

Söz uçar, yazı kalır.

Bir okul grubunu yurt dışına nasıl götürdüğümüzü yazıya döktük. Öğrenci güvenliğinden vizeye, oda düzeninden faturaya 19 standart: açık, ölçülebilir ve her gezide aynı.



19 standart, 6 bölüm

CampusORG, okul gezilerini öğrencilerin güvenliği, eğitim amaçları ve günlük ihtiyaçları doğrultusunda planlar. Bu standartlar, okul yönetimine sunulan hizmet kapsamını, çalışma prensiplerimizi ve gezi sürecindeki uygulama koşullarını tanımlar.



Güncel sürüm ve paylaşılabılır link
campusorg.com.tr/standartlar

20+ yıl

Rehberlerimizin asgari meslek deneyimi
STANDART 07

1:10

Her 10 öğrenciye bir görevli öğretmen
STANDART 08

7/24

Merkez ofis kriz masası
STANDART 02

5 km

Otel çevresinde tam teşekküllü hastane şartı
STANDART 10

1/1000

Okul gruplarımızda bugüne kadarki vize ret oranı
STANDART 12

14 gün

İadelerde azami süre
STANDART 16

KİME NE SÖZ VERİYORUZ?

Veliler için

- Çocuğunuz Türkiye’de teslim alınır, Türkiye’de teslim edilir. **07**
- Gece boyunca açık telefonlar, 7/24 kriz masası ve her akşam kısa durum bilgisi. **02**
- Her öğrenciye ayrı yatak; otelin 5 km yakınında hastane. **10**
- Hastaneye giden hiçbir öğrenci yalnız kalmaz. **03**
- Vize randevusu alınamazsa ödemelerin tamamı iade edilir. **12**
- Paylaştığımız fotoğraflarda öğrenci yüzü görünmez. **14**

Okul yönetimi için

- Her 10 öğrenciye bir öğretmen; 40 öğrencide bir idareci. **08**
- Veli evrakı okula gelmez; okuldan yalnızca kurumsal evrak istenir. **12**
- MEB izin evrakı hazırlanmış olarak gelir. **13**
- Program, okulun eğitim hedefleriyle birlikte planlanır. **09**
- Ek ücretler önce size, onayınızdan sonra veliye bildirilir. **15**
- İptallerde okul ile veli arasında çatışmayı önleyen çözümler. **16**

Öğretmenler için

- Rehberin günü sizden önce başlar, oda kontrolleri bitince sona erer. **07**
- Vize, yurt dışı çıkış harcı, harcırah ve iletişim giderleriniz karşılanır. **08**
- Çift kişilik oda; tek kalan öğretmene tek kişilik oda. **08**
- Serbest zaman ve sayım rutinleri yazılı kurala bağlıdır. **04**
- Zor bir anda yalnız değilsiniz: 7/24 kriz masası. **02**

Bir bakışta 19 söz

Her satır bir standardın özeti; numaralar tam metindeki standartlarla aynıdır.

BÖLÜM 1 / 6

Önce güvenlik

- 01 Mesleki sınırlar net; ekibimiz gezi boyunca alkol almaz.
- 02 7/24 kriz masası, gece boyunca açık telefonlar.
- 03 Hastaneye giden hiçbir öğrenci yalnız kalmaz.
- 04 Serbest zamanın da kuralı var.
- 05 Emniyet kemerli araç, dinlenmiş şoför.
- 06 Sıradan bir vize sigortası değil, kapsamlı seyahat sigortası.

BÖLÜM 2 / 6

Türkiye’den Türkiye’ye

- 07 Grubu Türkiye’de teslim alır, Türkiye’de teslim ederiz.
- 08 Her 10 öğrenciye bir öğretmen.

BÖLÜM 3 / 6

Dolu dolu gün, rahat gece

- 09 Her program bir öğrenme hedefiyle başlar.
- 10 Oteli, kimlerin kaldığına bakarak seçeriz.
- 11 Öğün, su ve mola rotaya önceden yazılır.

BÖLÜM 4 / 6

Evrak yükü bizde

- 12 Vize randevusu alınamazsa ödemelerin tamamı kesintisiz iade.
- 13 MEB izin evrakı hazırlanmış olarak gelir.
- 14 Paylaştığımız fotoğraflarda öğrenci yüzü görünmez.

BÖLÜM 5 / 6

Açık hesap

- 15 Dahil olan da olmayan da tek tabloda.
- 16 Geziden en az 30 gün önceki iptallerde kesinti yok.
- 17 Gezi bedelinde elden ödeme yok, sürpriz tutar yok.
- 18 Fatura beş iş gününde, öğrencinin adıyla.

BÖLÜM 6 / 6

Yazdığımızı ölçeriz

- 19 Her gezinin sonunda karneyi siz verirsiniz.

Önce güvenlik

Çocuk koruma, CampusORG'un okul gezilerindeki temel ilkesidir. Programdan tedarikçi seçimine, saha ekibinden gece düzenine kadar her karar önce bu süzgeçten geçer.

01



ÇOCUK KORUMA VE ÖĞRENCİ GÜVENLİĞİ

Mesleki sınırlar net; ekibimiz gezi boyunca alkol almaz.

- ✓ Personel, öğrenciyle kapalı ortamda denetimsiz yalnız kalmaz; kişisel yakınlık ve özel iletişim kurmaz.
- ✓ İlk yardım dışında öğrenciyle fiziksel temas kurulmaz.
- ✓ Rehber ve grup liderlerimiz gezi boyunca alkol tüketmez.
- ✓ Öğrenciyle temas eden personelimizden görev öncesi güncel adli sicil kaydı alınır.
- ✓ Her endişe derhal çocuk koruma sorumlusuna bildirilir ve kayda geçer.

BÖLÜM B · TAM METİN · STANDART 01

02



ACIL DURUM YÖNETİMİ VE KESİNTİSİZ İLETİŞİM

7/24 kriz masası, gece boyunca açık telefonlar.

- ✓ Birden fazla acil kanal: rehber, geziye özel acil hat, 7/24 kriz masası ve görevlendirilmişse grup lideri.
- ✓ İletişim bilgileri önce okul yönetimiyle, ardından velilerle paylaşılır.
- ✓ Rehberin oda ve cep telefonu gece boyunca açıktır.
- ✓ Gezi öncesi veli toplantısı; gezi boyunca uçuşlarda, otele varışta ve her akşam kısa durum bilgisi.
- ✓ Her gezi için teklif aşamasında yazılı risk değerlendirmesi.

BÖLÜM B · TAM METİN · STANDART 02

03



SAĞLIK, ALERJİ VE İLAÇ YÖNETİMİ

Hastaneye giden hiçbir öğrenci yalnız kalmaz.

- ✓ Gezi öncesi sağlık ve beslenme formu; bilgiler yalnızca ilgili ekiple paylaşılır.
- ✓ Alerjiler restoran ve otellere önceden, yerel dilde ve yazılı olarak iletilir.
- ✓ Düzenli ilaçların kimde duracağı ve nasıl kullanılacağı veliyle yazılı olarak belirlenir.
- ✓ Sağlık kuruluşuna giden öğrencinin yanında her zaman bir öğretmen veya rehber bulunur.

