

Ordonanță nr. 107/1999

din 30/07/1999

Republicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 448 din 16/06/2008

privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice

CAPITOLUL I

Definiții și domeniul de aplicabilitate

Art. 1. - Prezenta ordonanță are ca obiect armonizarea legislației cu cea a statelor membre ale Uniunii Europene privind pachetele de servicii turistice vândute sau oferite spre vânzare pe teritoriul României, indiferent de locul de realizare al acestora.

Art. 2. - În sensul prezentei ordonanțe, prin următorii termeni se înțelege:

1. *pachet de servicii turistice* - combinația prestabilită a cel puțin două dintre următoarele trei grupe de servicii, cu condiția ca durata neîntreruptă a acestora să depășească 24 de ore sau să cuprindă o înnoptare, și anume:

- a) transport;
- b) cazare;

c) alte servicii, fără legătură cu transportul sau cazarea sau care nu sunt accesorii ale acestora și care reprezintă o parte semnificativă a pachetului de servicii turistice, cum ar fi: alimentație, tratament balnear, agrement și altele asemenea;

2. *contract de comercializare a pachetului de servicii turistice, denumit în continuare contract* - acordul de voință dintre agenția de turism și turist, care are ca obiect cumpărarea unui pachet de servicii turistice de către turist și eliberarea documentelor de plată și a documentelor de călătorie de către agenția de turism;

3. *agenția de turism* - orice unitate specializată, persoană juridică, care organizează, oferă și vinde pachete de servicii turistice sau componente ale acestora.

Agențiile de turism pot fi de următoarele tipuri:

a) agenție de turism touroperatoare, având ca obiect de activitate organizarea și vânzarea pe cont propriu a pachetelor de servicii turistice sau a componentelor acestora, direct sau prin intermediari;

b) agenție de turism detailistă, care vinde sau oferă spre vânzare, în contul unei agenții de turism touroperatoare, pachete de servicii turistice sau componente ale acestora contractate cu aceasta;

4. *consumator* - orice persoană sau grup de persoane fizice constituite în asociații care cumpără sau se angajează să cumpere pachetul de servicii turistice - contractant principal - sau orice persoană în numele căreia contractantul principal se angajează să cumpere pachetul de servicii turistice - alți beneficiari - sau orice persoană în favoarea căreia contractantul principal ori alți beneficiari cedează pachetul de servicii turistice - cesionarul.

Art. 3. - În sensul prezentelor prevederi, turistul este persoana definită ca beneficiar la art. 2 pct. 4 sau care a cumpărat pachetul de servicii turistice ori componente ale acestuia de la agenția de turism.

Art. 4. - Facturarea separată a diferitelor prestații ale aceluiași pachet de servicii nu exonerează agenția de turism touroperatoare sau detailistă de obligațiile ce decurg din prezenta ordonanță.

Art. 5. - Dacă o agenție de turism acționează în calitate de intermediar pentru o agenție de turism touroperatoare care nu este stabilită în România, aceasta este considerată organizator de călătorii turistice în raporturile cu turistul.

CAPITOLUL II

Informarea turistului

Art. 6. - Orice informații privind pachetul de servicii turistice, prețul acestuia și toate celelalte condiții aplicabile contractului, comunicate de organizator sau de detailist consumatorului, trebuie să conțină indicații corecte și clare, care să nu permită interpretări echivoce ale acestora.

Art. 7. - Agenția de turism are obligația să furnizeze turiștilor, în scris, în vederea încheierii contractului, informații referitoare la:

- a) localitatea de destinație;
- b) ruta de parcurs;

- c) mijlocul/mijloacele de transport utilizat/utilizate, caracteristicile și categoria acestuia/acestora;
- d) tipul unităților de cazare, adresele și categoriile de clasificare a acestora;
- e) serviciile de masă oferite și categoria de clasificare a unităților de alimentație;
- f) durata programului, cu indicarea datei sosirii și a plecării;
- g) informații generale privind regimul pașapoartelor și al vizelor, precum și al asigurărilor de sănătate necesare pentru călătorie și sejur;
- h) cuantumul avansului, dacă este cazul, precum și termenul pentru achitarea restului de plată;
- i) numărul minim de persoane necesar pentru realizarea programului și termenul limită pentru informarea turistului, în caz de anulare a călătoriei turistice;
- j) posibilități de încheiere a unor asigurări facultative pentru asistență în caz de boală, accidente și altele asemenea;
- k) durata pentru care operează oferta turistică.

