

CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETULUI DE SERVICII DE CĂLĂTORIE

Contract de comercializare a pachetului de servicii de călătorie nr. [NUMAR_CONTRACT], încheiat la data de [DATA_CONTRACT],

**Cod acțiune turistică: [COD_ACTIUNE]
aferent pachetului de servicii de călătorie identificat prin documentul de informare precontractuală nr. [NUMAR_DIP],
comunicat Călătorului anterior asumării contractului.**

Art. 1. Părțile contractante

Prezentul contract se încheie între SC Campus Turism SRL, cu sediul social în Oradea, str. Primăriei nr. 4, ap. 17, județul Bihor, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J05/1759/1992, cod fiscal RO118643, titulară a licenței de turism nr. 1387 pentru Agenția Campus Travel, reprezentată prin administrator/director general, denumită în continuare „Agenția”, și Călătorul/reprezentantul legal al Călătorului, identificat în bonul de comandă, formularul de înscriere, lista de participanți, factura, confirmarea rezervării sau alt document contractual aferent pachetului.

Date de identificare Călător / reprezentant legal / semnatar contract: Nume și prenume: [NUME_SEMNATAR_CONTRACT]; calitate: [CALITATE_SEMNATAR_CONTRACT]; CNP: [CNP_SEMNATAR_CONTRACT]; adresă: [ADRESA_SEMNATAR_CONTRACT]; unitate de învățământ / grup: [UNITATE_INVATAMANT]; localitate unitate: [LOCALITATE_UNITATE_INVATAMANT]; telefon: [TELEFON_SEMNATAR_CONTRACT]; e-mail: [EMAIL_SEMNATAR_CONTRACT].

Agenția poate avea, după caz, calitatea de organizator sau intermediar, această calitate fiind indicată în documentul de informare precontractuală, bonul de comandă, oferta specifică sau confirmarea rezervării. Dacă Agenția acționează ca organizator, aceasta răspunde pentru executarea corespunzătoare a pachetului în condițiile legii. Dacă Agenția acționează ca intermediar, organizatorul pachetului este cel indicat în documentele specifice ale ofertei.

Art. 2. Obiectul contractului

Obiectul prezentului contract îl constituie comercializarea pachetului de servicii de călătorie identificat în Documentul de Informare Precontractuală, în oferta specifică, Bonul de Comandă, confirmarea rezervării, Anexa nr. 3 – Programul Final Operațional al Călătoriei, factura sau alte documente comunicate Călătorului pe suport durabil.

Pachetul este format exclusiv din serviciile menționate expres ca fiind incluse în documentele contractuale. Serviciile opționale, costurile suplimentare, biletele de acces, mesele opționale, suplimentele de cazare, asigurările facultative și alte servicii neincluse expres în tarif se comandă și se achită separat, în condițiile comunicate de Agenție.

În lipsa confirmării expres că un serviciu suplimentar este inclus în pachetul principal, serviciile opționale comandate sau achitate separat pot avea regim juridic distinct. Dacă sunt îndeplinite condițiile prevăzute de OG nr. 2/2018 pentru serviciile de călătorie asociate, Agenția va furniza informațiile standard aplicabile înainte de asumarea obligației de plată pentru serviciul respectiv.

Art. 3. Documentele contractului și ordinea de prevalență

Prezentul contract este format din: prezentul înscris contractual, Documentul de Informare Precontractuală, oferta specifică, Bonul de Comandă/confirmarea rezervării, Anexa nr. 1 – Responsabilitățile Cadrului Didactic Organizator, protecția datelor și măsurile de protecție a minorilor, Anexa nr. 2 – Lista nominală a participanților, Anexa nr. 3 – Programul Final Operațional al Călătoriei, Anexa nr. 4 – Diagrama locurilor în mijlocul de transport, Anexa nr. 5 – Diagrama camerelor în unitățile de cazare, Anexa nr. 6 – Formular individual pentru participant minor, factura, documentele de călătorie emise de Agenție și orice alte anexe sau documente comunicate Călătorului pe suport durabil.

Documentul de informare precontractuală constituie anexă contractuală esențială și parte integrantă a contractului. Informațiile precontractuale prevăzute de OG nr. 2/2018 care, potrivit legii, devin parte integrantă a contractului nu pot fi modificate decât cu acordul explicit al părților, cu excepțiile permise de lege.