BÖLÜM B · TAM METİN · STANDART 03

04



SERBEST ZAMAN VE GRUP TAKİBİ

Serbest zamanın da kuralı var.

- ✓ En az üç kişilik gruplar, sınırları belli bir alan, önceden bildirilen buluşma saati.
- ✓ Her çıkışta, her araca binişte ve her buluşmada sayım.
- ✓ Her öğrencinin yanında, otel adresinin yerel dilde yazılı olduğu iletişim kartı.
- ✓ Ulaşılmayan öğrenci için yazılı arama protokolü.

BÖLÜM B · TAM METİN · STANDART 04

05



ULAŞIM GÜVENLİĞİ

Emniyet kemerli araç, dinlenmiş şoför.

- ✓ Transferler yalnızca yetki belgeli taşıma firmalarıyla yapılır.
- ✓ Bütün koltuklarında emniyet kemeri bulunan araçlar; yolculuk boyunca kemer takılır.
- ✓ Şoförler yasal sürüş ve dinlenme sürelerine uyar, görev süresince alkol kullanmaz.

BÖLÜM B · TAM METİN · STANDART 05

06



SİGORTA GÜVENCESİ

Sıradan bir vize sigortası değil, kapsamlı seyahat sigortası.

- ✓ Tıbbi tedavi teminatı: Schengen gezilerinde 30.000 EUR, diğer destinasyonlarda 50.000 EUR.
- ✓ Tıbbi nakil, aile ziyareti, bagaj, rötar ve ferdi kaza dahil 20'yi aşkın teminat.
- ✓ Mücbir sebeple tur iptalinde katılımcı başına 1.000 EUR'ya kadar.
- ✓ Poliçe özeti veliye yazılı olarak iletilir.

BÖLÜM B · TAM METİN · STANDART 06

Türkiye'den Türkiye'ye

CampusORG, okul grubunu yurt dışına tek başına gönderip yalnızca destinasyonda karşılayan yerel rehberlik modeliyle çalışmaz. Rehberimiz grubu Türkiye'de teslim alır, Türkiye'de teslim eder; yanında her 10 öğrenciye bir öğretmen bulunur.

07



REHBERLİK VE GRUP KOORDİNASYONU

Grubu Türkiye'de teslim alır, Türkiye'de teslim ederiz.

- ✓ Rehberlik Türkiye'de başlar ve Türkiye'de biter; destinasyonda karşılama modeliyle çalışılmaz.
- ✓ İstanbul dışındaki okullar için asgari kapsam İstanbul Havalimanı; talep halinde okulun şehrinden itibaren eşlik.
- ✓ Rehberlerimiz: en az 20 yıl deneyim, en az iki dil, pedagojik eğitim.
- ✓ Rehberin günü öğretmenlerden önce başlar, oda kontrolleri bitince sona erer.
- ✓ Kalabalık gruplarda ikinci bir rehber, uzman bir grup lideri ya da her ikisi görevlendirilir.

BÖLÜM B · TAM METİN · STANDART 07

08



GÖREVLİ ÖĞRETMEN VE İDARECİ KATILIMI

Her 10 öğrenciye bir öğretmen.

- ✓ 40 öğrencide dört öğretmen ve bir idareci.
- ✓ Katılım sayısı okulla birlikte belirlenir.
- ✓ Öğretmenlerin vize, yurt dışı çıkış harcı, harcırah ve iletişim giderleri karşılanır.
- ✓ Öğretmenler çift kişilik odada; tek kalan öğretmene ve idarecilere tek kişilik oda.

BÖLÜM B · TAM METİN · STANDART 08



Dolu dolu gün, rahat gece

Öğrenmeye açık bir zihin, iyi dinlenmiş ve karnı tok bir bedenle gelir. Programı, oteli ve öğünleri bu yüzden aynı özenle planlıyoruz.

09

EĞİTSEL PLANLAMA

Her program bir öğrenme hedefiyle başlar.

- ✓ Program, okulun eğitim hedefleri ve ilgili ders kazanımlarıyla birlikte planlanır.
- ✓ Müze, kurum ve üniversite ziyaretleri yaş grubuna uygun içerik ve süreyle.
- ✓ Gezi öncesinde öğrencilere hazırlık materyali.

BÖLÜM B · TAM METİN · STANDART 09

10

OTEL SEÇİMİ VE ODA DÜZENİ

Oteli, kimlerin kaldığına bakarak seçeriz.

- ✓ Dünyanın her yerinde en az 4 yıldızlı oteller; uluslararası zincir oteller tercih edilir.
- ✓ Parti ve festival otelleri, uzun yol güzergâhı otelleri ve son dakika sitelerindeki otellerle çalışılmaz.
- ✓ 5 km içinde tam teşekküllü hastane bulunması zorunludur.
- ✓ Her öğrenciye ayrı yatak; kız ve erkek öğrenciler hiçbir koşulda aynı odada kalmaz.
- ✓ Öğrenci odaları öğretmenlere yakın planlanır; minibar boşaltılır, ücretli TV kapatılır.
- ✓ Varışta acil çıkışlar kontrol edilir; ilk akşam öğrencilere tahliye bilgilendirmesi yapılır.

BÖLÜM B · TAM METİN · STANDART 10

11

BESLENME VE TEMEL İHTİYAÇLAR

Öğün, su ve mola rotaya önceden yazılır.

- ✓ 4–7. sınıflar için bütün öğünleri kapsayan programlar.
- ✓ 8–12. sınıflarda kontrollü seçim imkânı; yoğun günlerde sabit öğün.
- ✓ Ek ücretler önce okul yönetimine, onaydan sonra velilere yazılı olarak bildirilir.
- ✓ Domuz eti içermeyen ve vegetaryen menü tercihleri önceden planlanır.

BÖLÜM B · TAM METİN · STANDART 11

IV

BÖLÜM A · SÖZLERİMİZ · BÖLÜM 4 / 6

Evrak yükü bizde

Vize, MEB izni ve kişisel veriler: sürecin en yorucu kısmını okulun ve velinin üzerinden alıyoruz. Veli evrakı okula uğramadan doğrudan merkez ofisimize gelir.

12



VİZE BAŞVURU SÜREÇLERİ VE RANDEVU GÜVENCESİ

Vize randevusu alınamazsa ödemelerin tamamı kesintisiz iade.

- ✓ Yalnızca okullar için çalışan kurum içi vize departmanı.
- ✓ Okul gruplarımızda bugüne kadarki vize ret oranı 1/1000.
- ✓ Randevusu alınamayan katılımcıya kesintisiz iade; diğer kayıtlar etkilenmez.
- ✓ Veli evrakı okula gönderilmez, doğrudan merkez ofisimize gelir.

BÖLÜM B · TAM METİN · STANDART 12

13



MEB İZİN SÜRECİNE BELGE DESTEĞİ

MEB izin evrakı hazırlanmış olarak gelir.

- ✓ Evrak hazırlığı bütün kayıtlar tamamlanınca başlar.
- ✓ Belgeleri sorumlu personelimiz hazırlar ve okul yönetimine ulaştırır.
- ✓ Ek belge veya destek gerektiğinde okul yönetimine yardımcı olunur.

