



**CONTRACT**  
**de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie,**  
**in care SC CAMPUS TURISM SRL (Agenția Campus Travel) are calitatea de **Organizator** sau **Intermediar****

**Structura contractului:**

- I. Părțile contractante
- II. Obiectul contractului
- III. Durata contractului
- IV. Prețul contractului, modalități de plata și taxa de modificare
- V. Drepturile și obligațiile Agenției
- VI. Drepturile și obligațiile calatorului
- VII. Renunțări, penalizări, despăgubiri, delimitarea răspunderii
- VIII. Reclamații și asistență
- IX. Asigurări
- X. Documentele Contractului (Anexe)
- XI. Protecția datelor cu caracter personal
- XII. Procedura de soluționare alternativă a litigiilor ("sal")/soluționarea online a litigiilor ("sol")
- XIII. Dispoziții finale
- XIV. Bonul de Comanda și Semnăturile

**I. PĂRȚILE CONTRACTANTE**

**Societatea Comercială SC CAMPUS TURISM SRL**, cu sediul în ORADEA, str. Primăriei, nr. 4, ap. 17, număr de înregistrare la Registrul Comerțului J05/1759/1992, cod de înregistrare fiscală RO118643, cont bancar RO55BTRL0050120265473XX, deschis la Banca Transilvania Oradea, titulară a Licenței de turism nr. 1387 cu termen de valabilitate nelimitat pentru Agenția de Turism (Organizatoare) CAMPUS TRAVEL, reprezentată prin Gavris Ioan Cristian (tel: 0724 28 22 28), în calitate de Director General, denumită în continuare după caz Campus Travel sau Agenția,

și călător/reprezentantul călătorului, Domnul/Doamna \*\*\* .....  
domiciliat/domiciliată în \*\*\* .....  
localitatea \*\*\* .....  
județul \*\*\* .....  
telefon \*\*\* .....  
posesor/posesoare al/a buletinului/cărții de identitate: seria \*\*\* ..... și numărul \*\*\* .....  
eliberat/eliberată de \*\*\* ..... la data de \*\*\* .....  
au convenit la încheierea prezentului contract.

\*\*\* **Informații menționate exclusiv în Bonul de Comanda**

## II. OBIECTUL CONTRACTULUI

Obiectul contractului îl constituie:

Vânzarea de către **Campus Travel**, a pachetului de servicii de călătorie înscris după caz în: oferta / bonul de comanda / voucher / bilet de odihnă și tratament / bilet de excursie / alt înscris anexat prezentului contract (documente de plata sau de călătorie), toate fiind considerate părți integrante ale prezentului contract.

Conform prevederilor legale în vigoare, Campus Travel poate avea, în prezentul contract, **calitatea de Organizator sau Intermediar**. Aceasta calitate fiind menționată în contract și după caz în oferta sau în bonul de comanda.

Pentru serviciile de călătorie comercializate, având calitatea de **Organizator**, **Campus Travel oferă garanții** privind rambursarea plăților efectuate de către sau pe seama călătorilor, dacă serviciile de călătorie achitate de către călători nu le mai sunt furnizate ca urmare a insolvenței Campus Travel.

Pentru serviciile de călătorie comercializate, având calitatea de **Intermediar**, **Campus Travel nu oferă garanții** privind rambursarea plăților efectuate de către sau pe seama călătorilor, dacă serviciile de călătorie achitate de către călători nu le mai sunt furnizate ca urmare a insolvenței Organizatorului. Aceste garanții vor fi oferite de către agenția parteneră (Organizatoare), alta decât Campus Travel, menționată în oferta și/sau în bonul de comanda.

## III. DURATA CONTRACTULUI

3.1. **Contractul ia naștere** în momentul semnării lui de către călător sau în momentul semnării de către călător a bonului de comandă, considerat parte integrantă a acestui contract. Contractul și/sau bonul de comandă pot fi semnate și de la distanță prin mijloace electronice. În egală măsură se consideră acceptare (exprimarea acordului), din partea călătorului, a condițiilor contractuale de servicii de călătorie și în situațiile următoare:

a) Călătorul își exprimă acordul prin transmiterea către Agenție a unui mesaj scris (tip e-mail), de pe adresa de e-mail declarată de călător ca adresă de corespondență/contact.

b) Călătorul achită contravaloarea pachetului de servicii de călătorie (avans sau integral, după caz) în baza facturii emise de Agenție. Pentru procesarea unei rezervări de servicii de călătorie, Agenția poate solicita un avans de până la 90 % din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de tipul serviciilor solicitate sau în funcție de data la care călătorul solicită serviciile.

c) Călătorului i se pune contractul la dispoziție sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul Agenției, coduri QR pe oferte sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax etc.). Inclusiv în aceste situații, obligația Agenției de informare a călătorului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în bonul de comandă sau în oricare dintre documentele de călătorie sau fiscale furnizate călătorului de către Agenție, astfel nefiind necesară încheierea în formă scrisă pe suport hârtie a contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

3.2 **Contractul încetează de drept** odată cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii de călătorie înscris în documentele de călătorie.