În caz de neconcordanță între documente, prevalează, în această ordine: bonul de comandă/confirmarea rezervării și oferta specifică pentru datele individuale ale pachetului; documentul de informare precontractuală pentru condițiile particulare și informațiile obligatorii potrivit OG nr. 2/2018; prezentul contract pentru condițiile generale aplicabile raportului juridic; celelalte anexe și documente operaționale, în măsura în care nu contravin documentelor anterioare.

Anexa nr. 1 privind responsabilitățile Cadrului Didactic Organizator, protecția datelor și măsurile de protecție a minorilor reprezintă anexă contractuală specială aplicabilă grupurilor școlare și se interpretează împreună cu prezentul contract, Documentul de Informare Precontractuală și Formularul individual pentru participant minor.

Anexele operaționale și documentele individuale aplicabile, precum Anexa nr. 2 – Lista nominală a participanților, Anexa nr. 3 – Programul Final Operațional al Călătoriei, Anexa nr. 4 – Diagrama locurilor în mijlocul de transport, Anexa nr. 5 – Diagrama camerelor în unitățile de cazare, Anexa nr. 6 – Formular individual pentru participant minor, precum și alte documente de organizare, fac parte din documentele de executare a contractului în măsura în care au fost comunicate, completate sau confirmate de părți. Aceste anexe pot fi actualizate până înainte de plecare, în funcție de datele transmise de participanți, disponibilitatea furnizorilor și necesitățile organizatorice ale grupului, fără a modifica elementele esențiale ale pachetului, dacă nu contravin documentelor contractuale principale. Bonul de comandă / formularul de înscriere individualizează solicitarea concretă a Călătorului, reprezentantului legal, Cadrului Didactic Organizator sau grupului, inclusiv numărul de locuri solicitate, numărul persoanelor plătitoare, structura participanților, serviciile opționale solicitate, valoarea avansului, soldul, termenele de plată și eventualele observații privind confirmarea. Acceptarea bonului de comandă de către Agenție și confirmarea expresă a rezervării reprezintă baza operațională pentru executarea contractului, în limita locurilor disponibile și a condițiilor comunicate.

Programul Final Operațional al Călătoriei. Programul Final Operațional al Călătoriei reprezintă o anexă operațională de executare a contractului, destinată comunicării informațiilor logistice finale privind orele, locurile de întâlnire, transportul, cazarea, contactele operative, programul pe zile și ore, repartizările și alte detalii necesare desfășurării călătoriei. Prin el însuși, acest document nu modifică elementele esențiale ale pachetului de servicii de călătorie asumate prin documentul de informare precontractuală, bonul de comandă și prezentul contract, cu excepția situațiilor în care părțile convin expres, pe suport durabil, o modificare contractuală în condițiile legii.

Cadrul Didactic Organizator. În relația cu Agenția și cu participanții grupului, Cadrul Didactic Organizator are rol de coordonare, centralizare și comunicare operațională, în limitele mandatului ori acordului primit din partea participanților și/sau a

părinților/reprezentanților legali ai minorilor și potrivit Anexei nr. 1. Rolul său nu transferă asupra acestuia obligațiile legale care revin Agenției în calitate de organizator sau intermediar, după caz, nu îl transformă în reprezentant legal al minorilor și nu înlocuiește obligațiile părinților/reprezentanților legali. Cadrul Didactic Organizator răspunde, în limitele legii și ale Anexei nr. 1, pentru exactitatea datelor pe care le centralizează și le transmite Agenției, pentru comunicarea informațiilor primite de la Agenție către grup și pentru păstrarea documentelor încredințate acestuia.

Art. 4. Încheierea contractului și acceptarea condițiilor

Contractul se consideră încheiat la data semnării sau acceptării sale pe suport durabil ori, după caz, la data acceptării bonului de comandă de către Agenție și confirmării exprese a rezervării, după achitarea avansului sau a sumelor solicitate. Plata avansului ori transmiterea unei solicitări de rezervare nu produce singură încheierea fermă a contractului în lipsa confirmării exprese a rezervării de către Agenție, în limita locurilor disponibile și a condițiilor comunicate.

Prin încheierea contractului, Călătorul/reprezentantul legal confirmă că a primit, a citit și a acceptat documentul de informare precontractuală, condițiile particulare ale ofertei, informațiile standard privind drepturile călătorului și celelalte documente contractuale comunicate de Agenție înainte de asumarea obligației de plată.

