



RESEVILLKOR FÖR RESOR MED SUNBIRDIE

För resan gäller Svenska resebyrå- och arrangörsföreningens (SRF) allmänna villkor överenskomna inom branschen den 28 juni 2018 och arrangörens särskilda villkor, som är angivna nedan. De särskilda villkoren anges med kursiv text.

Researrangören har rätt att tillämpa särskilda villkor som avviker från de allmänna, om tillämpningen av särskilda villkor är motiverade av resans speciella karaktär, speciella bestämmelser om transportsättet (såsom boknings- och försäljningsvillkor för reguljära flyg), avvikande inkvarteringsvillkor på grund av resans speciella karaktär eller speciella omständigheter på resmålet. De särskilda villkoren får inte strida mot lagen om paketresor till nackdel för resenären.

De allmänna och särskilda villkoren är en del av avtalet.

Från 2023 säljer Sunbirdie inte längre så kallade "paketresor", då alla resetjänster utöver boende kan bokas först efter att boendet har bekräftats. Dock inkluderar vi alltid medlemskap i Club Sunbirdie, vilket ger resenären flera förmåner plus att det även ingår ett avbeställningsskydd, se punkt 3.5.

1. AVTALET

- 1.1. Avtalet blir bindande för parterna när arrangören skriftligen bekräftat resenärens beställning om inte annat avtalats. Arrangören ska bekräfta resenärens beställning utan dröjsmål.
- 1.2. Huvudresenär är den person i vars namn avtalet har träffats. Huvudresenären anges först i färdhandlingarna eller på annat tydligt sätt. Huvudresenären är betalningsansvarig enligt avtalet. Alla ändringar och eventuell avbeställning måste ske av huvudresenären. Undantag kan göras om huvudresenären blir allvarligt sjuk och inte kan genomföra ändringen eller avbokningen. Huvudresenären ansvarar för att förse arrangören med korrekta bokningsuppgifter för övriga resenärer som omfattas av avtalet. Eventuell återbetalning sker till huvudresenären.
- 1.3. Om resenären är under 18 år och reser utan målsman måste detta uppges vid bokningstillfället. Vissa resor kan kräva åldersgräns som kan vara högre än 18 år. Information lämnas vid bokningstillfället.
- 1.4. Tiderna för avresa och hemresa i bokningsbekräftelsen är preliminära. Arrangören ska snarast och om möjligt senast 20 dagar före avresan precisera de avgångstider som ska gälla för resan.
- 1.5. Arrangören ska lämna allmän information om vad som gäller i fråga om pass och visum.
- 1.6. Arrangören ska lämna allmän information om hälsobestämmelser för resmålet.
- 1.7. Anslutningsresa eller specialarrangemang ingår i avtalet endast om dessa bokats tillsammans och vid ett och samma tillfälle med de tjänster som ingår i paketresan eller om dessa sålts tillsammans med övriga tjänster för ett totalpris.



- 1.8.** Eventuella önskemål eller särskilda tjänster på resenärens begäran ingår i avtalet endast om dessa uttryckligen bekräftats skriftligen av arrangören.
- 1.9.** Resenären är skyldig att kontrollera bokningsbekräftelsen/resehandlingarna så snart de erhållits och att alla uppgifter stämmer inklusive att namn är rättstavade och överensstämmer med passet. Eventuella felaktigheter måste påtalas snarast. Arrangören förbehåller sig rätten att ta ut en avgift motsvarande den faktiska kostnaden för att rätta felaktiga uppgifter jämte en skälig ersättning för det merarbete som rättelsen medför. Om felaktighet beror på arrangören eller någon denne anlitat, ska rättelse ske utan kostnad för resenären.
- 1.10.** Huvudresenären ska omgående meddela arrangören eventuella ändringar av adress, e-postadress, telefonnummer eller andra uppgifter av betydelse för arrangörens möjligheter att kontakta resenären.
- 1.11.** För vissa resor krävs ett minsta deltagarantal för att resan ska kunna genomföras. Resenären ska i så fall få tydlig information om detta senast vid bokningstillfället.
- 1.12.** Om flygbiljetter är en del av paketresan, ska dessa användas i korrekt ordningsföljd. Resenären kan således inte använda endast en hemresebiljett när både tur och retur bokats eller endast en del av en flygsträcka. Utnyttjas inte biljetten från start, avbokas resterande delar.