## IV. TARIFUL (PREȚUL) CONTRACTULUI, MODALITĂȚI DE PLATA ȘI TAXA DE MODIFICARE

4.1. **Tariful (prețul) total** al pachetului este de (vezi inclusiv Bonul de Comanda, dacă este cazul) ....., și include toate taxele (cu excepția taxelor generate de eventualele modificări solicitate ulterior de către Călător), comisioanele, marja/remunerația Campus Travel, tarifele și alte costuri suplimentare suportate de Agenție. Dacă tariful (prețul) total nu este specificat în prezentul contract (în paragraful 4.1), atunci acesta este specificat în mod obligatoriu în Bonul de comanda, alte documente de călătorie, oferte ținta, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziție călătorului, site-ul Agenției, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură. Pentru serviciile Campus Travel de rezervare a pachetelor de servicii de călătorie proprii sau după caz de intermediere a pachetelor de servicii de călătorie ale altor agenții de turism organizatoare (partenere), Călătorul datorează și se obligă să plătească Agenției Campus Travel marja Agenției (în cazul pachetelor proprii) sau remunerația/comisionul Campus Travel de intermediere (în cazul pachetelor intermediare), de minim 10% din tariful (prețul) total al pachetului de servicii de călătorie contractat (rezervat/achiziționat). Marja Agenției Campus Travel sau după caz remunerația/comisionul Agenției Campus Travel de intermediere este datorată de Călător încă din momentul rezervării/achiziției pachetului de servicii de călătorie. **Prin marja Agenției Campus Travel sau după caz remunerația/comisionul Agenției Campus Travel se înțelege retribuiția pe care Calatorul se obligă să o plătească agenției Campus Travel în orice situație (inclusiv în situații de forță majoră sau caz fortuit)**, pentru serviciile de rezervare sau de intermediere a pachetelor de servicii de călătorie, efectuate în conformitate cu prezentul contract/bon de comandă.

## 4.2 Modalități de plată

a) Pentru ca rezervarea pachetului de servicii de călătorie (efectuată de călător) să devină validă și recunoscută de Agenție, Campus Travel solicită **plata unui avans** (de minim 30% și maxim 90%) din tariful (prețul) total menționat în contract sau în bonul de comanda. După caz, este posibil ca Agenția să impună achitarea integrală a valorii contractului de călătorie, încă din momentul efectuării rezervării (de către Călător). În egală măsură este posibil ca unele oferte să se bucure de posibilitatea achitării unui avans mai mic de 30%. Avansul solicitat de Agenție și achitat de către Călător, este înregistrat în bonul de comandă și în factura inițială aferentă. În cazul în care în Bonul de comanda sunt prevăzute alte condiții de plată decât cele menționate mai sus, întotdeauna se aplică exclusiv condițiile din Bonul de comanda. Plata tarifului (prețului) pachetului de servicii de călătorie se va efectua întotdeauna în conformitate cu prevederile/condițiile din Bonul de comanda.

b) În cazul în care plata pachetului de servicii de călătorie se face prin **virement sau depunere**, în conturile bancare ale Agenției, călătorul are la dispoziție următoarele conturi deschise la Banca Transilvania:

- pentru plățile în LEI: RO55BTRL00501202655473XX

- pentru plățile în EURO: RO04BTRL00504202655473XX

c) În situația în care, **Călătorul dorește să aducă modificări unei rezervări deja confirmate** de către Agenție, i se poate solicita plata unui tarif suplimentar pentru modificarea rezervării (tarif denumit în continuare „taxa de modificare”). Aceste modificări sunt posibile doar dacă Furnizorul/Prestatorul/Organizatorul permite și este de acord cu modificarea rezervării prin plata unei taxe de modificare. Taxa de modificare percepută de Campus Travel, pentru orice fel de modificare adusă rezervării inițiale și care nu afectează în mod semnificativ pachetul de servicii de călătorie rezervat inițial, cum ar fi de exemplu: schimbare nume, schimbare tip de cameră, schimbare servicii de masă etc. este de 25 euro / persoană pentru o modificare de rezervare și se adaugă la taxele impuse de către Furnizor/Prestator/Organizator, dacă modificarea este generată de solicitarea Călătorului. Fără aceste modificări solicitate de Călător tariful (prețul) total al pachetului de servicii de călătorie ar fi rămas cel inițial. Avansul sau tariful (prețul) total/parțial achitat deja de către Călător pentru pachetul de călătorie, nu va fi rambursat de către Agenție dacă Furnizorul / Prestatorul / Organizatorul nu permite și/sau nu este de acord cu modificarea rezervării.

## V. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE AGENȚIEI

5.1. Agenția își rezerva dreptul de a modifica unilateral clauzele prezentului contract înainte de începerea executării pachetului, dacă aceste modificări sunt nesemnificative și a informat călătorul cu cel puțin 24 de ore înainte de data începerii călătoriei. În cazul modificării semnificative a uneia dintre prevederile esențiale ale contractului, înainte de începerea executării pachetului, cum ar fi: principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie, modificarea locului de cazare, majorarea prețului cu peste 8%, sau dacă nu se pot îndeplini cerințele speciale ale călătorului pe care Agenția le-a acceptat, etc. aceasta are obligația de a informa călătorul cu cel puțin 10 zile înainte de data începerii călătoriei. În cazurile prevăzute la pct. 5.3 lit. b) și c), informarea se va face în timp util pentru a permite călătorului să decidă începerea călătoriei.

5.2. Agenția poate modifica prețul contractului în sensul majorării sau micșorării, după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau micșorărilor de preț ale contractului. Majorările de preturi sunt posibile numai ca o consecință directă a schimbărilor legate de cel puțin unul dintre următoarele aspecte și numai dacă modificarea are loc ca urmare a schimbărilor legate de:

(a) prețul transportului de pasageri care rezulta din costul carburanților sau al altor surse de energie;

(b) nivelul taxelor sau al comisiunelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, impuse de părți terțe care nu sunt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisiunile de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi; sau

(c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

Preturile stabilite în contract pot fi majorate, numai dacă Agenția trimite călătorului o notificare clară și inteligibilă privind această creștere, însoțită de o justificare a creșterii respective și de un calcul, pe un suport durabil, cu cel puțin 15 de zile înainte de începerea executării pachetului.