Art. 8. - Informațiile conținute în materialele publicitare turistice angajează organizatorul sau detailistul de călătorii turistice, în afara cazului în care:

- a) eventualele schimbări în aceste informații au fost comunicate în mod clar turistului înaintea încheierii contractului;
- b) modificările au fost efectuate, cu acordul părților contractante, ulterior încheierii contractului.

Art. 9. - Organizatorul și/sau detailistul trebuie să comunice turistului, în scris sau prin orice altă formă corespunzătoare, înaintea încheierii contractului, informațiile de ordin general privind regimul pașapoartelor și al vizelor și formalitățile de sănătate necesare pentru călătorie și ședere.

Art. 10. - Organizatorul și/sau detailistul trebuie să furnizeze în scris turistului, într-un termen stabilit prin contract, înainte de data plecării, următoarele informații:

- a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract;
- b) denumirea, sediul/adresa, numărul de telefon și de fax ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acesteia, cele ale autorităților locale care pot ajuta turistul în caz de nevoie; în cazul în care aceste reprezentanțe sau autorități locale nu există, turistul trebuie să dispună de un număr de apel de urgență sau de orice altă informație care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a detailistului;
- c) pentru călătoriile și șederile minorilor, informații care să permită stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul șederii copilului;
- d) posibilitatea semnării unui contract de asigurare facultativă, care să acopere taxele de transfer al turistului, sau a unui contract de asistență, care să acopere taxele de repatriere în caz de accidentare sau de boală.

CAPITOLUL III

Contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice

Art. 11. - (1) Agenția de turism touroperatoare sau detailistă este obligată să furnizeze turistului un bon de comandă numai în cazul solicitării unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta agenției de turism.

(2) Contractul ia naștere în momentul în care turistul primește confirmarea scrisă a rezervării, ce se transmite de organizatorul sau detailistul călătoriei turistice, care acționează în numele organizatorului, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă.

(3) În cazul în care conținutul bonului de comandă diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice sau dacă această confirmare nu s-a făcut în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, turistul poate considera că voiajul nu a fost rezervat și are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite.

(4) Nerespectarea dispozițiilor cuprinse la alin. (1)-(3) nu împiedică încheierea cu întârziere a contractului de comercializare a pachetului de servicii turistice, indiferent de perioada rămasă până la plecare, dacă părțile sunt de acord.

Art. 12. - (1) Bonul de comandă cuprinde următoarele elemente:

- a) destinația/destinațiile călătoriei turistice, durata și datele de sosire și de plecare;
- b) mijlocul/mijloacele de transport și categoria acestuia/ acestora;
- c) tipul și categoria structurilor de primire;
- d) serviciile de masă (pensiune completă/demipensiune/mic dejun);
- e) programul turistic solicitat;
- f) numărul de persoane pentru care se comandă pachetul de servicii turistice, numărul de copii, vârsta și actele de identificare a acestora;

g) alte solicitări speciale.

(2) Contractul cuprinde cel puțin următoarele clauze:

a) destinația/destinațiile călătoriei turistice și, în cazul perioadelor de sejur, durata și datele de sosire și de plecare;

b) mijlocul/mijloacele de transport utilizat/utilizate, caracteristicile și categoriile de clasificare a acestuia/acestora, datele, orele și locurile de plecare/sosire, la ducere și la întoarcere;

c) în cazul în care pachetul de servicii turistice include și cazarea, adresa și categoria de clasificare ale structurilor de primire turistice, în conformitate cu reglementările țărilor de primire;

d) serviciile de masă furnizate: pensiune completă, demipensiune, mic dejun;

e) dacă realizarea pachetului de servicii turistice necesită un număr minim de persoane, data limită de informare a turistului privind anularea călătoriei turistice comandate;

f) ruta;

g) vizitele, excursiile sau alte servicii care sunt incluse în prețul total convenit al pachetului de servicii turistice;

h) denumirea și sediul/adresa agenției/agențiilor de turism organizatoare și, după caz, ale agenției de turism detailiste și ale societății de asigurări;

i) prețul pachetului de servicii, cu indicarea cazurilor în care acesta poate fi modificat, și tarifele pentru anumite servicii: taxe de aterizare, îmbarcare/debarcare în porturi și pe aeroporturi, taxe de turist, dacă acestea nu sunt incluse în prețul pachetului de servicii turistice;

j) termenele și modalitatea de plată;

k) solicitările speciale ale turistului făcute cunoscute agenției de turism organizatoare sau celei detailiste în momentul efectuării comenzii și acceptate de cele două părți;

l) termenele în care turistul trebuie să transmită o eventuală reclamație pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a contractului de călătorie turistică;

m) condițiile de modificare și de reziliere a contractului;

n) obligațiile agenției/agențiilor de turism în cazul anulării călătoriei, al înlocuirii sau al neasigurării unor servicii;

o) posibilitatea de transfer al contractului de către turist unei terțe persoane și modul de realizare a acestuia;

p) eventualele modificări pe care agenția de turism le poate aduce serviciilor cumpărate;

r) răspunderea agenției și despăgubirea turistului în cazul nerespectării clauzelor contractuale.