2. PRIS OCH BETALNING

- 2.1.** Priset ska anges på ett sådant sätt att hela resans pris tydligt framgår. Priset ska omfatta alla i avtalet ingående tjänster samt obligatoriska tillägg, skatter och avgifter.
- 2.2.** I och med att Sunbirdies resetjänster kan bokas först efter att boendet har bekräftats, ger vi i förväg endast prisexempel på olika tilläggstjänster. Medlemskapet i Club Sunbirdie ger resenären möjlighet att vid senare tillfälle beställa valfria tilläggstjänster som golf, paddel, tennis, transfer, hyrbil med mera.
- 2.3.** Resenären ska betala resans pris senast vid den tidpunkt som framgår av avtalet.
- 2.4.** Arrangören får i samband med bokningsbekräftelsen ta ut en första delbetalning (anmälningsavgift). Anmälningsavgiften ska vara skälig i förhållande till resans pris och omständigheterna i övrigt.
- Anmälningsavgiften förfaller 5 dagar efter det att resenären erhållit sin bokningsbekräftelse.*
- 2.5.** Resan, inklusive eventuella vid senare tillfälle valda tilläggstjänster skall vara till fullo betalad senast 30 dagar innan resenärens ankomst till resmålet.
- 2.6.** Om resenären inte betalar resans pris i enlighet med avtalet har arrangören rätt att häva avtalet och ta ut skälig ersättning.



- 2.7.** Om inte annat uttryckligen framgår, är resans pris baserat på inkvartering för två personer i delat dubbelrum *eller lägenhet*. Vid inkvartering för endast en person i dubbelrum, *studio, lägenhet* eller större rum avsett för fler boende än en, har arrangören rätt att ta ut en tilläggsavgift.
- 2.8.** Arrangören är vidare skyldig att informera resenären om eventuella kostnader som kan tillkomma.

3. RESENÄRENS RÄTT TILL ÄNDRING OCH AVBESTÄLLNING

- 3.1.** Resenären har rätt att ändra avtalet om arrangören medger detta. Ändringar i avtalet kan medföra tillkommande kostnader för resenären från arrangören eller annan.
- 3.2.** *Vid ändring av avtalet tillkommer en avgift i det fall Sunbirdie får ökade kostnader på grund av ändringen. Avgiften ska då motsvara de högre kostnaderna.*
- 3.3.** Resenären har rätt att avbeställa resa. Arrangören förbehåller sig rätten att begära ersättning av resenären för de kostnader som arrangören drabbas av till följd av avbeställningen. Arrangören kan uppställa skäliga standardiserade avbeställningsavgifter baserade på tidpunkten för avbeställningen. Om arrangören inte har uppställt några standardiserade avbeställningsavgifter, har arrangören rätt till en skälig avbeställningsavgift.
- 3.4.** *Resenären kan fritt avboka fram till 45 dagar före ankomst. Vid avbeställning mellan 45 och 30 dagar före ankomst behåller Sunbirdie bokningsavgiften. Vid avbeställning senare än 30 dagar före ankomst behåller Sunbirdie hela arrangemangets pris.*
- 3.5.** *Alla resenärer får genom medlemskapet i Club Sunbirdie dessutom ett avbeställningsskydd med rätt att avboka fram till dagen före resenärens ankomst, förutsatt att resenären kan uppvisa läkarintyg enligt SRFs mall, se punkt 13 i Resevillkoren.*
- 3.6.** *Avbeställning skall ske skriftligen, per mail till arrangören.*

4. RESENÄRENS RÄTT ATT ÖVERLÅTA AVTALET

- 4.1.** Resenären får överlåta avtalet till någon som uppfyller alla villkor för att få delta i resan. Ett sådant villkor kan t.ex. vara att transportföretag eller annan som arrangören anlitat enligt gällande regler ska godta byte av resenär. Resenären måste i skälig tid före avresan underrätta arrangören eller återförsäljaren om överlåtelsen. Underrättelse som gjorts senast sju dagar före avresa anses alltid ha gjorts i skälig tid.
- 4.2.** Arrangören får ta ut en skälig avgift för överlåtelsen. Avgiften får inte överstiga kostnaderna som överlåtelsen medför för arrangören. Arrangören ska visa hur kostnaden beräknats.
- 4.3.** Överlåtaren och förvärvaren är solidariskt ansvariga gentemot arrangören eller återförsäljaren för allt vad som återstår att betala för resan och för de extra kostnader som överlåtelsen medför.