5.3. Agenția este răspunzătoare de buna executare a serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, indiferent dacă aceste servicii urmează să fie furnizate de Agenție sau de un alt furnizor de servicii de călătorie, cu excepția următoarelor cazuri:

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează călătorului;

b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întâzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice), neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunțări de ultima oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate călătorului ca urmare a întâzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice;

c) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui terț care nu are legătura cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

5.4. Agentia are obligația sa furnizeze in scris calatorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite in scris cu calatorul (e-mail, fax, sms etc.), cu 3 zile înainte de data plecării, următoarele informații, in cazul in care acestea au suferit modificări, fata de cele stipulate in Bonul de comanda: a) ora programata de plecare, precum si orele programate ale opririlor intermediare, ale legăturilor de transport si ale sosirii; b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax, adresele de e-mail ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a intermediarului ori, in lipsa acestora, un număr de apel de urgenta care sa ii permită contactarea organizatorului si/sau a intermediarului; c) pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care sa permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului;

5.5. Agentia Organizatoare este răspunzătoare pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse in prezentul Contract si este obligata sa acorde asistenta in cazul in care calatorul se afla in dificultate. Agentia acorda asistenta adecvata fără întârzieri nejustificate calatorului aflat in dificultate, in cazul situațiilor de forța majora sau al unui eveniment pe care nici Agentia, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita, in special prin:

(a) furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale si asistenta consulara; si

(b) acordarea de asistenta calatorului in ceea ce privește efectuarea comunicărilor la distanta si sprijinirea acestuia in găsirea unor servicii de călătorie alternative.

Agentia are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistenta in cazul in care calatorul este cel care a provocat situația de dificultate in mod intenționat sau din propria neglijenta. Comisionul nu depășește in niciun caz costurile efective suportate de Agentia.

5.6. Agentia este obligata sa informeze persoana care transfera contractul (cedentul), in conformitate cu p. 6.1. din prezentul contract, cu privire la costurile efective ale transferului.

5.7. Atunci când o parte semnificativa din serviciile de călătorie nu poate fi executata astfel cum s-a convenit prin prezentul contract, Agentia oferă, fără costuri suplimentare pentru calator, servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, pe cat posibil echivalente sau de mai buna calitate decât cele specificate in contract, inclusiv in cazul in care întoarcerea calatorului la locul de plecare nu este asigurata astfel cum s-a convenit. In cazul schimbării cazării, se considera a fi serviciu alternativ corespunzător pentru continuarea derulării pachetului oferirea cazării in aceeași locație, in cea mai apropiata varianta fata de cea inițiala.

5.8. In cazul in care serviciile alternative propuse, conform p. 5.7, au drept consecința un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificata in prezentul contract, Agentia acorda calatorului o reducere adecvata a prețului. Calatorul poate respinge serviciile alternative propuse, conform p. 5.7, doar in cazul in care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit prin prezentul contract sau reducerea de preț acordata este inadecvata.

5.9. Daca este imposibil sa se furnizeze servicii alternative sau calatorul respinge serviciile alternative propuse in conformitate cu p. 5.8 al doilea paragraf din prezentul contract, calatorul are dreptul, după caz, la reducerea prețului si/sau la despăgubiri fără a rezilia contractul de servicii privind pachetul de călătorie.

5.10. Daca pachetul include transportul de pasageri, Agentia asigura de asemenea, in cazurile menționate la p. 5.8 si 5.9 din prezentul contract, repatrierea calatorului cu transport echivalent fără întârzieri nejustificate si fără costuri suplimentare pentru calator.

## VI. Drepturile si obligațiile calatorului

6.1. In cazul in care calatorul nu poate sa participe la călătoria turistica, independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, acesta poate sa transfere contractul unei persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii de călătorie contractat, cu obligația de a anunța in scris Agentia cu cel puțin 7 zile înainte de începerea executării pachetului. In acest caz, intre calatorul care nu poate participa la călătoria turistica contractata (cedentul), persoana căreia ii este transferat contractul (cesionarul) si Agenție (debitor cedat) urmează a se încheia un contract de transfer (cesiune) cu privire la pachetul de servicii de călătorie contractat si transferat. Responsabilitatea încheierii contractului de transfer (cesiune) revine, după caz, fie cedentului, fie cesionarului, si niciodată Agenției (debitorului cedat). Calatorul care transfera contractul privind pachetul de servicii de călătorie si persoana căreia ii este transferat contractul răspund in solidar pentru achitarea soldului si a tuturor comisioanelor, tarifelor si altor costuri suplimentare generate de acest transfer.

6.2. Calatorul este obligat sa comunice Agenției in termen de **5 zile** calendaristice de la primirea înștiințării privind modificarea prevederilor esențiale ale contractului, hotărârea sa de a opta pentru:

(a) sa accepte modificarea propusa; sau

(b) sa rezilieze/denunțe contractul fără a plăti vreo penalitate de reziliere/denunțare.

In cazul in care calatorul nu comunica Agenției opțiunea sa in termenul prevăzut mai sus din prezentul punct, se considera ca toate modificările au fost acceptate de către calator, conform noilor condiții si calatorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

6.3. In cazul in care calatorul decide sa participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări, se considera ca toate modificările au fost acceptate si calatorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

6.4. In cazul in care calatorul reziliază/denunță unilateral contractul sau Agentia anulează călătoria turistica înaintea datei de plecare, calatorul are dreptul:

a) sa accepte la același preț un alt pachet de servicii de călătorie de calitate echivalenta sau superioara, propusa de Agenție;

b) sa accepte un pachet de servicii de călătorie de calitate inferioara propusa de Agenție, cu rambursarea diferenței de preț, in sensul rambursării diferenței de preț dintre cele doua pachete de călătorie, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii de călătorie;

c) sa i se ramburseze toate plățile efectuate de către sau pe seama calatorului, fără întârzieri nejustificate si, in orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data încetării contractului;