(3) În toate cazurile agenția de turism are obligația să înmâneze turistului un exemplar din contract.

(4) Contractul poate fi prezentat și sub forma unui catalog, pliant sau alt înscris, dacă turistul este informat despre aceasta și dacă documentul conține informațiile prevăzute la alin. (2).

Art. 13. - (1) În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să cesioneze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile prevăzute în pachetul de servicii turistice contractat.

(2) Cesionarea poate fi realizată numai cu anunțarea agenției de turism semnatare a contractului.

(3) Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

Art. 14. - (1) Prețurile stabilite în contract nu pot fi modificate, cu excepția cazului în care contractul prevede în mod explicit acest lucru, atât în vederea majorării, cât și a reducerii, precum și modul de calcul al acestora, și numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor:

a) costurilor de transport, inclusiv costul carburantului;

b) redevențelor și taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi și a taxelor de turist;

c) cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

(2) Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

(3) În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, indiferent de motivele majorării, turistul poate rezilia contractul fără nicio obligație față de agenția de turism, aceasta din urmă având obligația de a rambursa imediat turistului toate sumele aferente călătoriei turistice plătite de acesta, inclusiv comisionul.

Art. 15. - În cazul în care agenția de turism este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului, aceasta are obligația să informeze turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data plecării, iar acesta este obligat să comunice agenției de turism, în termen de 5 zile de la primirea înștiințării, hotărârea sa de a opta fie pentru:

a) rezilierea contractului fără plată de penalități;

b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

Art. 16. - În cazul în care turistul reziliază contractul conform prevederilor art. 15 sau agenția de turism anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

- a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de agenția de turism;
- b) să accepte un pachet de servicii de calitate inferioară, propus de agenția de turism, cu rambursarea imediată a diferenței de preț;
- c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

Art. 17. - Turistul poate să rezilieze în orice moment, în totalitate sau în parte, contractul. În cazul în care turistul reziliază contractul pentru un motiv care îi este imputabil, el va despăgubi agenția de turism pentru prejudiciul creat acesteia ca urmare a rezilierii. Despăgubirea se poate ridica la maximum prețul călătoriei turistice.

Art. 18. - În cazurile menționate la art. 15 și 16 turistul are dreptul să solicite agenției de turism și o despăgubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

- a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar agenția de turism a informat turistul în scris, în termenul menționat în contract, termen care nu poate fi mai mic de 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;
- b) anularea s-a datorat unui caz de forță majoră, prin acesta înțelegându-se circumstanțe anormale și imprevizibile, independente de voința celui care le invocă, și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările;
- c) anularea s-a făcut din vina turistului.

Art. 19. - În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile prevăzute în contract nu este realizată sau agenția de turism organizatoare constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:

- a) să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice, fără majorarea prețului;
- b) să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;
- c) în cazul în care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.

Art. 20. - (1) Agenția de turism este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, inclusiv în situația în care aceste obligații trebuiau îndeplinite de către o altă agenție de turism sau de către alți prestatori de servicii.

(2) De la prevederile alin. (1) se exceptează următoarele cazuri:

- a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează turistului;
- b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră, precum cele definite la art. 18 lit. b) sau unui eveniment pe care nici agenția de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita;
- c) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

(3) În cazurile prevăzute la alin. (2) lit. b) agenția de turism parte în contract este obligată să acorde prompt asistență consumatorului aflat în dificultate.

Art. 21. - (1) Pentru daunele materiale cauzate de nerespectarea de către agenția de turism organizatoare a serviciilor cuprinse în contract, responsabilitatea acesteia privind despăgubirea turistului nu poate depăși de două ori prețul pachetului de servicii turistice înscris în contract.

(2) Agenția de turism organizatoare și/sau detailistă nu poate exclude sau nu poate limita responsabilitatea ei pentru prejudiciul cauzat de moartea sau de rănirea turistului ca urmare a acțiunilor ori a neglijenței ei.