BÖLÜM B · TAM METİN · STANDART 13

14



KİŞİSEL VERİLER VE FOTOĞRAF

Paylaştığımız fotoğraflarda öğrenci yüzü görünmez.

- ✓ Pasaport, vize ve sağlık bilgileri KVKK'ya uygun, erişimi sınırlı ortamlarda saklanır.
- ✓ Veriler yalnızca gezinin gerektirdiği kurumlarla ve gerektiği ölçüde paylaşılır.
- ✓ Fotoğraf paylaşımında MEB mevzuatı ve okul kuralları esas alınır; paylaşılan fotoğraflarda öğrenci yüzleri görünmez.
- ✓ Güvenlik gereği gezi süresince sosyal medya paylaşımı yapılmaz; paylaşımlar gezi bittikten sonra yapılır.

BÖLÜM B · TAM METİN · STANDART 14



Açık hesap

Ne ödediğinizi, neye ödediğinizi ve vazgeçerseniz ne olacağını baştan bilirsiniz. Gezi bedeli yalnızca kurumsal hesaplarımıza ödenir.

15



TEKLİF VE FİYAT ŞEFFAFLIĞI

Dahil olan da olmayan da tek tabloda.

- ✓ Her teklifte fiyata dahil ve hariç kalemler aynı tabloda, aynı sırayla.
- ✓ Şehir vergisi, bahşiş ve müze girişleri gibi kalemlerin durumu açıkça yazılır.
- ✓ Teklif dışı bir ücret önce okul yönetimine, onaydan sonra velilere yazılı olarak bildirilir.

BÖLÜM B · TAM METİN · STANDART 15

16



İPTAL, İADE VE DEĞİŞİKLİK KOŞULLARI

Geziden en az 30 gün önceki iptallerde kesinti yok.

* Ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal giderler hariç.

- ✓ İadeler en geç 14 gün içinde.
- ✓ THY grup biletlerinde uçuştan 24 saat öncesine kadar ücretsiz katılımcı değişikliği.
- ✓ Koşullar kayıttan önce, katılımcı sözleşmesinde veliyle paylaşılır.
- ✓ Okul ile veli arasında çatışmayı önleyen çözümler önceliklidir.

BÖLÜM B · TAM METİN · STANDART 16

17



ÖDEME KOŞULLARI

Gezi bedelinde elden ödeme yok, sürpriz tutar yok.

- ✓ Ödemeler yalnızca kurumsal banka hesaplarına veya kurumsal sanal POS'a.
- ✓ Gezi başlangıcına kalan ay sayısı kadar havale taksiti.
- ✓ Dokuz bankada kurumsal hesap; aynı bankadan ödemeye masraf azalır.
- ✓ Kartla ödemede komisyon ve kur dahil toplam TL tutarı önceden bildirilir.

BÖLÜM B · TAM METİN · STANDART 17

18



FATURALANDIRMA

Fatura beş iş gününde, öğrencinin adıyla.

- ✓ Gezinin tamamlanmasını izleyen beş iş günü içinde; yasal yedi günlük süre aşılmadan.
- ✓ Açıklamada okul adı, gezi adı, gezi tarihi ve öğrencinin adı soyadı.
- ✓ Kurum hesabından yapılan ödemelerde, talep halinde kurum adına fatura.

BÖLÜM B · TAM METİN · STANDART 18

Yazdığımızı ölçeriz

Bir standart ancak ölçüldüğü sürece standarttır. Her gezinin sonunda sözümüzü tutup tutmadığımızı size soruyoruz.

19



ÖLÇÜM, GERİ BİLDİRİM VE ŞİKÂyet YÖNETİMİ

Her gezinin sonunda karneyi siz verirsiniz.

- ✓ Her gezinin ardından öğretmen ve veli memnuniyet anketi.
- ✓ Yazılı şikâyetlere en geç beş iş günü içinde yazılı yanıt.
- ✓ Sonuçlar her eğitim-öğretim yılının sonunda yıllık karne olarak yayımlanır.
- ✓ Standartlar yılda en az bir kez gözden geçirilir.

BÖLÜM B · TAM METİN · STANDART 19

Sık sorulan sorular

Rehber bizi yurt dışında mı karşılıyor?

Hayır. Rehberimiz grubu Türkiye’de teslim alır, gezi boyunca eşlik eder ve Türkiye’de teslim eder. İstanbul dışındaki okullar için asgari kapsam İstanbul Havalimanı’dır; talep halinde rehberimiz okulun bulunduğu şehirden itibaren eşlik eder.

STANDART 07

Vize randevusu alınamazsa ne olur?

Katılımcının gezi bedeli kapsamında CampusORG’a yaptığı ödemelerin tamamı kesintisiz iade edilir. Bu durum diğer katılımcıların kayıtlarını etkilemez.

STANDART 12

Kaydı iptal edersek ne kadar kesinti olur?

Geziden en az 30 gün önce yapılan iptallerde, ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal giderler dışında kesinti yapılmaz. Daha kısa sürede sözleşmedeki koşullar uygulanır. İadeler en geç 14 gün içinde yapılır.

STANDART 16

Bir odada kaç öğrenci kalıyor?

Standart yerleşim iki kişiliktir ve her öğrenciye ayrı yatak sağlanır. Kız ve erkek öğrenciler hiçbir koşulda aynı odada kalmaz. Üç kişilik veya tek kişilik oda yalnızca okulun yazılı onayıyla, okulun talebi halinde de veli onayıyla sağlanır.

STANDART 10

Ödemeyi nasıl yapabiliriz?

Kurumsal banka hesaplarımıza, geziye kalan ay sayısı kadar taksitle havale yapabilir veya kredi kartıyla ödeyebilirsiniz. Kartla ödemede komisyon ve kur dahil toplam TL tutarı ödemededen önce bildirilir. Gezi bedeli için elden ödeme kabul edilmez.

STANDART 17

Gece bir sorun olursa kime ulaşırım?

Rehberin telefonu gece boyunca açıktır. Ayrıca geziye özel acil hat ve 7/24 çalışan merkez ofis kriz masasının numarası gezi öncesinde size iletilir.

STANDART 02

Fatura kimin adına düzenlenir?

Fatura, gezinin tamamlanmasını izleyen beş iş günü içinde düzenlenir; açıklamasında okul adı, gezi adı, gezi tarihi ve öğrencinin adı soyadı yer alır. Ödeme bir kurumun banka hesabından yapıldıysa, talep halinde fatura o kurum adına düzenlenir.

STANDART 18

Çocuğumun fotoğrafları paylaşılacak mı?

Fotoğraf paylaşımında MEB mevzuatı ve okulun kuralları esas alınır. CampusORG'un sosyal medya hesaplarında ve tanıtımlarında paylaşılan fotoğraflarda öğrencilerin yüzleri görünmez. Öğrencilerin konumunu anlık olarak duyurmamak için gezi süresince sosyal medya paylaşımı yapılmaz; paylaşımlar gezi bittikten sonra yapılır. Velilere yönelik fotoğraflar okulla belirlenen kapalı kanallardan paylaşılır.