5. ÄNDRINGAR FÖRE AVRESAN

5.1. Ändring av avtalsvillkor

Arrangören har rätt att göra ändringar i avtalet förutsatt att arrangören informerar resenären om ändringen på ett klart, begripligt och tydligt sätt på ett varaktigt medium. Om ändringen är obetydlig, till exempel mindre ändringar av flygtider, har resenären inte rätt till prisavdrag eller skadestånd. Vid väsentliga ändringar av resan ska resenären, om möjligt, erbjudas en alternativ resa eller rätt att säga upp avtalet utan avbeställningsavgift.

5.2. Ändring av priset

- 5.2.1. Arrangören får höja priset för resan om höjningen beror på ändringar i bränslekostnader, skatter och offentliga avgifter eller valutakurser.
- 5.2.2. Resans pris får höjas med ett belopp som motsvarar resenärens andel av den kostnadsökning som arrangören drabbas av. Rätt till prishöjning föreligger endast om kostnadsökningen sammanlagt överstiger 100 kronor per bokning.
- 5.2.3. Resans pris ska sänkas om arrangörens kostnader, av skäl som angivits ovan, minskar med sammanlagt minst 100 kronor per bokning. Arrangören får vid prissänkning göra avdrag för faktiska administrativa kostnader.
- 5.2.4. Arrangören ska så snart som möjligt underrätta resenären om prisförändringarna. Underrättelsen ska innehålla en motivering till ändringen och en uträkning.
- 5.2.5. Priset får inte höjas och behöver inte heller sänkas under de sista 20 dagarna före den avtalade avresedagen.
- 5.2.6. Arrangören kan i sina särskilda villkor avstå från rätten att höja priset enligt 5.2.1. I så fall behöver arrangören inte heller sänka priset enligt 5.2.3.

5.3. Resenärens rätt att säga upp avtalet utan avbeställningsavgift

- 5.3.1. Om resenären vill säga upp avtalet på grund av en väsentlig ändring, t.ex. om priset höjs med mer än 8% av resans totalpris, måste resenären meddela arrangören att avtalet sägs upp inom en av researrangören angiven skälig tid från det att arrangören informerade resenären om ändringen. Gör resenären inte det blir resenären bunden av det nya avtalet.
- 5.3.2. Om avtalet sägs upp ska arrangören utan onödigt dröjsmål och senast 14 dagar efter det att avtalet sades upp återbetala hela resans pris.

5.4. Arrangörens och resenärens rätt att säga upp avtalet vid oundvikliga och extraordinära händelser.

- 5.5. Både arrangören och resenären har rätt att säga upp avtalet om genomförandet av resan eller transporten av passagerare till resmålet väsentligen påverkas av oundvikliga och extraordinära händelser på resmålet eller i dess omedelbara närhet. Med oundvikliga och extraordinära omständigheter avses till exempel allvarliga säkerhetsproblem som krig, terrorism, utbrott av allvarlig sjukdom eller naturkatastrofer. Resenären har i sådana fall rätt att säga upp avtalet utan att betala någon avbeställningsavgift. Om arrangören säger upp avtalet i enlighet med denna punkt har resenären inte rätt till skadestånd. Resenären har i sådana fall rätt till full



återbetalning på det sätt som följer av 5.3.2.

5.5.1. Resenären har inte rätt att säga upp avtalet om de oundvikliga och extraordinära händelserna var allmänt kända vid tidpunkten när avtalet ingicks.

5.5.2. För att utreda om händelsen är av sådan allvarlig karaktär som ovan angivits ska sakkunniga svenska eller internationella myndigheter rådfrågas. Från och med 14 dagar innan avresa är en gällande avrådan från UD grund för uppsägning om avrådan omfattar tidpunkten för resenärens resa. En gällande avrådan från UD ska också anses utgöra grund för uppsägning om det i annat fall står klart att de omständigheter som ligger till grund för avrådan påverkar eller kommer att påverka resmålet vid tidpunkten för resenärens resa.

6. ARRANGÖRENS ANSVAR FÖR RESANS GENOMFÖRANDE

6.1. Bristande genomförande

Om en resetjänst inte genomförs enligt avtalet ska arrangören avhjälpa felet inom skälig tid. Arrangören är dock inte skyldig att avhjälpa felet om det är omöjligt eller om avhjälpan skulle medföra oproportionerliga kostnader. Om arrangören inte avhjälper felet kan resenären ha rätt till prisavdrag och skadestånd.

