

Ordonanta privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, Ordonanta nr. 107/1999, republicata in 2007

[Materialul de fata a fost preluat din Indaco Legenet legenet.indaco.ro]

Publicat in [Monitorul Oficial, Partea I nr. 387 din 07/06/2007](#)

Capitolul I - Definitii si domeniul de aplicabilitate

Art. 1

Prezenta ordonanta are ca obiect armonizarea legislatiei 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

In sensul prezentei ordonante, prin urmasorii termeni se intelege:

1. pachet de servicii turistice - combinatia prestabila a cel puțin doua dintre urmatoarele trei grupe de servicii, cu conditia ca durata neintrerupta a acestora sa depaseasca 24 de ore sau sa cuprinda o innoptare, si anume:

a) transport;

b) cazare;

c) alte servicii, fara legatura cu transportul sau cazarea sau care nu sunt accesorii ale acestora si care reprezinta o parte semnificativa a pachetului de servicii turistice, cum ar fi: alimentatie, tratament balnear, agrement si altele asemenea;

2. contract de comercializare a pachetului de servicii turistice, denumit in continuare contract - acordul de vointa dintre agentia de turism si turist, care are ca obiect cumpararea unui pachet de servicii turistice de catre turist si eliberarea documentelor de plata si a documentelor de calatorie de catre agentia de turism;

3. agentia de turism - orice unitate specializata, persoana juridica, care organizeaza, ofera si vinde pachete de servicii turistice sau componente ale acestora.

Agentiile de turism pot fi de urmatoarele tipuri:

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

b) agentie de turism detailista, care vinde sau ofera spre vânzare, in contul unei agentii de turism touroperatoare, pachete de servicii turistice sau componente ale acestora contractate cu aceasta;

4. consumator - orice persoana care cumpara sau se angajeaza sa cumpere pachetul de servicii turistice - contractant principal - sau orice persoana in numele careia contractantul principal se angajeaza sa cumpere pachetul de servicii turistice - alti beneficiari - sau orice persoana in favoarea careia contractantul principal sau alti beneficiari cedeaza pachetul de servicii turistice - cesionarul.

Art. 3

In sensul prezentei prevederi, turistul este persoana definita ca beneficiar la art. 2 pct. 4 sau care a cumparat pachetul de servicii turistice ori componente ale acestuia de la agentia de turism.

Art. 4

Facturarea separata a diferitelor prestatii ale aceluiasi pachet de servicii nu exonereaza agentia de turism touroperatoare sau detailista de obligatiile ce decurg din prezenta ordonanta.

Art. 5

Daca o agentie de turism actioneaza in calitate de intermediar pentru o agentie de turism touroperatoare care nu este stabilita in România, aceasta este considerata organizator de calatorii turistice in raporturile cu turistul.

Capitolul II - Informarea turistului

Art. 6

Orice informatii privind pachetul de servicii turistice, pretul acestuia si toate celelalte conditii aplicabile contractului, comunicate de organizator sau de detailist consumatorului, trebuie sa contina indicatii corecte si clare, care sa nu permita interpretari echivoce ale acestora.

Art. 7

Agentia de turism are obligatia sa furnizeze turistilor, in scris, in vederea incheierii contractului, informatii referitoare la:

a) localitatea de destinatie;

b) ruta de parcurs;

c) mijlocul/mijloacele de transport utilizat/utilizate, caracteristicile si categoria acestuia/acestora;

- d) tipul unitatilor de cazare, adresele si categoriile de clasificare a acestora;
- e) serviciile de masa oferite si categoria de clasificare a unitatilor de alimentatie;
- f) durata programului, cu indicarea datei sosirii si a plecarii;
- g) informatii generale privind regimul pasapoartelor si al vizelor, precum si al asigurarilor de sanatate necesare pentru calatorie si sejur;
- h) cuantumul avansului, daca este cazul, precum si termenul pentru achitarea restului de plata;
- i) numarul minim de persoane necesar pentru realizarea programului si termenul limita pentru informarea turistului, in caz de anulare a calatoriei turistice;
- j) posibilitati de incheiere a unor asigurari facultative pentru asistenta in caz de boala, accidente si altele asemenea;
- k) durata pentru care opereaza oferta turistica.

Art. 8

Informatiile continute in materialele publicitare turistice angajeaza organizatorul sau detailistul de calatorii turistice, in afara cazului in care:

- a) eventualele schimbari in aceste informatii au fost comunicate in mod clar turistului inaintea incheierii contractului;
- b) modificarile au fost efectuate, cu acordul partilor contractante, ulterior incheierii contractului.

Art. 9

Organizatorul si/sau detailistul trebuie sa comunice turistului, in scris sau prin orice alta forma corespunzatoare, inaintea incheierii contractului, informatiile de ordin general privind regimul pasapoartelor si al vizelor si formalitatile de sanatate necesare pentru calatorie si sedere.