6.5. In cazul situației menționate la p. 6.4 lit. c), calatorul are dreptul sa solicite Agenției si o despăgubire, al cărei cuantum poate fi stabilit prin acordul comun al părților in baza prevederilor prezentului contract sau in baza unei hotărâri a instanței de judecata, pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor in care:

a) numărul de persoane înscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decât numărul minim stabilit in contract, iar Agentia îl înștiințează pe calator cu privire la încetarea contractului in termenul stabilit in contract, dar nu mai târziu de:

(i) 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, in cazul călătoriilor care durează mai mult de șase zile;

(ii) șapte zile înainte de începerea executării pachetului, in cazul călătoriilor care durează între doua si șase zile;

(iii) 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, in cazul călătoriilor care durează mai puțin de doua zile;

b) Agentia nu poate executa contractul din cauza unor circumstanțe inevitabile si extraordinare astfel si înștiințează calatorul cu privire la încetarea contractului, fără întârziere si înainte de începerea executării pachetului;

c) anularea s-a făcut din vina calatorului.

6.6. Calatorul are dreptul sa rezilieze/denunțe unilateral in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care rezilierea/denunțarea unilaterală ii este imputabilă este obligat sa despăgubească Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VII, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii, caz in care Calatorul este obligat sa achite doar marja Campus Travel sau după caz remunerația/comisionul Campus Travel de intermediere, conform prevederilor din prezentul Contract. Despăgubirea se poate ridica la maximul prețului pachetului de servicii de călătorie contractat.

6.7. In cazul in care calatorul alege sa se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial si achitat, responsabilitatea financiara a renunțării ii aparține. Agentia va rezolva cerințele calatorului in limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către calator.

Daca calatorul solicita nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la cap. VII la momentul respectiv si încheierea unui nou contract.

6.8. Calatorul este obligat sa achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenție.

6.9. Calatorul este obligat sa prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de călătorie eliberat de Agenție (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament etc.), in vederea acordării serviciilor de călătorie. In cazul in care calatorul beneficiază de pachete de odihna si tratament, este obligat sa prezinte la recepția unității hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie si dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.

6.10. Calatorul ia la cunoștință ca serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea sa facă parte din prezentul contract sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația tarii de destinație, iar Agentia nu are nicio responsabilitate asupra prestațiilor in cauza.

6.11. Daca pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către calator a unor formalități suplimentare (de exemplu călătoria împreună cu minori, situația in care numele calatorului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei, formalități legate de pașaport si vize, formalități legate de sănătate, cum ar fi: vaccinări, obligația efectuării unor teste pentru infecția cu COVID-19 si prezentarea rezultatelor acestor testări etc.), calatorul are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optima, Agenția recomanda cetățenilor romani consultarea site-ului Politiei de Frontiera: <https://www.politiadefrontiera.ro> si a site-ului Ministerului Afacerilor Externe a României: <http://www.mae.ro/node/1422>, pentru informații complete privind Regimul de călătorie in străinătate, cat si in ceea ce privește condițiile de călătorie/intrare pe teritoriul tarii/tarilor de destinație. In cazul in care calatorul nu își respecta obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare in vederea efectuării călătoriei, care nu sunt in sarcina Agenției (de exemplu, in cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește, obligația obținerii vizei, obligația de a avea pașaport sau/si carte de identitate sau orice alte documente suplimentare, obligația vaccinării, obligația efectuării unor teste pentru infecția cu COVID-19 si prezentarea rezultatelor acestor testări - enumerarea fiind exemplificativa), Agentia este exonerată de orice răspundere in cazul imposibilității efectuării călătoriei.

6.12. Se recomanda calatorilor contactarea Agenției cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).

6.13. In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfășurare in Romania, calatorul are obligația sa respecte programul de acordare a serviciilor : cazarea se face la ora 18:00 a zilei de intrare si se termina, de regula la ora 10:00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, biletul de odihna si/sau de tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare pana cel târziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusivă a calatorului.

6.14. In cazul sejururilor cu locul de desfășurare in afara României, calatorul are obligația sa respecte programul de acordare a serviciilor: de regula, o zi hoteliera/noapte de cazare începe cel mai devreme la ora 14:00 a zilei de intrare si se termina a doua zi pana

la ora 12:00. Indiferent la ce ora are loc cazarea in acest interval orar se considera a fi consumata o zi hoteliera/noapte de cazare. Eventualele costuri suplimentare generate de solicitarea cazării mai devreme si/sau neeliberarea spatiilor de cazare pana cel târziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a calatorului. De asemenea, sosirea la unitatea de cazare după ora 18:00 trebuie anunțată in prealabil.

6.15. Repartizarea camerelor se face strict de către unitatea de cazare/hotelier in funcție de criteriile proprii si de disponibilitatea din momentul cazării, astfel încât nu se pot garanta numărul camerei, etajul si/sau amplasarea, cu excepția cazurilor in care se specifica in mod expres acest aspect.

6.16. In cazul in care un calator angajează servicii pentru un număr mai mare de calatori, condițiile contractuale se extind in mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

6.17. Calatorul este obligat sa folosească mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acestora ca un bun proprietar si potrivit destinației lor. Agentia nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de calator ca urmare a nerespectării acestui alineat.

6.18. Calatorul are obligația sa respecte locul, data si ora plecării atât la dus, cat si la întors, precum si locurile, datele si orele stabilite pe parcursul programului de călătorie contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectării de către calator a prevederilor privind locurile de întâlnire si orarele vor fi suportate de către acesta.