6.2. Väsentliga fel

6.2.1. Om efter avresan en väsentlig del av de avtalade tjänsterna inte kan tillhandahållas, ska arrangören om möjligt ordna likvärdiga eller minst likvärdiga alternativ utan extra kostnad för resenären. Kan arrangören inte erbjuda detta, får arrangören erbjuda alternativ av lägre kvalitet i förening med skäligt prisavdrag. Resenären får endast avvisa sådana alternativ om dessa inte kan anses vara jämförbara med dem som skulle tillhandahållits enligt avtalet eller om erbjudet prisavdrag inte kan anses vara skäligt.

6.2.2. Kan arrangören inte erbjuda något alternativ eller om resenären har rätt att avvisa sådana alternativ enligt 6.2.1., kan resenären ha rätt till prisavdrag och skadestånd.

6.2.3. Vid fel som väsentligen påverkar genomförandet av paketresan och som arrangören inte har avhjälpt inom skälig tid får resenären säga upp avtalet och kan även ha rätt till prisavdrag och skadestånd.

6.2.4. Kan arrangören inte erbjuda något alternativ eller om resenären har rätt att avvisa sådana alternativ enligt 6.2.1., eller om resenären har sagt upp avtalet enligt 6.2.3 har resenären rätt till likvärdig hemtransport utan onödigt dröjsmål och utan extra kostnad om paketresan innefattar transport och resenären befinner sig på resmålet.

7. OM PRISAVDRAG OCH SKADESTÅND

7.1. Prisavdrag utgår inte om arrangören kan visa att felet beror på resenären.

7.2. Resenären har inte rätt till skadestånd om arrangören visar att felet beror på resenären eller på



tredje part som saknar anknytning till tillhandahållandet av resetjänster som ingår i resan, eller om felet beror på oundvikliga och extraordinära händelser.

7.3. Om felet beror på någon som arrangören har anlitat, är arrangören fri från skadeståndsansvar enligt dessa resevillkor endast om också den som arrangören har anlitat skulle vara fri enligt den bestämmelsen. Detsamma gäller om felet beror på någon annan i ett tidigare led.

7.4. Rätt till skadestånd på grund av att arrangören ställt in resan föreligger inte om arrangören visar att färre personer än ett i avtalet angivet minimiantal anmält sig till resan och resenären inom en i avtalet angiven tid skriftligen underrättas om att resan ställts in.

Meddelande om att en resa ställs in ska lämnas senast

- 20 dagar före avresa om resan varar längre än 6 dagar
- 7 dagar före avresa om resan varar mellan 2 och 6 dagar
- 48 timmar innan avresa om resan varar kortare än 2 dagar

7.5. Skadestånd enligt dessa villkor omfattar ersättning för ren förmögenhetsskada, personskada och sakskada. Resenären är skyldig att i möjligaste mån begränsa skadan.

7.6. Om inte annan begränsning följer av tvingande lagstiftning är arrangörens ansvar för skada begränsad till tre gånger resans pris. Denna begränsning gäller dock inte vid personskada eller vid skada som orsakats uppsåtligen eller av oaktsamhet.

8. REKLAMATION

8.1. Resenären får endast åberopa fel i de avtalade tjänsterna om denne inom skälig tid efter det att denne märkt eller bortmärka felet underrättar arrangören eller återförsäljaren om felet. Detta ska ske snarast och om möjligt på resmålet. Vid fastställande av eventuellt prisavdrag eller ersättning för skador beaktas den tidpunkt då resenären reklamerat om ett sådant meddelande hade inneburit att arrangören kunde ha avhjälpt felet.

8.2. Utan hinder av punkt 8.1 får resenären åberopa fel om arrangören eller återförsäljaren har handlat grovt vårdslöst eller i strid mot tro och heder.

9. RESENÄRENS ANSVAR UNDER RESAN

9.1. Arrangörens anvisningar

Resenären är skyldig att följa de anvisningar för resans genomförande som lämnas av reseledaren eller av annan person som arrangören anlitar. Resenären är skyldig att respektera de ordningsregler som gäller för resan och på resmålet och uppträda så att medresenärer eller andra inte störs. Om resenären på ett väsentligt sätt bryter mot detta, kan arrangören häva avtalet utan att resenären har rätt till ersättning eller återbetalning.

9.2. Resenärens ansvar för skada

Resenären är ansvarig för eventuellt skadestånd i anledning av skada som resenären genom vårdslöshet vållar arrangören.



