem Klient w dniu wylotu winien posiadać przy sobie potwierdzenie dokonania płatności.

3.4. Nie dokonanie w wymaganym terminie pełnej wpłaty jest równoznaczne z rezygnacją z imprezy, z konsekwencjami opisanymi w pkt 5.2.3.4. W przypadku udostępnienia przez Agenta możliwości dokonania płatności za pomocą karty płatniczej zapłata za usługę winna być dokonana za pośrednictwem systemu rezerwacyjnego oraz systemu rozliczającego płatności on-line na rzecz Sun&Fun.

4. Usługi, ceny

4.1. SUN & FUN zobowiązuje się spełnić świadczenia określone w Umowie.

4.2. Na cenę imprezy składają się koszty usługi przewozowej, zakwaterowania i wyżywienia, ubezpieczenia i innych świadczeń określonych umową.

4.3. Cena imprezy określona w umowie nie obejmuje opłat paszportowych, wizowych, bankowych, celnych, dojazdu z miejsca zamieszkania na miejsce zbiórki i z powrotem, usług zamawianych podczas pobytu za granicą (jak wycieczki fakultatywne), serwisu hotelowego, opłat za rozmowy telefoniczne i innych opłat nie wyszczególnionych w umowie.

4.4. SUN & FUN zastrzega sobie prawo zmiany cen imprezy w przypadku wzrostu kosztów transportu, wzrostu opłat urzędowych, podatku lotniskowego lub opłat należnych za takie usługi jak opłaty lotniskowe, paliwowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych, wzrostu kursów walut. O zmianie tej SUN & FUN zawiadomi Klienta nie później niż 21 dni przed rozpoczęciem imprezy.

4.5. Po otrzymaniu zawiadomienia Klient winien niezwłocznie (w ciągu 2 dni od otrzymania zawiadomienia) złożyć SUN & FUN lub Agentowi za pośrednictwem którego zawarł umowę, oświadczenie o akceptacji nowych warunków bądź o rezygnacji z imprezy za zwrotem wszelkich wniesionych kosztów.

4.6. SUN & FUN zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy z przyczyn od niego niezależnych (siły wyższej), a także w sytuacji braku wymaganego minimum uczestników (15 osób przy imprezach lotniczych) przy czym odwołanie z powodu braku wymaganego minimum uczestników może mieć miejsce nie później niż na 21 dni przed rozpoczęciem imprezy. W takim przypadku Klient może żądać według swego wyboru:

a) zapewnienia mu udziału w imprezie zastępczej, o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie,

b) natychmiastowego zwrotu wszelkich wniesionych świadczeń.

W takich wypadkach Klientowi nie przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania za niewykonanie umowy.

4.7. O wszelkich istotnych zmianach dotyczących warunków umowy, a w szczególności: terminu, programu lub miejsca zakwaterowania, SUN & FUN poinformuje uczestników niezwłocznie o zaistnieniu tych zmian. W tym celu, w chwili zawarcia umowy, Klient winien podać numer telefonu służący do kontaktu z nim i ewentualnie adres poczty elektronicznej. Klient winien niezwłocznie (nie później niż w ciągu 2 dni od otrzymania zawiadomienia) złożyć SUN & FUN lub Agentowi za pośrednictwem którego zawarł umowę, oświadczenie o proponowanej zmianie bądź oświadczenie o rezygnacji z imprezy za zwrotem wszelkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.

4.8. Jeżeli w czasie trwania danej imprezy turystycznej SUN&FUN nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, jest obowiązana, bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, Klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy. Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych, jest niemożliwe albo Klient z uzasadnionych powodów nie wyraził na to zgody i złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy, SUN&FUN zapewni mu powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej lub do innego uzgodnionego miejsca w warunkach nie gorszych niż określone w umowie.

4.9. W przypadku braku możliwości zorganizowania świadczeń zastępczych Uczestnik otrzyma zwrot wartości nierealizowanych świadczeń a także może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy, chyba że niemożność wykonania świadczenia zastępczego jest spowodowana wyłącznie działaniami lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu świadczenia zastępczego, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą.