6.19. In cazul in care calatorul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizează pachetul de servicii de călătorie refuza sa se mai întoarcă in Romania si autoritățile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, calatorul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

6.20. In toate cazurile de renunțare/suspendare/neprestare/anulare a rezervării/achiziției pachetului de servicii de călătorie, indiferent de cine solicita/invoca renunțarea/suspendarea/neprestarea/anularea rezervării/achiziției pachetului de servicii de călătorie, sau de motivele renunțării/suspendării/neprestării/anulării, inclusiv in cazul renunțării/suspendării/neprestării/anulării sau imposibilității de prestare pe motiv de forță majora sau caz fortuit, Calatorul are obligația de a plăti agenției CAMPUS TRAVEL marja Agenției sau după caz remunerația/comisionul CAMPUS TRAVEL, respectiv CAMPUS TRAVEL are dreptul de a retine din sumele achitate de către Calator marja Agenției sau după caz remunerația/comisionul CAMPUS TRAVEL conform prevederilor art. 3.1.1. din prezentul Contract, fără a fi necesara intervenția instanțelor de judecata.

## **VII. RENUNȚĂRI, PENALIZĂRI, DESPĂGUBIRI, DELIMITAREA RĂSPUNDERII**

7.1. Calatorul poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie in orice moment înainte de începerea executării pachetului. In cazul in care calatorul anulează sau renunța din vina sa la pachetul de servicii de călătorie care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției următoarele penalizări menționate mai jos, cu excepția situațiilor in care Bonul de comanda prevede alte cote de penalizare, caz in care prevalează si se aplica exclusiv penalizările din Bonul de comanda.

Prin renunțare se înțelege, după caz, următoarele situații:

- i. refuzul Calatorului de a achita diferența pentru pachetul de servicii de călătorie rezervat;
- ii. neprezentarea Calatorului, cu rezervarea efectuata si avans achitat, pentru a plăti diferențele;
- iii. neprezentarea Calatorului, cu rezervarea efectuata si preț integral plătit, la aeroport/locul de plecare/destinație.
- iv. retragerea Calatorului, exprimata in scris;
- v. Calatorul din propria dorința/inițiativă decide sa înlocuiască serviciile de călătorie parte componenta a pachetului, cu servicii de călătorie a altor Furnizori/Prestatori, contractate pe cont propriu sau decide sa întrerupă sejurul/călătoria;
- vi. Calatorul nu poate pleca in sejur/călătorie pentru ca documentele personale necesare in vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este in imposibilitatea de a părăsi teritoriului tarii, din alte motive ce țin de persoana acestuia;
- vii. Calatorul este întors de la graniță sau nu i se permite tranzitul/intrarea pe teritoriul unui stat de către serviciul de grăniceri/politia de frontiera;
- viii. Refuzul de îmbarcare a Calatorului din partea companiei aeriene din motive ce țin de persoana Calatorului;

### **Penalizările aplicabile in caz de renunțare/anulare/modificare:**

I. În cazul în care calatorul renunță din vina sa la pachetul de servicii de călătorie care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări după cum urmează:

1. In cazul serviciilor de călătorie externe penalizările sunt de:

- a. 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- b. 80% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16-30 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- c. 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 16 zile calendaristice înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.

d. 100% din prețul pachetului de servicii, în cazul în care calatorul a achiziționat pachetul de servicii de călătorie din cadrul programelor “Early Booking” sau “Last Minute” indiferent de data la care calatorul solicită renunțarea.

2. In cazul serviciilor turistice interne penalizările sunt de:

a. 25% din prețul pachetului de servicii dacă renunțarea se face cu mai mult de 15 zile calendaristice înainte de data începerii sejurului.

b. 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 15 zile calendaristice înainte de data începerii sejurului.

c. 100% din prețul pachetului de servicii turistice, în cazul în care calatorul a achiziționat pachetul de servicii de călătorie din cadrul programului “Înscrieri timpurii” indiferent de data la care calatorul solicită renunțarea.

d. În cazul pachetelor de servicii de călătorie de Crăciun și Revelion penalitățile sunt:

1. 25% din prețul pachetului de servicii dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 zile calendaristice înainte de data începerii sejurului

2. 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval de sau mai mic de 30 zile calendaristice înainte de data începerii sejurului

**In cazul în care în Bonul de comanda sunt prevăzute alte condiții de penalizare decât cele din prezentul p. 7.1, întotdeauna se aplică exclusiv penalizările din Bonul de comanda.**

7.2. Prin excepție de la prevederile p. 7.1, calatorul are dreptul să înceteze prezentul contract înainte de începerea executării pachetului, fără a plăti vreo penalitate de încetare în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia și care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau care afectează semnificativ transportul pasagerilor la destinație. În acest caz calatorul are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet din care se scade și se reține de către CAMPUS TRAVEL, în conformitate cu prevederile din prezentul Contract, marja CAMPUS TRAVEL sau după caz remunerația/comisionul CAMPUS TRAVEL de intermediere. În situația dată Calatorul nu are dreptul la vreo despăgubire suplimentară din partea Agenției.

7.3. În cazul în care calatorul care a contractat un pachet de servicii de călătorie cu Agenția și a achitat un avans nu se prezintă în termenul specificat în Bonul de comanda sau în termenul comunicat în scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră reziliat de drept, iar Agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul calatorului cu reținerea penalizărilor prevăzute la pct. 7.1.

7.4. În cazul în care o ambasada refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, calatorului i se vor reține toate taxele datorate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acestuia.

7.5. Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul în care după începerea călătoriei, serviciul de grăniceri/politia de frontieră sau alta autoritate competentă refuză să acorde calatorului dreptul de ieșire/tranzit/intrare pe teritoriul unui stat, necesar pentru efectuarea serviciilor de călătorie. Calatorului i se va reține în această situație contravaloarea totală a pachetului de servicii de călătorie.