STANDART 14

Standartların tam metni

Bu bölüm, 19 standardın eksiksiz metnini içerir. Özetlerde yer alan her söz, aşağıdaki metne dayanır.

01 Çocuk Koruma ve Öğrenci Güvenliği

BÖLÜM 1 · ÖNCE GÜVENLİK

Çocuk koruma, CampusORG'un okul gezilerindeki temel ilkesidir. Programın hazırlanmasından hizmet sağlayıcılarının seçimine, saha ekibinin görevlendirilmesinden gezi boyunca yürütülen uygulamalara kadar bütün süreçlerde öğrencilerin güvenliği ve esenliği öncelikli olarak gözetilir.

— Mesleki davranış ve öğrenciyle iletişim

Görevli personel ile öğrenciler arasındaki iletişim, mesleki sınırlar içinde ve denetlenebilir koşullarda yürütülür. Personelin öğrencilerle kapalı bir ortamda denetimsiz biçimde yalnız kalması, kişisel yakınlık kurması veya özel iletişim yürütmesi yasaktır.

İlk yardım müdahaleleri dışında öğrencilerle fiziksel temas kurulması yasaktır.

Bir öğrencinin sorununu birebir paylaşması gerektiğinde mahremiyeti korunur; görüşme, çocuk koruma ilkelerine uygun ve denetlenebilir koşullarda gerçekleştirilir.

Rehberlerimiz ve grup liderlerimiz gezi süresince **alkol tüketmez**. Görevli ekip, muhakeme ve karar verme yetisini,

dikkatini ve acil müdahale kapasitesini korumakla yükümlüdür.

— Personel taraması

Öğrencilerle doğrudan temas eden bütün CampusORG personelinden ve grup liderlerinden, görevlendirme öncesinde **güncel adli sicil kaydı** alınır.

Saha ekibi, görevlendirme öncesinde çocuk koruma ilkeleri ve bildirim prosedürü konusunda eğitim alır.

— Bildirim ve müdahale

Merkez ofisimizde, çocuk koruma süreçlerinden sorumlu bir yetkili görev yapar.

Bir öğrencinin güvenliği veya esenliğiyle ilgili her endişe ya da kural ihlali, saha ekibi tarafından **derhal ve en geç aynı gün içinde** çocuk koruma sorumlusuna bildirilir ve yazılı olarak kayıt altına alınır. Okul yönetimi gecikmeksizin bilgilendirilir; veliyle iletişim okul yönetimiyle birlikte yürütülür.

02 Acil Durum Yönetimi ve Kesintisiz İletişim

BÖLÜM 1 · ÖNCE GÜVENLİK

Gezi başlamadan önce aşağıdaki iletişim bilgileri önce okul yönetimiyle, ardından katılımcı velileriyle paylaşılır:

- Görevli rehberin iletişim bilgileri.
- Görevlendirilmişse grup liderinin iletişim bilgileri.
- Geziye özel acil iletişim hattı.
- 7/24 çalışan merkez ofis kriz masası hattı.

Gezi boyunca farklı sorumlulara ulaşan birden fazla acil iletişim kanalı sunulur.

Rehberlerimizin oda ve cep telefonları **gece boyunca açık** tutulur. Sağlık, güvenlik ve diğer acil durumlarda saha ekibi

ile merkez ofis koordinasyon içinde hareket eder.

— Bilgilendirme ritmi

Gezi öncesinde yüz yüze veya çevrim içi bir **veli bilgilendirme toplantısı** yapılır. Program, gezi kuralları, iletişim kanalları ve hazırlık listesini içeren yazılı bilgi notu velilerle paylaşılır.

Gezi boyunca her uçuşun kalkışında ve inişinde, otele varışta ve **her akşam** günün kısa özeti, okul yönetimiyle belirlenen kanal üzerinden paylaşılır.

— Yazılı risk değerlendirmesi

Her gezi için teklif aşamasında yazılı bir **risk değerlendirme** hazırlanır ve teklifle birlikte okul yönetimine sunulur. Değerlendirme; gidilecek ülkeler için T.C. Dışişleri Bakanlığı'nın güncel seyahat uyarılarını, her konaklama yerine en yakın tam teşekküllü hastaneyi ve

uzaklığını, programdaki etkinliklere özgü riskleri ve alınacak önlemleri, yerel acil durum numaralarını ve her önlemin sorumlusunu kapsar.

Risk değerlendirmesi gezi tarihine kadar değişen koşullara göre güncellenir; onaylanmış son hâli gezi öncesinde okul yönetimiyle paylaşılır.

03 Sağlık, Alerji ve İlaç Yönetimi

BÖLÜM 1 · ÖNCE GÜVENLİK

Kayıt sürecinde her katılımcıdan **sağlık ve beslenme formu** alınır. Formda kronik rahatsızlıklar, alerjiler, düzenli kullanılan ilaçlar ve beslenme tercihleri yer alır.

Bu bilgiler özel nitelikli kişisel veri olarak korunur; yalnızca görevli öğretmenler, rehber ve ilgili operasyon ekibiyle, gerektiği ölçüde paylaşılır.

Gıda alerjileri, rezervasyonlu restoranlara ve otellere önceden, **yerel dilde ve yazılı olarak** bildirilir. Rehber ve

görevli öğretmenler, alerjisi bulunan öğrencileri ve alınması gereken önlemleri bilir.

Düzenli kullanılan ilaçların kimde saklanacağı ve nasıl kullanılacağı, gezi öncesinde veliyle birlikte yazılı olarak belirlenir.

Bir öğrencinin sağlık kuruluşuna gitmesi gerektiğinde yanında her zaman bir görevli öğretmen veya rehber bulunur; **hiçbir öğrenci hastanede yalnız bırakılmaz**. Okul yönetimi ve veli derhal bilgilendirilir.

04 Serbest Zaman ve Grup Takibi

BÖLÜM 1 · ÖNCE GÜVENLİK

Serbest zaman, yalnızca güvenli olarak değerlendirilen ve sınırları önceden belirlenmiş alanlarda verilir. Öğrenciler **en az üç kişilik gruplar** halinde hareket eder; buluşma noktası ve saati önceden bildirilir.

Serbest zaman boyunca görevli öğretmenler ve rehber, öğrencilerin kolayca ulaşabileceği belirli noktalarda bulunur.

Otelden her çıkışta, her araca binişte ve her buluşmada **sayım** yapılır.

Her öğrenciye; otelin adının ve adresinin yerel dilde yazılı olduğu, rehberin ve acil iletişim hatlarının numaralarını içeren bir **iletişim kartı** verilir.

Bir öğrenciye belirlenen sürede ulaşamaması halinde, saha ekibinin görev dağılımını tanımlayan yazılı arama protokolü derhal uygulanır; okul yönetimi ve merkez ofis eş zamanlı olarak bilgilendirilir.

05 Ulaşım Güvenliği

BÖLÜM 1 · ÖNCE GÜVENLİK

Havalimanı transferleri, şehir içi ve şehirlerarası yolculuklar yalnızca ilgili ülkede **yetki belgesine sahip** taşıma firmalarıyla yapılır.