4.10. SUN & FUN zastrzega sobie możliwość zmiany miejsca odlotu i przylotu, trasy lotu (międzyzlotowania), rodzaju samolotu, przewoźnika i czasów lotu, na krótko przed odlotem w przypadku nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków.

4.11. Klient oświadcza, że ma pełną świadomość możliwości zmiany godzin przelotów na krótko przed ich wykonaniem i nie będzie wysuwał roszczeń w stosunku do organizatora, w przypadku:

a) działania lub zaniechania Klienta;

b) działania lub zaniechania osób trzecich, nieuczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć albo uniknąć

c) siły wyższej;

4.12. Impreza Turystyczna zaczyna się i kończy zgodnie z określonym w umowie z SUN & FUN terminem wyjazdu i powrotu. Data wylotu jest dniem rozpoczęcia imprezy turystycznej, data powrotu – dniem zakończenia tej imprezy. Pierwszy i ostatni dzień imprezy turystycznej przeznaczony jest na przeloty oraz transfer do i z hotelu.

4.12.2. Doba hotelowa zaczyna się o godz. 14.00 a kończy o godz. 12.00. W dniu wyjazdu, niezależnie od godziny wylotu powrotnego Uczestnicy winni opuścić pokoje hotelowe zabierając z nich bagaże.

4.12.3. Liczba posiłków określana jest przez skróty BB- tylko śniadanie, HB – 2 posiłki śniadanie i obiadokolacja, w niektórych hotelach zamiast obiadokolacji podawany jest lunch, FB- śniadanie, obiad i kolacja, All Inclusive minimum 3 posiłki, przekąski i napoje a także ewentualnie inne atrakcje dostępne na terenie hotelu, zróżnicowane ze względu na standard hotelu.

4.12.4. W większości hoteli za widok na morze pobierana jest dodatkowa opłata, która winna zostać uiszczona w chwili zawierania umowy, z zaznaczeniem tego faktu w umowie.

5. Rezygnacje, zmiana uczestnika

5.1. Uczestnik może z własnej inicjatywy zrezygnować z udziału w imprezie, składając bądź przesyłając pisemne oświadczenie na adres SUN & FUN ul. Pruszkowska 29 lok. U1, 02-119 Warszawa „Dział Rezerwacji”. Za datę rezygnacji decydującej o wysokości kary umownej przyjmuje się dzień wpływu oświadczenia do SUN & FUN.

5.2. W przypadku rezygnacji z przyczyn nie leżących po stronie SUN & FUN, a to z powodu: odmowy wydania paszportu lub wiza, braku dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy, niedotrzymania określonych w Umowie terminów dokonania, nieprzybycia na miejsce zbiórki, choroby i innych przyczynków losowych, uniemożliwienia przekroczenia granicy poprzez służby graniczne itp. Osobie, która dokonała wpłaty zwraca się wpłacającą kwotę po potrąceniu kosztów rezygnacji, które uzależnione są od daty rezygnacji i wynoszą maksymalnie:

– rezygnacja na więcej niż 29 dni od daty rozpoczęcia imprezy wynosi 10% ceny imprezy o ile klient odstąpił od umowy w ciągu 30 dni od daty jej zawarcia;

– rezygnacja na więcej niż 29 dni od daty rozpoczęcia imprezy wynosi 29% ceny imprezy o ile klient odstąpił od umowy w terminie przekraczającym 30 dni od daty jej zawarcia;

– od 29 do 25 dni od daty rozpoczęcia imprezy – 29% ceny imprezy;

– od 24 do 15 dni od daty rozpoczęcia imprezy – 50% ceny imprezy;

– od 14 do 4 dnia od daty rozpoczęcia imprezy – 75% ceny imprezy;

– rezygnacja poniżej 4 dni przed rozpoczęciem imprezy, w dniu rozpoczęcia imprezy lub nie stawienie się na zbiórkę – 95% ceny imprezy.

Na żądanie Klienta złożone na piśmie SUN & FUN przedstawi udokumentowane wyliczenie poniesionych w związku z rezygnacją kosztów, może to nastąpić najwcześniej w dniu wylotu.

