

# 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 i przepisy 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 poprzez przedstawiciela lub agenta SUN & FUN i osobę zgłaszającą udział w imprezie turystycznej oraz pod warunkiem wpłaty przez klienta zaliczki i otrzymania potwierdzenia rezerwacji.

2.2. Uczestnikiem imprezy turystycznej jest osoba zgłoszona przez osobę zawierającą umowę, legitymująca się polskim paszportem. Dla obywateli spoza Unii Europejskiej każdorazowo 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 część umowy stanowią: OWU (Ogólne Warunki Uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez SUN & FUN Holidays Sp. z o.o.), cennik lub oferta specjalna, a ponadto warunki ubezpieczenia oraz zawarty w katalogu Informator Podróżny „O czym każdy turysta wieciec powinien”, „Informacje praktyczne” – z którymi Klient jest zobowiązany zapoznać się przy zawarciu umowy – a także potwierdzenie rezerwacji.

### 3. Warunki płatności

3.1. Klient zobowiązany jest przestrzegać wysokości i terminów dokonywania płatności z tytułu zawartej umowy według postanowień wynikających z niniejszych OWU.

3.2. Przy podpisaniu Umowy, Klient wpłaca zaliczkę w wysokości 10% ceny imprezy. Następnie w terminie do 30 dni od daty zawarcia umowy Klient zobowiązany jest wpłacić na rzecz SUN&FUN 20% wartości usługi (jeżeli jednak w tym terminie do daty rozpoczęcia imprezy pozostanie mniej niż 30 dni to Klient zobowiązany jest dopłacić 90 % ceny imprezy).

3.3. Pozostała część należności w wysokości 70% wartości usługi Klient zobowiązany jest do uiszczenia na 30 dni przed terminem rozpoczęcia imprezy.

3.4. W przypadku zakupu imprezy rozpoczynającej się na 30 dni i mniej od dnia zawarcia umowy Klient zobowiązany jest do zapłaty całości ceny imprezy w momencie zawierania umowy.

3.5. Nie dokonanie w wymaganych terminie pełnej wpłaty jest równoznaczne z rezygnacją z imprezy, z konsekwencjami opisanymi w pkt 5.2.

### 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, podatków lub opłat należnych za takie usługi jak lotniskowe, 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 w formie pisemnej o akceptacji nowych warunków bądź oświadczenie o rezygnacji z imprezy za zwrotem wszelkich wniesionych kosztów.

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 nie zgody i odstąpił 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 niezrealizowanych świadczeń a także może żądać 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 (międzyzylądowania), rodzaju samolotu, przewoźnika i czasów lotu, na krótko przed odlotem w przypadku nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków. Okoliczności te mogą w szczególności zaistnieć w przypadku destabilizacji politycznej, warunków meteorologicznych uniemożliwiających dany lot, zagrożenia bezpieczeństwa, nieoczekiwanych wad mogących wpłynąć na bezpieczeństwo lotu oraz strajków mających wpływ na działalność przewoźnika.

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 wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć albo uniknąć;  
c) siły wyższej;

4.12.1. 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 - śniadanie i obiadokolacja, 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. Rezygnacja, zmiana uczestnika

5.1. Uczestnik może z własnej inicjatywy zrezygnować z udziału w imprezie, składając bądź przysyłając 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 wizy, braku dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy, niedotrzymania określonych w Umowie terminów płatności, nieprzybycia na miejsce zbiórki, choroby i innych przypadków losowych, uniemożliwienia przekroczenia granicy poprzez służby graniczne itp. Osobie, która dokonała wpłaty zwraca się wpłaconą kwotę po potrąceniu zryczałtowanych kosztów rezygnacji, które uzależnione są od daty rezygnacji i wynoszącej maksymalnie:

- rezygnacja na więcej niż 30 dni od daty rozpoczęcia imprezy wynosi 10% ceny imprezy o ile została złożona w okresie krótszym niż 30 dni od daty zawarcia umowy;
- rezygnacja na więcej niż 30 dni od daty rozpoczęcia imprezy wynosi 30% ceny imprezy o ile została złożona w terminie 30 dni lub więcej od daty zawarcia umowy;
- od 30 do 22 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy – 35% ceny imprezy
- od 21 do 15 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy – 50% ceny imprezy;
- od 14 do 4 dni przed dniem 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.

5.3. Jeżeli najpóźniej na 7 dni przed rozpoczęciem imprezy Uczestnik wskaże 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 obciążą. 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.

5.4. 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 tymczasowe 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 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 Europejskimi).

6.2. Na podstawie Umowy Generalnej Nr 073 z dnia 25 listopada 2008 zawartej pomiędzy SUN & FUN a Europejskimi, 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 przekroczą 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 ambulatornego, czyli leczenia nie związanego z pobytem 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 Europäische 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. Reklamacje

7.1. Reklamacje 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 reklamacji przez pilota/rezydenta winno być przez niego potwierdzone na piśmie. Jeżeli reklamacja nie odniosła skutku lub nie mogła być zgłoszona na miejscu 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”.

7.2. SUN & FUN zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji oraz udzielenia pisemnej odpowiedzi w ciągu 30 dni od daty otrzymania pisma zawierającego treść reklamacji. Za datę złożenia oświadczenia przez SUN & FUN uważa się datę nadania listu poleconego, zawierającego odpowiedź na reklamację.

### 8. Odpowiedzialność

8.1. Odpowiedzialność SUN & FUN za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej ograniczona jest do dwukrotności ceny imprezy (z 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. Akweny wodne, kąpieliska i baseny w krajach docelowych są niestrzeżone, SUN & FUN zapewnia opiekę ratownika, wyłącznie na imprezach organizowanych dla dzieci i młodzieży.

### 10. Postanowienia końcowe

Wszystkie informacje dotyczące standardu hoteli zamieszczone w katalogu, są aktualne na dzień przygotowania katalogu. SUN&FUN zawiadomi klienta o zmianach zaistniałych w 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 Sąd właściwy według właściwości ogólnej.

Warszawa, 15 września 2011

Miejscowość, dnia

Podpis osoby zawierającej umowę