Confirmarea citirii și acceptării documentelor contractuale. Prin semnarea prezentului contract sau prin acceptarea acestuia pe suport durabil, Călătorul/reprezentantul legal confirmă că a primit, anterior asumării contractului, documentul de informare precontractuală, condițiile particulare ale ofertei, informațiile standard privind drepturile Călătorului, contractul și anexele aferente, având posibilitatea rezonabilă de a le citi, analiza și solicita explicații înainte de acceptare. Semnarea sau acceptarea contractului reprezintă confirmarea luării la cunoștință și acceptării documentelor comunicate. Lipsa citirii efective a documentelor de către Călător/reprezentantul legal, deși acestea au fost puse la dispoziție în mod clar, inteligibil și pe suport durabil, nu poate fi invocată ca motiv de neasumare a obligațiilor contractuale, fără a aduce atingere drepturilor imperative conferite Călătorului de OG nr. 2/2018 și de legislația aplicabilă protecției consumatorilor.

Art. 5. Prețul, plata și consecințele neplății

Prețul pachetului, avansul, soldul, termenele de plată, modalitățile de plată, costurile incluse și neincluse, costurile opționale și eventualele garanții financiare sunt cele menționate în documentul de informare precontractuală, oferta specifică, bonul de comandă/confirmarea rezervării, factura sau alte documente comunicate Călătorului.

Neachitarea avansului sau a soldului la termenele comunicate poate conduce la neconfirmarea rezervării, pierderea locului, anularea rezervării sau încetarea contractului, cu aplicarea costurilor efectiv angajate, nerambursabile ori nerecuperabile, potrivit documentelor contractuale și legislației aplicabile.

Plata finală a pachetului va fi solicitată și stabilită cu respectarea art. 14 alin. (5) din OG nr. 2/2018. Agenția nu va solicita Călătorului efectuarea plății finale cu mai mult de 5 zile înainte de data la care transmite Călătorului documentele de călătorie în baza cărora acesta poate efectua serviciile de călătorie achiziționate. În cazul în care calendarul de plată trebuie corelat cu transmiterea documentelor de călătorie, Agenția va comunica acest lucru Călătorului pe suport durabil, fără a limita drepturile imperative conferite de OG nr. 2/2018.

Art. 6. Drepturile și obligațiile generale ale Agenției

Agenția are obligația să furnizeze Călătorului informațiile precontractuale obligatorii, să emită ori să comunice documentele necesare participării la pachet, să asigure executarea serviciilor incluse în pachet în condițiile asumate și să acorde asistență Călătorului aflat în dificultate, în limitele prevăzute de lege și de contract.

Agenția poate modifica prețul, clauzele nesemnificative sau alte elemente ale pachetului numai în condițiile prevăzute de lege, de prezentul contract și de documentul de informare precontractuală. În cazul neconformităților, Agenția va acționa potrivit procedurilor de remediere, reducere de preț, despăgubire sau asistență prevăzute de OG nr. 2/2018 și de documentele contractuale.

Art. 7. Drepturile și obligațiile generale ale Călătorului

Călătorul/reprezentantul legal are obligația să furnizeze date corecte și complete, să achite sumele datorate la termenele comunicate, să dețină documentele de călătorie necesare, să respecte programul, orele și locurile de întâlnire, regulile furnizorilor, legislația statelor de destinație și tranzit, precum și instrucțiunile rezonabile transmise de Agenție sau de însoțitorii desemnați.

Călătorul are dreptul la executarea corespunzătoare a serviciilor incluse, la informare, la transferul contractului către o altă persoană în condițiile legii, la încetarea contractului în condițiile prevăzute de lege și de documentele contractuale, precum și la remediere, reducere de preț sau despăgubiri, după caz, în situațiile de neconformitate.

Art. 8. Renunțări, modificări, transfer și penalități

Regulile privind modificarea rezervării, transferul contractului, retragerea Călătorului, neparticiparea, penalitățile de încetare, încetarea fără penalități, rambursarea sumelor și efectele neformării grupului sunt cele prevăzute în documentul de informare precontractuală, oferta specifică, bonul de comandă/confirmarea rezervării și prezentul contract.

Orice penalitate de încetare trebuie să fie adecvată și justificabilă, în raport cu data notificării, costurile angajate, economiile de costuri și posibilitatea valorificării alternative a serviciilor. La cererea Călătorului, Agenția va prezenta justificarea cuantumului penalității aplicate.