Kullanılan araçların bütün koltuklarında **emniyet kemeri** bulunur; öğrencilerin yolculuk boyunca kemer takması sağlanır.

Şoförlerin, bulunulan ülkenin yasal sürüş ve dinlenme sürelerine uyması şarttır. Günlük program bu sürelerle göre planlanır.

Şoförlerin görev süresince alkol kullanmaması, hizmet alınan firmalarla çalışmanın temel koşuludur.

06 Sigorta Güvencesi

BÖLÜM 1 · ÖNCE GÜVENLİK

Öğrenciler ve görevli öğretmenler dahil her katılımcı, gezinin tamamını kapsayan **yurt dışı seyahat sigortasıyla** sigortalanır. Teminat tutarı hiçbir gezide, gidilecek ülkenin vize için istediği tutarın altında olamaz.

Vize için istenen asgari sigorta yalnızca acil tedavi ve tıbbi nakil masraflarını şart koşar. CampusORG'un yaptırdığı

poliçe bununla sınırlı kalmaz; aile desteğini, bagajı, uçuş aksaklıklarını, ferdi kazayı ve tur iptalini de kapsayan **20'yi aşkın teminat** içerir.

— Başlıca teminatlar (kişi başına)

TEMİNAT	KAPSAM
Tıbbi tedavi	Yaralanma ve ani hastalıkta Avrupa (Schengen) gezilerinde 30.000 EUR ; İngiltere, ABD, Japonya, Kore gibi diğer destinasyonlarda 50.000 EUR .
Tıbbi nakil	Hastaneye nakil ve tıbbi gerekçeyle Türkiye'ye dönüş; tedavi teminatına dahildir.
Aile ziyareti	En az 5 gün hastanede yatış halinde bir aile üyesinin yolculuğu organize edilir; 4 yıldızlı otelde 7 güne kadar konaklaması karşılanır.
Konaklama uzatma	Hastalık veya yaralanma dönüşü geciktirirse 4 yıldızlı otelde 7 güne kadar konaklama.
Ferdi kaza	Kaza sonucu sürekli sakatlıkta öğrenciler için 2.500 EUR'ya, öğretmenler için 5.000 EUR'ya kadar.
Tur iptali	Poliçede sayılan mücbir sebeplerle iptalde katılımcı başına 1.000 EUR'ya kadar.
Bagaj	Kayıp, hasar veya çalınmada 500 EUR; 12 saati aşan gecikmede 200 EUR; kayıp bagajın bulunup ulaştırılması.
Uçuş aksaklıkları	2 saati aşan rötarda saat başına Avrupa içinde 20 EUR, Avrupa dışında 40 EUR (en fazla 10 saat); aktarma kaçırma ve fazla satışta (overbooking) 100 EUR.
Erken dönüş	Birinci derece bir yakının kaybı ya da evde ağır hasar halinde Türkiye'ye dönüş organizasyonu.
Asistans	İlaç gönderimi, acil mesaj iletimi, tıbbi danışmanlık ve hukuki bilgilendirme.

— Önemli koşullar

- Tur iptali teminatı; katılımcının ya da birinci derece bir yakınının ağır hastalığı, kazası veya kaybı, mahkeme çağırısı ve evde ağır hasar gibi **poliçede sayılan mücbir sebepler** için geçerlidir. Bu koşullar kayıt sırasında veliye açıklanır.

- Acil bir durumda sigorta şirketinin acil yardım hattını rehberimiz ya da merkez ofisimiz arar; tedavi ve nakil süreci bu hat üzerinden, sigorta şirketinin onayıyla yürütülür.
- Tüm teminatlar, poliçeyi düzenleyen sigorta şirketinin genel ve özel şartlarına tabidir.

Poliçe özeti; teminatlar, muafiyetler ve acil durumda aranacak asistans hattıyla birlikte veliye yazılı olarak iletilir.

07 Rehberlik ve Grup Koordinasyonu

BÖLÜM 2 · TÜRKİYE'DEN TÜRKİYE'YE

CampusORG, okul grubunu yurt dışına tek başına gönderip yalnızca destinasyonda karşılayan yerel rehberlik modeliyle çalışmaz.

Rehberlik hizmetimiz **Türkiye sınırları içinde başlar ve Türkiye sınırları içinde sona erer**. Rehberlerimiz grubu Türkiye'de teslim alır, gezi boyunca eşlik eder ve dönüşte Türkiye'de bırakır.

İstanbul dışındaki okullarımız için asgari hizmet kapsamı İstanbul Havalimanı'nda başlar ve burada sona erer. Talep doğrultusunda rehberimiz okulun bulunduğu şehirden itibaren gruba eşlik edecek şekilde görevlendirilir.

— Saha ekibinin büyüklüğü

Görevlendirilecek rehber ve grup lideri sayısı; öğrenci sayısı, bölgedeki araçlarımızın kapasitesi, öğrencilerin yaş grubu ve programın yoğunluğu gibi ölçütlere göre belirlenir. Kalabalık

gruplarda rehber ek olarak **ikinci bir rehber, uzman bir grup lideri ya da her ikisi** görevlendirilir.

— Rehberlerimizin asgari özellikleri

- Mesleklerinde en az 20 yıllık deneyim.
- Çok sayıda ülkede edinilmiş saha tecrübesi.
- En az iki dil bilgisi.
- Öğretmen ve öğrencilerle iletişim konusunda pedagojik eğitim.
- Okul gruplarının yönetimi ve çocuk koruma ilkeleri konusunda yeterli deneyim.

Rehberlerimizin günlük görevleri, öğretmenlerin uyanma saatinden önce başlar; oda kontrolleri tamamlanıp öğretmenlerin dinlenmeye çekildiği saate kadar devam eder. Gece boyunca acil iletişime açık olmaları ayrıca sağlanır.

08 Görevli Öğretmen ve İdareci Katılımı

BÖLÜM 2 · TÜRKİYE'DEN TÜRKİYE'YE

Her 10 öğrenci için bir görevli öğretmenin katılımı sağlanır. Öğrenci sayısı **40'a ulaştığında dört öğretmen ve bir idarecinin** katılımı sağlanır.

Katılım sayısındaki değişiklikler, okulun görevlendirme koşulları ve programın gözetim ihtiyaçları doğrultusunda

birlikte belirlenir. Standart katılım sayısının değiştirilmesinden doğan maliyet gezi ücretine yansıtılır.

— Karşılanan giderler

GİDER	HİZMET KAPSAMI
Vize başvurusu	Öğretmenlerin tüm vize başvuru masrafları dahildir. Başvuru için başka bir şehre gitmeleri gerekiyorsa uçak biletleri de karşılanır.
Günlük harcırah	Gezi boyunca günlük 50 EUR harcırah dahildir.
Yurt dışı çıkış harcı	Yurt dışı çıkış harcı bedelleri dahildir.
Gezi hizmetleri	Teklifin ücret sayfasında fiyata dahil olduğu belirtilen hizmetler karşılanır. Fiyata dahil olmayan kalemlerden burada açıkça belirtilen öğretmen giderleri de şirketimiz tarafından karşılanır.
Telefon ve iletişim	Yurt dışında geçirilen günler için günlük 400 TL telefon ve iletişim desteği sağlanır. Bu tutar, "Turkcell Tarifem Yurt Dışında Geçerli" fiyatlandırması esas alınarak belirlenmiştir. Farklı operatör kullanılması bu desteği değiştirmez. Daha düşük maliyetli kullanımda tutar azaltılmaz; daha yüksek maliyetli kullanımda fark ayrıca karşılanır.