5.3.1. Jeżeli najpóźniej na 7 dni przed rozpoczęciem imprezy Uczestnik wskaze na piśmie inną osobę, która przejmie jego prawa i obowiązki wynikające z Umowy, to po potwierdzeniu zmiany przez SUN & FUN, zobowiązany jest do uiszczenia opłaty w wysokości 150 PLN od każdej zmiany (osoby) lub zażądać od SUN & FUN przedstawienia udokumentowanego wyliczenia rzeczywiste poniesionych kosztów, które wówczas go obciąża. Opłata ta stanowi zwrot kosztów poniesionych przez SUN & FUN związanych z dokonywanymi przez Klienta zmianami. Za nieuiszczoną część imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez SUN & FUN w wyniku zmiany uczestnika imprezy turystycznej Klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

5.3.2. W przypadku imprez obejmujących Zjednoczone Emiraty Arabskie zmiana uczestnika na mniej niż 14 dni przed wylotem powoduje obowiązek uiszczenia opłaty w wysokości 120 dolarów amerykańskich, zaś podstawę tego obciążenia SUN & FUN przedstawi w przypadku zgłoszenia takiego żądania przez Klienta.

5.4. Opłata określona w pkt. 5.3 przysługuje SUN & FUN również przy każdorazowej zmianie rezerwacji co do terminu imprezy, miejscowości, z której rozpoczyna się podróż, zakwaterowania, destynacji oraz zmiany nazwiska Uczestnika, przy czym zmiana winna nastąpić nie później niż 30 dni przed planowanym rozpoczęciem imprezy i wymaga pisemnego potwierdzenia SUN/FUN. W przypadku braku możliwości dokonania zmian w rezerwacji obowiązują dotychczasowe postanowienia umowne, z konsekwencjami określonymi w pkt 5.2.

5.5 Imprezy promocyjne typu FIRST CALL określone są datą obowiązywania i podlegają szczególnym warunkom odmiennie regulującym punkty 3.1, 3.2, 3.3, 5.2, 5.3 i 5.4.

6. Ubezpieczenie

6.1. Zgodnie z wymogami Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych SUN & FUN posiada Gwarancję Ubezpieczeniową wydaną przez Europejskie Reiseversicherung AG Oddział w Polsce z siedzibą w Gdańsku przy ul. Chmielnej 101/102 (zwane dalej Europejskim).

6.2. Na podstawie Umowy Generalnej Nr 073 z dnia 25 listopada 2008 zawartej pomiędzy SUN & FUN a Europejskim, każdy Uczestnik podczas trwania imprezy organizowanej przez SUN & FUN posiada ubezpieczenie kosztów leczenia, następstw nieszczęśliwych wypadków, bagażu podróжного. Przed podpisaniem umowy Uczestnik powinien zapoznać się z warunkami ubezpieczenia.

6.2.1. Jeżeli koszty leczenia nie przekraczają kwoty 100 euro, to ubezpieczony Uczestnik jest zobowiązany pokryć je osobiście. Następnie po powrocie do kraju Uczestnik może wystąpić do Europejskich z roszczeniem o zwrot poniesionych kosztów, przedstawiając oryginały rachunków związanych z poniesionymi kosztami leczenia.

6.2.2. Jeżeli koszty leczenia przekroczy kwotę 100 euro, wówczas istnieje możliwość bezgotówkowego rozliczenia szkody przez Europejskie bezpośrednio z placówką medyczną. W tym celu należy kontaktować się z Centrum Alarmowym Europejskich, które jest dostępne 24 godziny dziennie przez 7 dni w tygodniu pod numerem telefonu +48 58 309 11 00.

6.2.3. Ubezpieczony Uczestnik każdorazowo zobowiązany jest ponieść 100 PLN (lub ich równowartość w przypadku bezgotówkowego rozliczenia kosztów leczenia) tytułem udziału własnego w przypadku leczenia ambulatoryjnego, czyli leczenia nie związanego z pobytym w szpitalu lub innej placówce medycznej, trwającym nieprzerwanie co najmniej 24 godziny.