7.6. Penalizările echivalente cu 100% din preț se aplică și în cazul în care calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriul țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.

7.7. Calatorul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii de călătorie la Agenție. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

7.8. Agenția va acorda despăgubiri adecvate în funcție de neconformitățile constatate sau gradul de nerespectare a obligațiilor din contract. **Valoarea maximă a despăgubirii acordate de Agenție nu poate depăși triplul prețului total al pachetului de servicii de călătorie.**

7.9. Agenția nu răspunde în situații de greva, conflicte politice și de război, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou internațional, precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere. Toate aceste situații care nu sunt imputabile niciunei părți se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere Agenția.

7.10. Toate sumele menționate la pct. 7.1, 7.3, 7.4, 7.5 și 7.6 se vor reține de către Agenție din avansul sau prețul total al pachetului de servicii de călătorie achitat de calator, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

7.11. În cazul achiziționării unui pachet de servicii de călătorie având în componentă și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul Agenției care derulează programul de călătorie, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul de călătorie. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste calatorii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anularii sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului nr. 1.912/2006. Orice problema privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intra în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii de călătorie, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile de călătorie, acestea fiind destinate transportului.

**Pentru programe operate de alți touroperatori, se vor respecta condițiile de retragere, anulare și penalizare ale acestora.**

## **VIII. RECLAMAȚII SI ASISTENȚA**

8.1. Calatorul poate solicita asistenta CAMPUS TRAVEL, folosind unul din următoarele mijloace:

a) apelând la serviciul de asistenta al CAMPUS TRAVEL la tel. +40724282228 sau +40724321119; Acest serviciu de asistenta al CAMPUS TRAVEL permite:

- contactarea rapida a agenției organizatoare, inclusiv la destinație;

- contactarea rapida de către părinte a minorului neînsoțit;

b) prin email la Agentia CAMPUS TRAVEL: [campusturism@gmail.com](mailto:campusturism@gmail.com)

8.2. Calatorul informează fără întârzieri nejustificate Agentia, ținând cont de circumstanțele cazului, în legătură cu orice neconformitate pe care o constata pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de călătorie. Informarea/Reclamația se va face de către calator, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, folosind unul din următoarele mijloace:

a) apelând la serviciul de asistenta al CAMPUS TRAVEL la tel. +40724282228 sau +40724321119

b) prin e-mail la adresa: [campusturism@gmail.com](mailto:campusturism@gmail.com)

**Termenul de soluționare a reclamației este de maxim 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data înregistrării de către CAMPUS TRAVEL a reclamației.**

8.3. În cazul în care unul dintre serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu cerințele prezentului contract, Agentia remediază neconformitatea, cu excepția cazului în care: (a) neconformitatea nu poate fi remediata; sau (b) remedierea implica cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate. Dacă Agentia, nu remediază neconformitatea, calatorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzătoare a prețului pentru orice perioada în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care Agentia dovedește ca neconformitatea este imputabila calatorului, unor terțe persoane sau unor cauze imprevizibile și inevitabile, după cum este prevăzut în prezentul contract.

8.4. În cazul în care Agentia nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de calator, calatorul poate face el însuși acest lucru și poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Calatorul nu trebuie să specifice un termen dacă agenția de turism organizatoare refuza să remedieze neconformitatea sau dacă este necesară o remediere imediată.

8.5. În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar Agentia a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către călător, călătorul poate rezilia contractul privind pachetul de servicii de călătorie fără plata unor penalități de reziliere și, după caz, poate să ceară reducerea prețului și/sau despăgubiri.

## **IX. ASIGURĂRI**

**9.1.** Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței CAMPUS TRAVEL, pentru pachetele de servicii de călătorie în care CAMPUS TRAVEL are calitatea de Organizator, la Societatea de Asigurare SC GERMAN ROMANIAN ASSURANCE, Str. Emil Gârleanu nr 11 Bl. A8 Sc. 2 Ap. 49, Sector 3 București, Telefon: +4 021.321.74.28; +4 021.326.46.44; +4 021.326.00.53, E-mail: [office@gerroma.ro](mailto:office@gerroma.ro) sau [asistenta@gerroma.ro](mailto:asistenta@gerroma.ro). Polița de asigurare în cazul insolvenței: Seria IF-i, Nr. 4130 / 08.05.2024, emisă de SC GERMAN ROMANIAN ASSURANCE SA, valabila până la 08.05.2025, este afișată pe pagina web: [HOME | Mysite \(campusturism.wixsite.com\)](http://HOME|Mysite(campusturism.wixsite.com)) (secțiunea – buton – „Documente”).

**9.2. Condițiile în care calatorul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:**

9.2.1. În cazul producerii evenimentului asigurat, Calatorul (denumit în continuare Beneficiar) va solicita CAMPUS TRAVEL, anterior depunerii cererii de despăgubire, un document prin care acesta să ateste faptul că nu a fost, nu este și nu va fi în măsură să execute obligațiile aferente contractului privind pachetul de servicii de călătorie sau serviciul de călătorie asociat.

9.2.2. În termen de maxim 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, Beneficiarul are obligația de a transmite către SC GERMAN ROMANIAN ASSURANCE SA, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative. Documentele justificative constau, în principal, în: a) contractul privind pachetul de servicii călătorie sau serviciul de călătorie asociat; b) fotocopiile documentelor de plată aferente contractului privind pachetele de servicii de călătorie sau serviciile de călătorie asociate (chitanțe, ordine de plată etc.); c) fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere; d) documentul prin care CAMPUS TRAVEL să ateste faptul că nu a fost, nu este și nu va fi în măsură să execute obligațiile aferente contractului privind pachetul de servicii călătorie sau serviciul de călătorie asociat, menționat la p. 9.2.1. de mai sus.