— Konaklama düzeni

Öğretmenlerin konaklamaları çift kişilik odalarda planlanır. Cinsiyet dağılımında tek kalan öğretmenler için tek kişilik oda sağlanır.

Örneğin üç kadın ve bir erkek öğretmenin katılımında bir çift kişilik oda ve iki tek kişilik oda sağlanır.

Katılan idarecilerin konaklamaları her zaman tek kişilik odada sağlanır.

09 Eğitsel Planlama

Her gezi programı, okul yönetimi ve görevli öğretmenlerle birlikte belirlenen **eğitim hedefleri** doğrultusunda hazırlanır; ziyaretler ilgili ders kazanımlarıyla eşleştirilir.

BÖLÜM 3 · DOLU DOLU GÜN, RAHAT GECE

Müze, kurum ve üniversite ziyaretleri, öğrencilerin yaş grubuna ve sınıf düzeyine uygun içerik ve süreyle planlanır.

Gezi öncesinde öğrencilere destinasyon, ziyaret noktaları ve yerel kültürel kurallar hakkında **hazırlık materyali** verilir.

10 Otel Seçimi ve Oda Düzeni

BÖLÜM 3 · DOLU DOLU GÜN, RAHAT GECE

Dünyanın her yerinde **en az 4 yıldızlı** otellerle çalışılır.

Uluslararası zincir oteller tercih edilir; çünkü seçtiğimiz otelin dünyanın neresinde olursa olsun hangi hizmeti ve hangi koşulları sağladığından emin olmamız gerekir.

Otel seçiminde ilk değerlendirme ölçütümüz **tesisin müşteri profilidir**.

Festival, konser ve parti katılımcılarının tercih ettiği otellerle çalışılmaz. Ticaret yolu güzergâhlarında, uzun yol şoförlerinin tercih ettiği otellerle çalışılmaz. Last Minute, yani son dakika rezervasyon sitelerinde kaydı bulunan otellerle çalışılmaz.

Oteller, Google Maps üzerinde oteli merkez alan **beş kilometre yarıçaplı** bir değerlendirme alanı içinde incelenir. Bu alan içinde **tam teşekküllü bir hastane** bulunması zorunlu seçim ölçütlerimizden biridir.

— Öğrenci odaları

Kız ve erkek öğrenciler **hiçbir koşulda aynı odada konaklamaz**.

Oda yerleşimi, görevli öğretmenlerin onayladığı oda listesine göre yapılır. Bu liste otele önceden iletilir ve oda dağılımı buna göre yapılır; oda numaralarını içeren liste girişte görevli öğretmenlere teslim edilir.

Bütün öğrenciler için **ayrı yatak** sağlanır. Aynı yatakta birden fazla öğrencinin konaklamasına izin verilmez. Bu şart, otelle yapılan ilk görüşmede açıkça belirtilir.

Öğrenci odalarında standart yerleşim iki kişiliktir.

Cinsiyet dağılımında tek sayı oluşması veya görevli öğretmenlerin kesin talebi bulunması halinde, okulun yazılı

onayıyla üç kişilik oda sağlanabilir. Üçüncü yatağın diğer yataklarla aynı standartta olmayacağı okul yönetimine açıkça bildirilir. Okulun talebi üzerine ayrıca veli onayı alınır.

Güvenlik nedeniyle standart uygulamada tek kişilik öğrenci odası sağlanmaz. Ancak okul yönetiminin yazılı talebi ve onayıyla tek kişilik oda sağlanabilir; ücret farkı ayrıca bildirilir. Okulun talebi üzerine veli onayı da alınır.

Otel seçiminde güvenlik, temizlik, konfor ve pedagojik uygunluk öncelikli olarak değerlendirilir. Kahvaltı çeşitliliği tesise göre değişir ve çeşitlilik konusunda garanti verilmez.

— Gece düzeni

Öğrenci odaları, mümkün olan en az sayıda katta ve görevli öğretmenlerin odalarına yakın konumda planlanır.

Öğrenci odalarındaki minibarlar boşaltılır veya kilitlenir; ücretli TV ve benzeri ücretli oda hizmetleri kapatılır.

Yalnızca **24 saat açık resepsiyonu** bulunan otellerle çalışılır.

— Yangın ve tahliye güvenliği

Yangın alarm sistemi ve acil çıkış işaretlerinin bulunduğu, rezervasyon öncesinde otelden **yazılı olarak teyit edilir**.

Otele varışta rehber ve görevli öğretmenler, öğrenci odalarının bulunduğu katlardaki **acil çıkışları ve tahliye yolunu** kontrol eder.

İlk akşam öğrencilere toplanma noktası ve alarm durumunda yapılacaklar anlatılır: asansör kullanılmaz, eşya alınmaz, toplanma noktasında sayım yapılır.

11 Beslenme ve Temel İhtiyaçlar

BÖLÜM 3 · DOLU DOLU GÜN, RAHAT GECE

CampusORG'un bütün öğünleri kapsayan programları bulunmaktadır. Bu paketler özellikle 4, 5, 6 ve 7. sınıflar için önerilir.

8–12. sınıflarda, öğrencilerin yemeklerini sürekli belirli restoran ve menülerle sınırlandırmak yerine seçim yapabilecekleri düzenlemeler tercih edilir. Yoğun günlerde, tam günlük etkinliklerde veya özel lokasyonlardaki kurum ziyaretlerinde sabit yemek alternatifleri programa eklenir.

Bu yemeklerden doğabilecek ek ücretler gezi öncesinde **önce okul yönetimine** bildirilir; okulun onayından sonra velilere yazılı olarak iletilir.

Programı hazırlayan ekipten sahadaki rehber kadar bütün çalışanlarımız öğrencilerin temel ihtiyaçlarını öncelikli olarak gözetir. Yemeğin yanı sıra **suya erişim, tuvalet ve dinlenme** ihtiyaçları için de rota planlaması ve ön hazırlık yapılır.

Yemek molaları, öğrencilerin yaşları, makul öğün aralıkları ve güzergâh dikkate alınarak düzenlenir. Bölgenin koşullarına göre rezervasyonlu restoranlarda veya kontrollü serbest seçim imkânı sunan konumlarda yemek molası verilir.

— Destinasyona göre yemek düzeni

Japonya ve Kore gezilerimizde yemekler ön rezervasyonlu restoranlarda alınır; öğrenciler menüden seçim yapar. Avrupa gezilerimizde ise güvenli, merkezi, çok seçenekli ve kontrollü serbest zaman verilebilen bölgeler tercih edilir.