Retragerea Călătorului din motive personale, inclusiv boală, accident, probleme familiale, școlare, profesionale sau alte situații care nu sunt imputabile Agenției, nu obligă Agenția la rambursarea sumelor care au devenit nerecuperabile ca urmare a retragerii. În asemenea situații, Călătorul/reprezentantul legal suportă penalitățile de încetare prevăzute în documentele contractuale, în măsura în care acestea sunt adecvate și justificabile potrivit OG nr. 2/2018, fără a aduce atingere drepturilor imperative conferite Călătorului de lege.

Pentru limitarea riscului financiar generat de retragerea din motive personale, Agenția recomandă încheierea unei asigurări STORNO, în condițiile stabilite de asigurător. În cazul în care motivul retragerii este acoperit de polița de asigurare, Călătorul/reprezentantul legal va urma procedura de despăgubire prevăzută de asigurător, fără ca existența sau inexistența poliței să modifice obligațiile legale ale Agenției ori drepturile Călătorului prevăzute de OG nr. 2/2018.

Art. 9. Reclamații, neconformități și asistență

Călătorul are obligația să informeze Agenția, fără întârzieri nejustificate și ținând cont de circumstanțele cazului, cu privire la orice neconformitate constatată pe parcursul executării pachetului. Sesizările, cererile și reclamațiile se transmit la datele de contact indicate în documentul de informare precontractuală sau în documentele excursiei.

Agenția va remedia neconformitatea, dacă remedierea este posibilă și nu implică cheltuieli disproportionale. În cazurile prevăzute de lege, Călătorul poate beneficia de reducere de preț, servicii alternative, despăgubiri sau încetarea contractului fără penalitate.

Art. 10. Asigurări și protecția în caz de insolvență

Protecția în caz de insolvență a Agenției, datele entității responsabile, întinderea protecției, procedura de solicitare a despăgubirii și limitele aplicabile sunt cele indicate în documentul de informare precontractuală și în polița valabilă la data încheierii contractului.

Asigurările facultative, inclusiv asigurarea medicală de călătorie, asigurarea STORNO, asigurarea pentru bagaje sau alte polițe similare, se încheie separat, în condițiile asigurătorului. Neîncheierea unei asigurări facultative nu afectează valabilitatea contractului, însă Călătorul suportă consecințele riscurilor neacoperite prin poliță.

Asigurarea STORNO are caracter facultativ și complementar și nu exonerează Agenția de obligațiile de rambursare sau despăgubire care îi revin potrivit OG nr. 2/2018, prezentului contract sau altor dispoziții legale imperative. Totodată, în lipsa unei polițe STORNO valabile ori în cazul în care evenimentul invocat nu este acoperit de poliță, Călătorul/reprezentantul legal suportă riscurile financiare aferente retragerii din motive personale, în condițiile penalităților aplicabile și ale costurilor nerecuperabile.

Art. 11. Protecția datelor cu caracter personal

Datele cu caracter personal sunt prelucrate de Agenție în scopul ofertării, rezervării, executării contractului, emiterii documentelor de călătorie, îndeplinirii obligațiilor legale, gestionării plăților, comunicării cu Călătorul și furnizorii, precum și pentru soluționarea cererilor sau reclamațiilor. Datele pot fi transmise furnizorilor de servicii de transport, cazare, asigurare, altor prestatori implicați, autorităților competente și altor destinatari, în măsura necesară executării contractului sau respectării obligațiilor legale. Călătorul/reprezentantul legal are obligația să furnizeze date corecte și actuale și are drepturile prevăzute de legislația privind protecția datelor, inclusiv dreptul de acces, rectificare, ștergere, restricționare, opoziție și portabilitate, în condițiile legii.

Art. 12. Solutionarea reclamatilor si a litigiilor

Călătorul, reprezentantul legal al minorului sau, după caz, Cadrul Didactic Organizator poate transmite Agenției sesizări, cereri sau reclamații privind informarea precontractuală, încheierea, executarea, modificarea ori încetarea contractului, precum și orice neconformitate constatată pe parcursul executării pachetului. Reclamațiile se transmit, de preferință, în scris, pe suport durabil, la adresa de e-mail campus@campustravel.ro sau la punctul de lucru al Agenției, cu indicarea numelui Călătorului, acțiunii turistice, datei plecării, descrierii situației reclamate și documentelor justificative disponibile. Agenția va transmite un răspuns într-un termen rezonabil, de regulă în cel mult 30 de zile calendaristice de la primirea reclamației complete, cu excepția situațiilor care necesită verificări suplimentare la furnizori, autorități, asigurători sau alți terți.