Art. 10

Organizatorul si/sau detailistul trebuie sa furnizeze in scris turistului, intr-un termen stabilit prin contract, inainte de data plecarii, urmatoarele informatii:

- a) orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de turist in fiecare dintre mijloacele de transport incluse in contract;
- b) denumirea, sediul/adresa, numarul de telefon si de fax ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, in lipsa acesteia, cele ale autoritatilor locale care pot ajuta turistul in caz de nevoie; in cazul in care aceste reprezentante sau autoritati locale nu exista, turistul trebuie sa dispuna de un numar de apel de urgenta sau de orice alta informatie care sa ii permita contactarea organizatorului si/sau a detailistului;
- c) pentru calatoriile si sederile minorilor, informatii care sa permita stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul sederii copilului;
- d) posibilitatea semnarii unui contract de asigurare facultativa, care sa acopere taxele de transfer al turistului, sau a unui contract de asistenta, care sa acopere taxele de repatriere in caz de accidentare sau de boala.

Capitolul III - Contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice

Art. 11

(1) Agentia de turism touroperatoare sau detailista este obligata sa furnizeze turistului un bon de comanda numai in cazul solicitarii unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta agentiei de turism.

(2) Contractul ia nastere in momentul in care turistul primeste confirmarea scrisa a rezervarii, ce se transmite de organizatorul sau detailistul calatoriei turistice, care actioneaza in numele organizatorului, in cel mult 60 de zile calendaristice de la data semnarii bonului de comanda.

(3) In cazul in care continutul bonului de comanda difera de continutul confirmarii calatoriei turistice sau daca aceasta confirmare nu s-a facut in termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnarii bonului de comanda, turistul poate considera ca voiajul nu a fost rezervat si are dreptul la rambursarea imediata a tuturor sumelor deja platite.

(4) Nerespectarea dispozitiilor cuprinse la alin. (1)-(3) nu impiedica incheierea cu intarziere a contractului de comercializare a pachetului de servicii turistice, indiferent de perioada ramasa pâna la plecare, daca partile sunt de acord.

Art. 12

(1) Bonul de comanda cuprinde urmatoarele elemente:

- a) destinatia/destinatiile calatoriei turistice, durata si datele de sosire si de plecare;
- b) mijlocul/mijloacele de transport si categoria acestuia/acestora;
- c) tipul si categoria structurilor de primire;
- d) serviciile de masa (pensiune completa/demipensiune/mic dejun);
- e) programul turistic solicitat;
- f) numarul de persoane pentru care se comanda pachetul de servicii turistice, numarul de copii, vârsta si actele de identificare a acestora;
- g) alte solicitari speciale.

(2) Contractul cuprinde cel putin urmatoarele clauze:

- a) destinatia/destinatiile calatoriei turistice si, in cazul perioadelor de sejur, durata si datele de sosire si de plecare;
- b) mijlocul/mijloacele de transport utilizat/utilizate, caracteristicile si categoriile de clasificare a acestuia/acestora, datele, orele si locurile de plecare/sosire, la ducere si la intoarcere;
- c) in cazul in care pachetul de servicii turistice include si cazarea, adresa si categoria de clasificare ale structurilor de primire turistice, in conformitate cu reglementarile tarilor de primire;
- d) serviciile de masa furnizate: pensiune completa, demipensiune, mic dejun;
- e) daca realizarea pachetului de servicii turistice necesita un numar minim de persoane, data limita de informare a

turistului privind anularea calatoriei turistice comandate;

f) ruta;

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

h) denumirea si sediul/adresa agentiei/agentiilor de turism organizatoare si, dupa caz, ale agentiei de turism detaliste si ale societatii de asigurari;

i) pretul pachetului de servicii, cu indicarea cazurilor in care acesta poate fi modificat, si tarifele pentru anumite servicii: taxe de aterizare, imbarcare/debarcare in porturi si pe aeroporturi, taxe de turist, daca acestea nu sunt incluse in pretul pachetului de servicii turistice;

j) termenele si modalitatea de plata;

k) solicitarile speciale ale turistului facute cunoscute agentiei de turism organizatoare sau celei detaliste in momentul efectuarii comenzii si acceptate de cele doua parti;

l) termenele in care turistul trebuie sa transmita o eventuala reclamatie pentru neexecutarea sau executarea necorespunzatoare a contractului de calatorie turistica;

m) conditiile de modificare si de reziliere a contractului;

n) obligatiile agentiei/agentiilor de turism in cazul anularii calatoriei, al inlocuirii sau al neasurarii unor servicii;

o) posibilitatea de transfer al contractului de catre turist unei terte persoane si modul de realizare a acestuia;

p) eventualele modificari pe care agentia de turism le poate aduce serviciilor cumparate;

r) raspunderea agentiei si despagubirea turistului in cazul nerespectarii clauzelor contractuale.