— Yoğun günlerde ön hazırlık

Yoğun programlarda öğün aralıkları önceden değerlendirilir. Gerektiğinde öğrencilerin çantalarında atıştırmalık bulundurmaları yeterli süre önce bildirilir ve bunları temin edebilecekleri marketlerde mola verilir.

— Beslenme tercihleri

Sağlık ve beslenme formunda belirtilen dini ve kültürel tercihler (ör. **domuz eti içermeyen menü**) ile **vejetaryen** beslenme, rezervasyonlu öğünlerde önceden planlanır. Serbest seçimli öğünlerde öğrencilere uygun seçenekler konusunda yol gösterilir.

Gıda alerjileri için 03 numaralı standart uygulanır.

12 Vize Başvuru Süreçleri ve Randevu Güvencesi

BÖLÜM 4 · EVRAK YÜKÜ BİZDE

Vize başvuru sürecinin tamamı, şirketimiz bünyesinde bulunan ve **yalnızca okullarımız için çalışan** vize departmanımız tarafından takip edilir.

Son kayıt tarihinden itibaren, kayıt formunda vize ihtiyacı olduğunu belirten velilerle doğrudan iletişim kurularak süreç başlatılır. Vize ihtiyacı bulunmadığını belirten katılımcıların da pasaport ve vize bilgileri alınarak gerekli kontroller yapılır.

Başvurulacak ülke, seyahatin gerçek güzergâhı ve ilgili konsoloslukun yetki kuralları doğrultusunda belirlenir. Başvuru merkezi seçimi, katılımcının ikamet bilgileri ve ilgili ülkenin başvuru koşulları dikkate alınarak yapılır. Birden fazla geçerli başvuru seçeneği bulunduğu okulun konumu da değerlendirilir.

Randevu müsaitliği ve başvuru takvimi vize departmanımız tarafından takip edilir. Randevu konusunda sorun yaşanan ülkelerde okul yönetimi bilgilendirilir ve ilgili temsilciliklerle süreç iletişimi yürütülür.

— Randevu alınamaması halinde kesintisiz iade

Vize randevusu alınamaması nedeniyle geziye katılamayan kişinin, gezi bedeli kapsamında CampusORG'a yaptığı

ödemeler **kesintisiz iade edilir**.

Bu güvence **yalnızca randevusu alınamayan katılımcı** için geçerlidir. Diğer katılımcıların kayıtlarını ve gezinin devamını etkilemez.

— Vize retleri

Okul gruplarımızın vize başvurularında bugüne kadar gerçekleşen ret oranı **1/1000**'dir.

Başvuru sahibinden kaynaklanan bireysel nedenlerle alınan retlerde sorumluluk veliye aittir. İade işlemi, mevzuat ve sözleşme koşulları doğrultusunda değerlendirilir. Uygulanabilecek kesinti, gerçekten iade alınamayan bedelleri aşamaz; kalan tutar katılımcıya iade edilir.

— Evrak yönetimi

Velilere ait vize evrakları **kampüse gönderilmez**. Evrak süreci doğrudan merkez ofisimiz üzerinden yürütülür. Eksik belgeler için veliyle doğrudan iletişim kurularak süreç tamamlanır.

Okuldan yalnızca görevli öğretmenlerin başvurularına ilişkin belgeler, katılımcı belgesi ve konsolosluk yazısı gibi kurumsal evraklar talep edilir.

13 MEB İzin Sürecine Belge Desteği

BÖLÜM 4 · EVRAK YÜKÜ BİZDE

MEB izin sürecine ilişkin evrak hazırlığı, bütün katılımcı kayıtları tamamlandıktan sonra başlatılır.

MEB süreçlerinden sorumlu personelimiz, başvuruda kullanılacak **belgeleri hazırlayarak okul yönetimine ulaştırır**. Başvuru sırasında ek belge veya destek ihtiyacı oluşması halinde okul yönetimine yardımcı olunur.

14 Kişisel Veriler ve Fotoğraf

BÖLÜM 4 · EVRAK YÜKÜ BİZDE

Pasaport, vize evrakı ve sağlık bilgileri gibi kişisel veriler, **6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu**'na uygun olarak, erişimi yetkili personelle sınırlı ortamlarda saklanır.

Bu veriler yalnızca gezinin gerektirdiği kurum ve kişilerle (konsolosluk, otel, havayolu, sigorta şirketi gibi) ve gerektiği ölçüde paylaşılır; işleme amacı ortadan kalktığında mevzuata uygun olarak silinir veya yok edilir.

Gezi sırasında çekilen fotoğraf ve videoların paylaşımında **MEB mevzuatı ve okulun kuralları** esas alınır.

CampusORG'un sosyal medya hesaplarında, web sitesinde ve tanıtım materyallerinde paylaşılan fotoğraflarda **öğrencilerin yüzleri görünmeyecek şekilde** düzenlenir.

Öğrencilerin bulunduğu yeri anlık olarak duyurmama ilkemiz gereği, güvenlik nedeniyle **gezi süresince** fotoğraf veya geziyle ilgili sosyal medya paylaşımı yapılmaz; paylaşımlar **gezi tamamlandıktan sonra** yapılır.

Velilerle paylaşılan fotoğraflar, okul yönetimiyle belirlenen kapalı kanallar üzerinden iletilir.

15 Teklif ve Fiyat Şeffaflığı

BÖLÜM 5 · AÇIK HESAP

Her teklifte, fiyata dahil olan ve olmayan bütün kalemler **standart bir tabloda** ve aynı sırayla gösterilir.

Konaklama ve şehir vergileri, bahşişler, müze ve ören yeri girişleri, şehir içi ulaşım ve öğünler gibi kalemlerin fiyata

dahil olup olmadığı açıkça belirtilir.

Teklifte yer almayan bir ücret gerekmesi halinde bu ücret **önce okul yönetimine** bildirilir; okulun onayından sonra velilere yazılı olarak iletilir.

16 İptal, İade ve Değişiklik Koşulları

BÖLÜM 5 · AÇIK HESAP

İptal ve iade süreçleri, tüketici mevzuatı ve Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği çerçevesinde yürütülür.

CampusORG, okul ile veli arasında çatışma oluşmasını önleyen çözüm yollarını tercih eder. Şirketimizin takdirine bağlı kolaylıklar, jestler ve ek çözümler okul yönetiminin onayıyla uygulanır. Katılımcıların mevzuattan doğan hakları saklıdır.

İptal ve iade koşulları, kayıt formuna bağlı katılımcı sözleşmesinde paylaşılır. Veli, koşulları okuyup onayladıktan sonra kayıt işlemini tamamlar.

Gezinin başlamasından **en az 30 gün önce** yapılan fesih bildirimlerinde, ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal giderler dışında **kesinti yapılmaz**.

30 günden daha kısa süre kala yapılan fesihlerde sözleşmede belirtilen koşullar uygulanır. Katılımcının gerekli özenu göstermesine rağmen öngöremediği ve engelleyemediği durumlar ile mücbir sebep hallerinde

mevzuatın izin verdiği, belgelendirilebilir ve iadesi mümkün olmayan bedeller dikkate alınır.