Călătorul are dreptul să se adreseze organelor competente de control și supraveghere, potrivit legislației aplicabile, inclusiv Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor – ANPC (<https://anpc.ro>), precum și, după caz, altor autorități competente în domeniul turismului, protecției consumatorilor, protecției persoanelor cu dizabilități, asigurărilor sau protecției în caz de insolvență. Date utile: Telefonul Consumatorului: 021 9551; platforma SAL administrată în România: Platforma SAL (<https://reclamatii.sal.anpc.ro>). Înainte de sesizarea instanței sau independent de aceasta, Călătorul poate utiliza mecanismele de soluționare alternativă a litigiilor prevăzute de OG nr. 38/2015, în măsura în care litigiul intră în competența unei entități SAL. Procedura SAL are caracter alternativ, voluntar și nu înlătură dreptul Călătorului de a se adresa instanțelor judecătorești competente. Informații privind procedura SAL și depunerea unei cereri pot fi consultate la Procedura SAL (<https://anpc.ro/sal/>) și Platforma SAL (<https://reclamatii.sal.anpc.ro>). Pentru contractele încheiate online sau pentru litigii de consum rezultate din prestarea de servicii online, Călătorul poate consulta informațiile disponibile la nivelul Uniunii Europene privind soluționarea litigiilor cu comercianții și mecanismele alternative de soluționare: Comisia Europeană – Consumer Redress in the EU (https://consumer-redress.ec.europa.eu/site-relocation_en). Platforma europeană SOL/ODR a fost desființată începând cu 20 iulie 2025, potrivit informațiilor publicate de Comisia Europeană; prin urmare, pentru litigiile actuale se vor utiliza mecanismele naționale și europene disponibile la data formulării reclamației, inclusiv Platforma SAL din România și informațiile publicate de Comisia Europeană privind soluționarea litigiilor cu comercianții. În cazul în care pachetul implică un organizator, comerciant sau furnizor stabilit într-un alt stat membru al Uniunii Europene, Călătorul poate solicita informații și sprijin, după caz, de la Centrul European al Consumatorilor din România sau de la structurile europene competente pentru protecția consumatorilor. Această posibilitate nu limitează dreptul Călătorului de a se adresa direct Agenției, organizatorului responsabil, entităților SAL competente sau instanțelor judecătorești competente. În lipsa unei soluționări amiabile, litigiile vor fi soluționate de instanțele competente potrivit legii române, fără a limita drepturile imperative ale Călătorului conferite de legislația aplicabilă protecției consumatorilor și pachetelor de servicii de călătorie.

Art. 13. Dispozitii finale

Contractul se interpretează și se execută potrivit legislației române aplicabile, în special OG nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, legislației privind protecția consumatorilor, legislației privind protecția datelor cu caracter personal și celorlalte acte normative incidente.

Prezentul contract și documentele sale accesorii se interpretează și se execută cu respectarea legislației române și europene aplicabile, inclusiv, fără a se limita la: OG nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate; OG nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți; legislația privind protecția consumatorilor; legislația privind protecția în caz de insolvență a agenților de turism; Regulamentul (UE) 2016/679 privind protecția datelor cu caracter personal; Legea nr. 248/2005 privind regimul liberei circulații a cetățenilor români în străinătate, în măsura în care sunt implicați minori; precum și reglementările europene aplicabile drepturilor pasagerilor, în funcție de mijlocul de transport utilizat. Nicio prevedere contractuală nu poate fi interpretată ca renunțare a Călătorului la drepturile conferite de lege sau ca restrângere a drepturilor imperativ prevăzute de OG nr. 2/2018. Dacă o prevedere contractuală devine inaplicabilă, celelalte prevederi rămân valabile, în măsura permisă de lege.

Art. 14. Semnături

Prin semnarea prezentului contract sau prin acceptarea acestuia pe suport durabil, Călătorul/reprezentantul legal confirmă primirea și acceptarea documentelor contractuale, inclusiv a documentului de informare precontractuală.

Semnatar contract / Călător / reprezentant legal Nume și prenume: [NUME_SEMNATAR_CONTRACT] Calitate: [CALITATE_SEMNATAR_CONTRACT] Data semnării: [DATA_SEMNARE_SEMNATAR_CONTRACT] Semnătura:	Agenția Campus Travel Reprezentant: [NUME_REPREZENTANT_AGENTIE] Data semnării: [DATA_SEMNARE_AGENTIE] Semnătura:
---	--