9.2.3. Despăgubirea aferentă fiecărui contract privind pachetul de servicii de călătorie sau serviciul de călătorie asociat nu poate depăși cuantumul sumelor achitate, precum și contravaloarea cheltuielilor de repatriere. Din despăgubire se scade frașiza menționată pe polița de asigurare.

9.2.4. Despăgubirea aferenta Poliței de asigurare în cazul insolvenței Seria I, Nr. 55250 (denumita în continuare Polita), va fi plătită: - Beneficiarilor care justifică dreptul la plata acesteia și care au depus cerere de despăgubire în termenul menționat la p. 9.2.2. de mai sus. - în limita sumei asigurate menționată în Polita; și - în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de către SC GERMAN ROMANIAN ASSURANCE SA a documentelor justificative pentru toți Beneficiarii, dar nu mai devreme de expirarea termenului de depunere menționat la p. 9.2.2. de mai sus.

9.2.5. În cazul în care cuantumul prejudiciilor depășește, la data producerii evenimentului asigurat, suma asigurată stabilită prin Polita, indiferent de numărul Beneficiarilor, despăgubirile se acordă, în limita acestei sume, fiecărui Beneficiar, proporțional cu raportul dintre suma asigurată stabilită prin Polita și totalul cuantumului prejudiciilor

9.2.6. Despăgubirea se plătește în moneda în care Beneficiarul a achitat contractul privind pachetul de servicii de călătorie sau serviciul de călătorie asociat. Orice transformare de curs valutar se va face la cursul de referință BNR din ziua producerii evenimentului asigurat.

9.2.7. În cazul în care după plata despăgubirii CAMPUS TRAVEL execută obligațiile aferente contractului privind pachetul de servicii de călătorie sau serviciul de călătorie asociat și/sau returnează sumele achitate și/sau cheltuielile de repatriere către calator, calatorul are obligația de a restitui SC GERMAN ROMANIAN ASSURANCE SA despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare.

9.3. Facultativ, calatorul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boala sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinație ori a unei asigurări storno sau altor tipuri de asigurări de călătorie. Agenția recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. Calatorul se poate informa în agenție despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în agenția de turism de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii de călătorie.

9.4. Agenția nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul său, deoarece acesta este doar intermediar între calator și asigurător.

9.5. Punctul de contact central care facilitează cooperarea administrativă și supravegherea agențiilor de turism organizatoare, stabilite pe teritoriul României, care desfășoară activități în mai multe state membre: Ministerul Economiei, Antreprenorialului și Turismului, Adresa: Calea Victoriei nr. 152, sector 1, București, Telefon: +4 0372 492 630, Web: <http://turism.gov.ro>, E-mail: [petitii@mat.gov.ro](mailto:petitii@mat.gov.ro), Sesizări online: <https://turism.gov.ro/web/fisasesizari/>.

## **X. DOCUMENTELE CONTRACTULUI SE CONSTITUIE CA ANEXĂ LA ACESTA ȘI SUNT URMĂTOARELE:**

- a) bonul de comandă;
- b) voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, după caz;
- c) programul de călătorie, după caz;
- d) lista cu numele participanților (în cazul grupurilor)
- e) cataloage/pliante/oferte/alte înscrisuri/etc. ale Agenției puse la dispoziția calatorului, în format tipărit sau pe suport electronic

## **XI. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

11.1. Datele cu caracter personal ale calatorului vor fi prelucrate în conformitate cu dispozițiile Regulamentului (UE) nr. 679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date. Calatorul va furniza Agenției datele personale solicitate și este de acord cu prelucrarea acestora în scopul derulării și monitorizării prezentului Contract de către Agenție. De asemenea, Calatorul, declară ca este titular al drepturilor părintești și este de acord cu prelucrarea datelor personale ale copiilor minori care îl însoțesc, după caz.

11.2. Calatorul are dreptul de acces și de informare privind datele personale și dreptul de a corecta/modifica orice astfel de date, dreptul de opoziție, precum și dreptul de a solicita portarea (mutarea) sau ștergerea acestora. Dacă are întrebări sau cereri cu privire la prelucrarea datelor sale personale, acesta se poate adresa Responsabilului pentru protecția datelor cu caracter personal al Agenției.

11.3. Prelucrarea datelor personale de către Agenție se va face doar prin personalul propriu și se va limita accesul la acele persoane care îndeplinesc, gestionează și monitorizează obligațiile prevăzute în prezentul contract.

11.4. În vederea îndeplinirii obligațiilor contractuale ale Agenției unele date cu caracter personal ale Calatorului pot fi transferate către terțe persoane care prestează serviciile de transport, cazare, sau alte servicii de călătorie necesare, inclusiv în afara Uniunii Europene, după caz, situație în care vor fi luate toate măsurile tehnice rezonabile pentru protejarea acestora. De asemenea, datele cu caracter personal pot fi puse la dispoziția autorităților statului român îndreptățite să solicite și, respectiv, să primească astfel de informații.

11.5. Agenția se angajează să adopte măsuri de securitate tehnice și organizatorice adecvate pentru a:

- a) împiedica orice persoană neautorizată să aibă acces la sistemele informatice de prelucrare a datelor cu caracter personal proprii, cum ar fi: - citire, copiere, modificare sau eliminare a suporturilor de stocare; - divulgarea, modificarea sau ștergerea neautorizată a datelor cu caracter personal stocate; - utilizarea neautorizată a sistemelor de prelucrare a datelor prin mijloace de transmisie de date.