Art. 22. - (1) Deficiențele constatate de către turist la fața locului, cu privire la realizarea pachetului de servicii contractat, vor fi sesizate prompt, în scris, atât prestatorului de servicii, cât și agenției de turism de la care turistul a cumpărat pachetul de servicii turistice.

(2) Această obligație a turistului trebuie menționată clar și explicit în contract.

Art. 23. - În cazul unor reclamații ale turistului cu privire la realizarea serviciilor turistice contractate, agenția de turism organizatoare, agenția de turism detailistă, precum și prestatorii de servicii vor acționa imediat pentru soluționarea reclamațiilor și vor face proba eforturilor depuse de ei în acest scop.

Art. 24. - (1) Agenția de turism parte contractantă trebuie să dovedească cu garanții acoperitoare sau prin polițe de asigurare că poate asigura, în caz de insolvență sau de faliment, rambursarea sumelor achitate de turist, precum și a celor necesare în vederea repatrierii acestuia.

(2) Sistemul prin polițe de asigurare se va aplica începând cu data de 1 octombrie 2000 pentru agențiile de turism nou-înființate, iar pentru celelalte agenții de turism, eșalonat, pe măsura expirării termenului de valabilitate a

scrisorilor de garanție bancară sau a angajamentelor de plată în favoarea Ministerului Turismului, dar nu mai târziu de 1 ianuarie 2001.

CAPITOLUL IV **Acțiuni în justiție**

Art. 25. - (1) Acțiunile cărora le poate da naștere un contract de comercializare a pachetului de servicii turistice care cade sub incidența prezentei ordonanțe, din cauză de deces, de rănire sau altă atingere a integrității fizice ori psihice a turistului, se prescriu după 2 ani.

(2) În cazul rănirii sau al altei atingeri aduse integrității fizice ori psihice, care a cauzat moartea după data la care contractul prevedea că ia sfârșit prestația ce a dat naștere la diferend, termenul de prescripție de 2 ani prevăzut la alin. (1) începe să curgă de la data decesului, dar nu mai târziu de 3 ani de la data executării prestației prevăzute în contract.

(3) Acțiunile cărora le-a dat naștere un contract de comercializare a pachetului de servicii turistice care cade sub incidența prezentei ordonanțe, altele decât cele prevăzute la alin. (1) și (2), se prescriu în termen de un an.

(4) Termenul de prescripție curge de la data la care contractul prevede că ia sfârșit prestația ce a dat naștere diferendului.

CAPITOLUL V **Supravegherea activității de organizare sau de intermediere de călătorii turistice**

Art. 26. - Controlul respectării dispozițiilor prezentei ordonanțe se face de către organele de specialitate ale Ministerului pentru Întreprinderi Mici și Mijlocii, Comerț, Turism și Profesii Liberale și ale Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.

Art. 27. - Organele de control efectuează verificări la sesizarea persoanelor prejudiciate prevăzute la art. 2 pct. 4 și din oficiu.

Art. 28. - Organizatorul și/sau intermediarul de călătorii turistice are obligația de a prezenta în original organelor de control contractele încheiate cu turiștii.

Art. 29. - Organele de control încheie, după caz, procese-verbale în care se consemnează faptele constatate cu ocazia verificărilor făcute și se înscriu articolele din ordonanță încălcate și vor aplica sancțiunea prevăzută de lege.

CAPITOLUL VI **Sanțiuni**

Art. 30. - Dispozițiile prezentei ordonanțe se completează cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare.

Art. 31. - Constituie contravenție, în măsura în care fapta nu este săvârșită în astfel de condiții încât, potrivit legii penale, să fie considerată infracțiune, încălcarea prevederilor art. 6, 7, 9, 10, 11, 12, 14, 15, art. 16 lit. c), art. 19, art. 20 alin. (1), art. 23 și 25.

Art. 32. - (1) Contravențiile prevăzute la art. 31 se sancționează cu amendă de la 400 lei la 1.000 lei.

(2) Prevederile prezentei ordonanțe se completează cu dispozițiile Ordonanței Guvernului nr. 2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 180/2002, cu modificările și completările ulterioare, cu excepția celor de la art. 27-29.

CAPITOLUL VII **Dispoziții finale**

Art. 33. - (1) Prezenta ordonanță intră în vigoare după 60 de zile de la publicarea ei în Monitorul Oficial al României, Partea I.

(2) Pe aceeași dată se abrogă orice dispoziții contrare.

Prezenta ordonanță transpune prevederile Directivei Consiliului 90/314/CEE din 13 iunie 1990 privind pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene (JOCE) nr. L 158 din 23 iunie 1990.