6.3. W cenie imprezy nie jest zawarte ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z podróży. Ubezpieczenie to gwarantuje zwrot maksymalnie 80% niewykorzystanych świadczeń z tytułu zawartej umowy (kosztów naliczonych przez organizatora zgodnie z ust. 5 niniejszych Warunków Uczestnictwa) w przypadku rezygnacji z uczestnictwa w imprezie z przyczyn określonych w § 19 Warunków Ubezpieczenia Podróży Europejsche Reiseversicherung AG Oddział w Polsce (2007) nr 10.22.002. SUN & FUN zaleca zawarcie tego ubezpieczenia wraz z rezerwacją imprezy. Umowa ubezpieczenia kosztów rezygnacji może być zawarta najpóźniej w terminie 3 dni od daty rezerwacji podróży, chyba że rezerwacja podróży nastąpi w terminie krótszym niż 30 dni przed datą wyjazdu. W takim przypadku zawarcie umowy ubezpieczenia kosztów rezygnacji może być dokonane jedynie w dniu rezerwacji podróży.

7. **Uwagi/Reklamacje**

7.1. Wszelkie uwagi związane z zakwaterowaniem, wyżywieniem oraz z programem wyjazdu winny być zgłoszone niezwłocznie pilotowi / rezydentowi oraz wykonawcy usługi, w celu ewentualnego ich uwzględnienia na miejscu. Przyjęcie zgłoszenia przez pilota/rezydenta winno być przez niego potwierdzone na piśmie. Jeżeli zgłoszenie nie odniosło skutku, Klient w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy może złożyć reklamację zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania, przysyłając ją bezpośrednio do SUN & FUN na adres SUN & FUN Holidays Sp. z o.o. ul. Pruszkowska 29 lok. U1, 02-119 Warszawa „Dział Jakości”. Reklamacje wnoszone e-mailem oraz faksem nie będą rozpatrywane.

7.2. SUN & FUN zobowiązuje się do ustosunkowania się do reklamacji w ciągu 30 dni od daty jej wpływu poprzez nadanie w tym terminie listu poleconego zawierającego odpowiedź z uzasadnieniem swego stanowiska.

8. **Odpowiedzialność**

8.1. Odpowiedzialność SUN & FUN za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej ograniczona jest do dwukrotności ceny imprezy (za wyjątkiem szkód na osobie).

9. **Postanowienia organizacyjne**

9.1. Wszelkie dokumenty podróży wydawane są w dniu rozpoczęcia imprezy przez przedstawiciela SUN & FUN w miejscu zbiórki.

9.2. SUN & FUN przedstawia informacje dotyczące przepisów paszportowych, wizowych, celnych oraz zdrowotnych kraju docelowego, które dostępne są w miejscu zawierania umowy. Uczestnik odpowiedzialny jest za przestrzeganie tych przepisów.

9.3. Akwenu wodne, kąpieliska i baseny w krajach docelowych są niestrawzone, SUN & FUN zapewnia opiekę ratowniczą wyjątkie na imprezach organizowanych dla dzieci i młodzieży.

10. **Postanowienia końcowe**

Wszystkie informacje dotyczące standardu hoteli zamieszczone w katalogach, są aktualne na dzień przygotowania katalogu. SUN & FUN zawiadomi Klienta o zmianach zaistniałych po tym dniu niezwłocznie po ich zaistnieniu. Aktualne informacje dotyczące oferty znajdują się na stronie www.sunfun.pl - SUN & FUN zaleca zapoznanie się ze szczegółową treścią oferty hotelowej przed zawarciem umowy.

11. **Wszelkie spory mogące wyniknąć z tytułu umowy o udział w imprezach organizowanych przez SUN & FUN podlegają rozstrzygnięciu przez sądy powszechne zgodnie z przepisami ustawy kodeks postępowania cywilnego.**

Warszawa,

10 Styczeń 2013 r.

.....
Miejscowość, dnia

.....
Podpis osoby zawierającej umowę