(3) In toate cazurile agentia de turism are obligatia sa inmaneze turistului un exemplar din contract.

(4) Contractul poate fi prezentat si sub forma unui catalog, pliant sau alt inscris, daca turistul este informat despre aceasta si daca documentul contine informatiile prevazute la alin. (2).

Art. 13

(1) In cazul in care turistul nu poate sa participe la calatoria turistica, acesta poate sa ceseze contractul unei terte persoane care indeplineste toate conditiile prevazute in pachetul de servicii turistice contractat.

(2) Cesionarea poate fi realizata numai cu anuntarea agentiei de turism semnatare a contractului.

(3) Turistul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili in mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari.

Art. 14

(1) Preturile stabilite in contract nu pot fi modificate, cu exceptia cazului in care contractul prevede in mod explicit acest lucru, atâta in vederea majorarii, cât si a reducerii, precum si modul de calcul al acestora, si numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor:

a) costurilor de transport, inclusiv costul carburantului;

b) redeventelor si taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare in porturi si aeroporturi si a taxelor de turist;

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

(2) Preturile stabilite in contract nu pot fi majorate, in niciun caz, in cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecarii.

(3) In cazul in care preturile stabilite in contract sunt majorate cu peste 10%, indiferent de motivele majorarii, turistul poate rezilia contractul fara nicio obligatie fata de agentia de turism, aceasta din urma având obligatia de a rambursa imediat turistului toate sumele aferente calatoriei turistice platite de acesta, inclusiv comisionul.

Art. 15

In cazul in care agentia de turism este nevoita sa modifice una dintre prevederile esentiale ale contractului, aceasta are obligatia sa informeze turistul cu cel putin 15 zile inainte de data plecarii, iar acesta este obligat sa comunice agentiei de turism, in termen de 5 zile de la primirea instiintarii, hotarârea sa de a opta fie pentru:

a) rezilierea contractului fara plata de penalitati;

b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

Art. 16

In cazul in care turistul reziliaza contractul conform prevederilor art. 15 sau agentia de turism anuleaza calatoria turistica inaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

a) sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalenta sau superioara, propus de agentia de turism;

b) sa accepte un pachet de servicii de calitate inferioara, propus de agentia de turism, cu rambursarea imediata a diferentei de pret;

c) sa i se ramburseze imediat toate sumele achitate in virtutea contractului.

Art. 17

Turistul poate sa rezilieze in orice moment, in totalitate sau in parte, contractul. In cazul in care turistul reziliaza contractul pentru un motiv care ii este imputabil, el va despagubi agentia de turism pentru prejudiciul creat acesteia ca urmare a rezilierii. Despagubirea se poate ridica la maximum pretul calatoriei turistice.

Art. 18

In cazurile mentionate la art. 15 si 16 turistul are dreptul sa solicite agentiei de turism si o despagubire pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care:

a) anularea s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in contract, iar agentia de turism a informat turistul in scris, in termenul mentionat in contract, termen care nu poate fi mai mic de 15 zile calendaristice premergatoare datei plecarii;

b) anularea s-a datorat unui caz de forta majora, prin acesta intelegându-se circumstante anormale si imprevizibile,

independente de vointa celui care le invoca, si ale caror consecinte nu au putut fi evitate in ciuda oricaror eforturi depuse, in aceasta nefiind incluse suprazrezervarile;
c) anularea s-a facut din vina turistului.

Art. 19

In cazul in care, dupa inceperea calatoriei turistice, o parte importanta din serviciile prevazute in contract nu este realizata sau agentia de turism organizatoare constata ca nu le va putea realiza, aceasta este obligata:

- a) sa ofere turistului alternative corespunzatoare in vederea continuarii calatoriei turistice, fara majorarea pretului;
- b) sa restituie turistului sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile achitate si cele efectiv prestate in timpul calatoriei turistice;
- c) in cazul in care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzatoare sau acesta nu le accepta din motive intemeiate, sa asigure fara costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori in alt loc agreat de acesta si, dupa caz, despagubirea pentru serviciile neprestate.

Art. 20

(1) Agentia de turism este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, inclusiv in situatia in care aceste obligatii trebuiau indeplinite de catre o alta agentie de turism sau de catre alti prestatori de servicii.

(2) De la prevederile alin. (1) se excepteaza urmatoarele cazuri:

- a) când neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza turistului;
- b) când neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora.

Art. 21

(1) Pentru daunele materiale cauzate de nerespectarea de catre agentia de turism organizatoare a serviciilor cuprinse in contract, responsabilitatea acesteia privind despagubirea turistului nu poate depasi de doua ori pretul pachetului de servicii turistice inscris in contract.