9.3. Resenärens ansvar för formaliteter

- 9.3.1. Resenären är själv ansvarig för att iaktta nödvändiga formaliteter för resans genomförande, som till exempel innehav av giltigt pass, visum, vaccinationer, och försäkring.
- 9.3.2. Resenären ska för samtliga eventuellt ingående transporttjänster ha avslutat check-in i enlighet med resplan eller annan anvisning från arrangören eller transportören.
- 9.3.3. Resenären är själv ansvarig för alla kostnader som uppkommer på grund av brister i nämnda formaliteter, till exempel hemtransport till följd av avsaknad av pass, om inte bristerna orsakats av felaktig information från arrangören eller återförsäljaren.
- 9.3.4. Resenären ansvarar för att ta del av information som tillhandahållits av arrangören.

9.4 Avvikande från arrangemanget

Resenär som efter det att resan påbörjats avviker från arrangemanget är skyldig att meddela detta till arrangören eller dennes representant.

10. ARRANGÖRENS SKYLDIGHET ATT TILLHANDAHÅLLA ASSISTANS

Om resenären befinner sig i svårigheter under resan är arrangören skyldig att utan onödigt dröjsmål ge lämplig hjälp. Sådan hjälp kan till exempel vara information om hälso- och sjukvårdstjänster, lokala myndigheter och konsulärt stöd. Arrangören har rätt att ta ut en skälig avgift för sådan hjälp om situationen orsakats uppsåtligt eller av oaktsamhet från resenärens sida.

11. TVISTLÖSNING

Parterna bör försöka lösa tvist som gäller tolkningen eller tillämpningen av avtalet på egen hand. Om parterna inte kan enas, kan tvisten prövas av Allmänna reklamationsnämnden (ARN), Box 174, 101 23 Stockholm, www.arn.se, eller av allmän domstol. En tvist kan även prövas via EU-kommissionens onlineplattform: <http://ec.europa.eu/odr>.

12. GDPR

Med anledning av GDPR har vi kompletterat våra resevillkor med en integritetspolicy som mer utförligt beskriver hur vi sparar och analyserar din personliga information.*

<https://www.sunbirdie.se/om-sunbirdie/integritetspolicy>

**Allmänna dataskyddsförordningen (Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 2016/679), förkortat GDPR (General Data Protection Regulation) är en EU-förordning som började gälla i hela EU den 25 maj 2018. GDPR ersatte den svenska Personuppgiftslagen.*

13. Läkarintyg

Som medlem i Club Sunbirdie har resenären kostnadsfritt avbeställningskydd fram till dagen före ankomst till resmålet, vid uppvisande av läkarintyg enligt SRF (Svenska Resebranch Föreningen) mall för läkarintyg, se följande sidor:

Ifylls av resenären

Resenärens namn		Bokningsdatum
Avbeställningen avser resa till	Avresedatum	Avbokningsdatum

Ifylls av läkaren

Patientens namn	
Personnummer	Legitimation
Plats och datum för första undersökning/behandling för den aktuella sjukdomen	
Plats och datum för den fysiska undersökning/behandling som ligger till grund för utfärdandet av detta intyg	
Undersökningsresultat och diagnos	

Kryssa för det påstående som stämmer

Ifylls då resenären är sjuk

- Jag avråder uttryckligen från resa, då patientens (dvs resenärens) tillstånd innebär att sådan ej kan genomföras utan men.
- Jag avråder ej från resa. Patientens (dvs resenärens) tillstånd utgör inget hinder för resa.

Ifylls då anhörig är sjuk

Vilket släktband har resenären till patienten?

- Jag avråder inte från resa. Patientens (anhörig till resenären) tillstånd utgör inget rimligt hinder för resenären att företa resan.
- Jag avråder resenären, som är nära anhörig till patienten, att genomföra resan på grund av att patientens hälsotillstånd är allvarligt.
- Jag avråder resenären, som är nära anhörig till patienten, att genomföra resan på grund av att patientens tillstånd föranleder speciell omvårdnad genom resenärens försorg

Ifylls alltid

- Sjukdomen är akut.
- Patientens sjukdom är kronisk, var känd vid bokningen av resan, men utgjorde då inget hinder för att resa. Tillståndet har nu förvärrats på ett sätt som vid bokningstillfället inte var/ var möjligt att förutse. **Strykpåståendet som ej stämmer.**
- Graviditet (OBS! Utgör ej hinder för resan)
- Inget av ovanstående är tillämpligt (ange förklaring)

Ort och datum	Stämpel
Sjukvårdsinrättning	
Namnsteckning	
Namnförtydligande	Telefon dagtid