- b) se asigura ca utilizatorii săi autorizați pot accesa numai datele cu caracter personal la care se refera dreptul lor de acces;
  - c) înregistra când si cui au fost comunicate datele cu caracter personal;
  - d) se asigura ca, in timpul transmiterii de date cu caracter personal si al transportului mediilor de stocare, datele nu pot fi citite, copiate sau șterse fără autorizare;
  - e) delimita zonele de acces astfel încât sa nu fie permis accesul persoanelor neautorizate in locații/încăperi unde sunt prelucrate date cu caracter personal.
- 11.6. Datele cu caracter personal vor fi stocate pentru o perioada de maximum 5 ani in bazele de date sau pentru perioade mai mari, doar in situația in care acest lucru este obligatoriu potrivit unor dispoziții legale.

## **XII. PROCEDURA DE SOLUTIONARE ALTERNATIVA A LITIGIILOR ("SAL")/SOLUTIONAREA ONLINE A LITIGIILOR ("SOL")**

12.1. Soluționarea alternativa a litigiilor ("SAL")/Soluționarea online a litigiilor („SOL”) reprezintă un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se oferă posibilitatea de soluționare a litigiilor pe care le pot avea cu comercianții, atunci când se confrunta cu o problema legata de achiziționarea unui produs sau serviciu. Astfel, reclamațiile împotriva comercianților sunt prezentate voluntar de către consumatori, urmând a fi soluționate intr-un mod independent, imparțial, transparent, rapid si echitabil, după cum urmează:

- pentru achizițiile directe, la mecanismele de soluționare alternativa a litigiilor, denumite SAL, in condițiile prevăzute de OG nr. 38/2015 privind soluționarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si comercianți, cu modificările ulterioare.

Litigiile vor fi soluționate de Direcția SAL din cadrul Autorității Naționale Pentru Protecția Consumatorului (e-mail: dsal@anpc.ro). Pentru mai multe informații privind SAL, puteți accesa următorul link: <https://anpc.ro/ce-este-sal/>

- pentru achiziții online de la comercianți din UE, la platforma de soluționare online a litigiilor in temeiul Regulamentului (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European si al Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea online a litigiilor in materie de consum si de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Regulamentul privind SOL in materie de consum). Pentru mai multe informații privind SOL, puteți accesa următorul link: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=RO>

## **XIII. DISPOZITII FINALE**

13.1. Prezentul contract a fost încheiat in doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte.

13.2. In toate cazurile in care Bonul de comanda parte integranta a prezentului contract, cuprinde alte prevederi care sunt in neconcordanta cu prevederile prezentului contract, prevederile Bonului de comanda vor prevala.

13.3. Comercializarea pachetelor de servicii de călătorie se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie si serviciile de călătorie asociate ([ORDONANȚĂ Nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate » ANAT](#)).

13.4. Toate unitățile de cazare, precum si mijloacele de transport sunt clasificate de către organismele abilitate ale tarilor de destinație, conform procedurilor interne si normativelor locale, acolo unde acestea exista, care diferă de la o tara la alta si de la un tip de destinație la altul.

13.5. Calatorul declara ca Agentia l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie in conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie si serviciile de călătorie asociate. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de călătorie, inclusiv in cazul celor achiziționate la distanta prin telefon sau mijloace electronice, calatorul își exprima acordul si luarea cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, in conformitate cu oferta Agenției.

13.6. Litigiile apărute intre părți se rezolva pe cale amiabila in caz contrar părțile înțeleg sa se adreseze instanțelor de judecata competente.

13.7. Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania.

13.8. Prezentul Contract intra in vigoare si se aplica pachetelor de servicii de călătorie rezervate începând cu data de 09.10.2023.

#### XIV. Bonul de comanda si Semnăturile

Nr \_\_\_\_\_ din data \_\_\_\_\_

aferente contractului cadru de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie,  
in care SC CAMPUS TURISM SRL (Agenția Campus Travel) are calitatea de:

\_\_\_\_\_  
(Organizator sau Intermediar)

Călător/reprezentantul călătorului (Domnul/Doamna): \_\_\_\_\_ (numele si prenumele)

CNP, tel, email: \_\_\_\_\_ (CNP / tel / email)

Domiciliat/domiciliată in: \_\_\_\_\_ (strada / număr / localitate / județ)

Posesor/posesoare al/a buletinului/cărții de identitate: \_\_\_\_\_ (seria si numărul / eliberat sau eliberată de / la data de)

Destinația sau ruta (conform program): \_\_\_\_\_

Unitate de cazare (tip): \_\_\_\_\_

Regim de masă: \_\_\_\_\_

Tip cameră: \_\_\_\_\_

Mijloc de transport (categorie): \_\_\_\_\_

Data si ora plecării (locație): \_\_\_\_\_

Data si ora sosirii (locație): \_\_\_\_\_

Nr.	Numele si prenumele călătorilor*	CNP	Data nașterii	C.I. / Pașaport
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Tariful total al pachetului este de\*\*:

Sume / termene de plata: \_\_\_\_\_ pana in: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ pana in: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ pana in: \_\_\_\_\_

\*(reprezentantul unui grup, anexează o lista cu numele tuturor călătorilor, menționând inclusiv data nașterii si nr. serie C.I. sau Pașaport)

\*\* (pentru profesorii organizatori, facturarea se va face in conformitate cu OMEN 3637/12.04.2016, cu modificările si completările ulterioare)

 SC Campus Turism SRL		Am luat la cunoștința toate condițiile contractuale
Dir. General: Ioan Cristian Gavris	Cod QR – contract cadru acceptat	Semnătura călătorului / reprezentantului

Tel. urgente: +40724282228 / 0724321119

[HOME | Mysite \(campusturism.wixsite.com\)](http://HOME | Mysite (campusturism.wixsite.com)) – Documente / Contract