(2) Agentia de turism organizatoare si/sau detailista nu poate exclude sau nu poate limita responsabilitatea ei pentru prejudiciul cauzat de moartea sau de ranirea turistului ca urmare a actiunilor ori a neglijentei ei.

Art. 22

(1) Deficientele constatate de catre turist la fata locului, cu privire la realizarea pachetului de servicii contractat, vor fi sesizate prompt, in scris, atât prestatorului de servicii, cât si agentiei de turism de la care turistul a cumparat pachetul de servicii turistice.

(2) Aceasta obligatie a turistului trebuie mentionata clar si explicit in contract.

Art. 23

In cazul unor reclamatii ale turistului cu privire la realizarea serviciilor turistice contractate, agentia de turism organizatoare, agentia de turism detailista, precum si prestatorii de servicii vor actiona imediat pentru solutionarea reclamatii si vor face proba eforturilor depuse de ei in acest scop.

Art. 24

(1) Agentia de turism parte contractanta trebuie sa dovedeasca cu garantii acoperitoare sau prin polite de asigurare ca poate asigura, in caz de insolvabilitate sau de faliment, rambursarea sumelor achitate de turist, precum si a celor necesare in vederea repatrierii acestuia.

(2) Sistemul prin polite de asigurare se va aplica incepând cu data de 1 octombrie 2000 pentru agentiile de turism nou-infiintate, iar pentru celelalte agentii de turism, esalonat, pe masura expirarii termenului de valabilitate a scrisorilor de garantie bancara sau a angajamentelor de plata in favoarea Ministerului Turismului, dar nu mai târziu de 1 ianuarie 2001.

Capitolul IV - Actiuni in justitie

Art. 25

(1) Actiunile carora le poate da nastere un contract de comercializare a pachetului de servicii turistice care cade sub incidenta prezentei ordonante, din cauza de deces, de ranire sau alta atingere a integritatii fizice ori psihice a turistului, se prescriu dupa 2 ani.

(2) In cazul ranirii sau al altei atingeri aduse integritatii fizice ori psihice, care a cauzat moartea dupa data la care contractul prevedea ca ia sfârșit prestatia ce a dat nastere la diferend, termenul de prescriptie de 2 ani prevazut la alin. (1) incepe sa curga de la data decesului, dar nu mai târziu de 3 ani de la data executarii prestatiei prevazute in contract.

(3) Actiunile carora le-a dat nastere un contract de comercializare a pachetului de servicii turistice care cade sub incidenta prezentei ordonante, altele decât cele prevazute la alin. (1) si (2), se prescriu in termen de un an.

(4) Termenul de prescriptie curge de la data la care contractul prevede ca ia sfârșit prestatia ce a dat nastere diferendului.

Capitolul V - Supravegherea activitatii de organizare sau de intermediere de calatorii turistice

Art. 26

Controlul respectarii dispozitiilor prezentei ordonante se face de catre organele de specialitate ale Ministerului pentru Intreprinderi Mici si Mijlocii, Comert, Turism si Profesii Liberales si ale Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor.

Art. 27

Organele de control efectueaza verificari la sesizarea persoanelor prejudiciate prevazute la art. 2 pct. 4 si din oficiu.

Art. 28

Organizatorul si/sau intermediarul de calatorii turistice are obligatia de a prezenta in original organelor de control contractele incheiate cu turistii.

Art. 29

Organele de control incheie, dupa caz, procese-verbale in care se consemneaza faptele constatate cu ocazia verificarilor facute si se inscriu articolele din ordonanta incalcate si vor aplica sanctiunea prevazuta de lege.

Capitolul VI - Sanctiuni**Art. 30**

Dispozitiile prezentei ordonante se completeaza cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 21/1992 privind protectia consumatorilor, republicata.

Art. 31

Constituie contraventie, in masura in care fapta nu este savarsita in astfel de conditii incat, potrivit legii penale, sa fie considerata infractiune, incalcarea prevederilor art. 6, 7, 9, 10, 11, 12, 14, 15, art. 16 lit. c), art. 19, art. 20 alin. (1), art. 23 si 25.

Art. 32

(1) Contraventiile prevazute la art. 31 se sanctioneaza cu amenda de la 400 lei la 1.000 lei.

(2) Prevederile prezentei ordonante se completeaza cu dispozitiile Ordonantei Guvernului nr. 2/2001 privind regimul juridic al contraventiilor, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 180/2002, cu modificarile si completarile ulterioare, cu exceptia celor de la art. 27-29.

Capitolul VII - Dispozitii finale**Art. 33**

(1) Prezenta ordonanta intra in vigoare dupa 60 de zile de la publicarea ei in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I.

(2) Pe aceeasi data se abroga orice dispozitii contrare.