İadeler, ilgili mevzuatta belirtilen bildirimin ulaşmasından itibaren **en geç 14 gün** içinde gerçekleştirilir.

— THY grup biletlerinde değişiklik

CampusORG'un THY grup biletlerinde uyguladığı koşullar kapsamında, **uçuştan 24 saat öncesine kadar** katılımcı değişikliği yapılabilir. Bu işlem için ceza veya kesinti uygulanmaz.

— Vize sürecine bağlı iptaller

Vize randevusu alınamayan katılımcıya kesintisiz iade yapılır.

Randevusu alınmasına rağmen gerekli evrakları göndermeyen, kendisiyle iletişim kurulamayan veya başvuru yükümlülüklerini yerine getirmemesi nedeniyle ret alan katılımcıların iadelerinde, mevzuatın izin verdiği kesintiler uygulanır. Kesinti, gerçekten iade alınamayan tutarı aşamaz.

17 Ödeme Koşulları

BÖLÜM 5 · AÇIK HESAP

Gezi bedeline ilişkin bütün ödemeler CampusORG'un **kurumsal banka hesaplarına veya kurumsal sanal POS sistemlerine** yapılır. Elden ödeme ve bireysel hesaplara ödeme kabul edilmez.

Gezi duyurusuyla belirlenen ilk ve son kayıt tarihleri baz alınarak, gezi başlangıcına kadar olan ay sayısı kadar havale taksiti uygulanır. Taksitlerin eşit tutarda olması zorunlu değildir. Mümkün olduğunca ödeme kolaylığı sağlanır.

Gezi başlamadan önce bakiyenin tamamının ödenmiş olması değiştirilemez bir esastır.

Gezinin rotasına göre EUR, USD veya GBP üzerinden fiyatlandırma yapılır. Türkiye'de yaygın kullanılan **dokuz farklı bankadaki** kurumsal hesap bilgilerimiz kayıt sırasında velilerle paylaşılır. Döviz transferi masrafını ve işlem zorluğunu azaltmak amacıyla veliler, kendi bankalarıyla aynı bankadaki hesabımızı kullanmaya yönlendirilir.

Kredi kartıyla taksitli veya tek seferde ödeme imkânı sunulur. Banka komisyonu ve ödeme sırasında esas alınan döviz satış

kuru üzerinden hesaplanan **toplam TL tutarı, ödeme öncesinde** veliye bildirilir. Bu koşulları kabul eden veliler her taksiti veya toplam bedeli kredi kartıyla ödeyebilir.

TL ödeme yapmak isteyen velilere muhasebe departmanımız tarafından geçerli kur ve ödenecek tutar bilgisi iletilir. Bu uygulama kayıt formunda ve kayıt onay e-postasında açıklanır.

— İade hesabı

İadeler yalnızca ödemenin yapıldığı bankadaki aynı hesaba ve aynı hesap sahibine yapılır. Başka bir banka hesabına veya başka bir kişiye iade yapılmaz.

— Vize başvuru bedelleri

Vize başvuru bedelleri konsolosluk işlemleri için ödenir ve başvuran kişi adına belgelendirilir. Bu nedenle gezi ücretiyle birlikte kurumsal hesaplarımıza ödenmez.

Vize başvuru bedelleri başvuru sırasında veya başvuru evraklarıyla birlikte nakit teslim edilir.

18 Faturalandırma

BÖLÜM 5 · AÇIK HESAP

Gezi bedeline ilişkin bütün ödemeler kurumsal banka hesaplarımız veya kurumsal ödeme sistemlerimiz üzerinden alınır. Bireysel hesaplara ödeme ve elden gezi bedeli tahsilatı kabul edilmez.

Faturalar, gezinin resmen tamamlanmasını izleyen **beş iş günlük** dönem içinde, yasal azami yedi günlük süre aşılmadan düzenlenir.

Faturaların hizmet açıklamasında okul adı, gezi adı, gezi tarihi ve **öğrencinin adı ile soyadı** yer alır.

Faturalar, hizmet bileşenlerine ve ilgili vergi mevzuatına uygun olarak düzenlenir. Yurt dışında sunulan hizmetler,

uluslararası taşıma ve diğer hizmet bileşenleri bakımından uygulanması gereken vergi hükümleri esas alınır.

— Kurumsal fatura

Gezi bedeli bir şirket veya kurumun banka hesabından ödendiğinde, talep üzerine fatura **o kurum adına** düzenlenir; bireysel hesaplardan yapılan ödemelerde kurumsal fatura düzenlenmez. Öğrenciye ve geziye ilişkin açıklama şartları kurumsal faturalarda da korunur.

Bu faturaların kurumsal muhasebede, çoğu şirket türü açısından gider olarak kabul edilmesi mümkün olmayabilir.

19 Ölçüm, Geri Bildirim ve Şikâyet Yönetimi

BÖLÜM 6 · YAZDIĞIMIZI ÖLÇERİZ

Her gezinin ardından görevli öğretmenlere ve velilere **memnuniyet anketi** gönderilir. Sonuçlar, rehber ve tedarikçi değerlendirmelerinde ve sonraki programların planlanmasında kullanılır.

Yazılı olarak iletilen şikâyet ve önerilere **en geç beş iş günü içinde** yazılı yanıt verilir.

— Göstergeler ve yıllık karne

Anket sonuçlarından ve gezi kayıtlarından her eğitim-öğretim yılı için şu göstergeler hesaplanır:

- Öğretmen ve veli memnuniyeti: gezisini 5 üzerinden 4 veya 5 puanla değerlendirenlerin oranı.
- Anket yanıt oranı.

- Yazılı şikâyetlerden beş iş günü içinde yanıtlananların oranı.
- İadelerden 14 gün içinde tamamlananların oranı.
- Okul gruplarımızdaki vize başvurusu ve ret sayısı.

Göstergeler seçme veya ağırlıklandırma yapılmadan tüm yanıtlar üzerinden hesaplanır; her eğitim-öğretim yılının sonunda yanıt sayılarıyla birlikte **yıllık karne** olarak campusorg.com.tr/standartlar adresinde yayımlanır. Karnede öğrenci, veli veya okul adı yer almaz.

Bu standartlar **yılda en az bir kez** gözden geçirilir. Güncel sürüm her zaman campusorg.com.tr/standartlar adresinde yayımlanır.



Yazdık, uyguluyoruz.

Bu standartlar, CampusORG'un her okul gezisinde uyguladığı çalışma kurallarıdır. Yılda en az bir kez gözden geçirilir; güncel sürüm her zaman bu adrestedir.

Duvarsız sınıflar, **yazılı standartlar.**



Güncel sürüm ve paylaşılabılır link
campusorg.com.tr/standartlar

İstanbul · Merkez

Balmumcu Mh. Barbaros Bulv. No:24
Çınar Apt. D:25&27 Beşiktaş İSTANBUL

+90 (212) 234 66 77

Ankara · Şube

Muhsin Yazıcıoğlu Cd. Regnum Sky
Tower
Kat:17 No:57/50 Çankaya ANKARA

+90 (312) 514 72 12

CampusORG

info@campusorg.com.tr
campusorg.com.tr

TÜRSAB · BELGE NO A8251