

EU Consumer Law Acquis Compendium

Legislation

Romania (RO) Nr. 13



Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background



Full name and/or number of the statute (in original language):

Ordonanta nr. 107 din 30 iulie 1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Translation of the name:

Ordinance Nr. 107/1999 on package travel

Reference in Official Journal (if appropriate):

Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 431 din 31 august 1999

Date of coming into force:

30.10.1999

Subsequent amendments:

Text:

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

În sensul prezentei ordonante, prin urmatoorii termeni se înțelege:

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

a) transport;

EU Consumer Law Acquis Compendium

Legislation

Romania (RO) Nr. 13



Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background



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 în 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, în 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 în numele careia contractantul principal se angajeaza sa cumpere pachetul de servicii turistice - alti beneficiari - sau orice persoana în favoarea careia contractantul principal sau alti beneficiari cedeaza pachetul de servicii turistice - cesionarul.

Art. 3

În sensul prezentelor 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



Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background



Daca o agentie de turism actioneaza în calitate de intermediar pentru o agentie de turism touroperatoare care nu este stabilita în România, aceasta este considerata organizator de calatorii turistice în 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, în scris, în vederea încheierii 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, în caz de anulare a calatoriei turistice;
- j) posibilitati de încheiere a unor asigurari facultative pentru asistenta în caz de boala, accidente si altele asemenea;



Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background



k) durata pentru care opereaza oferta turistica.

Art. 8

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

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

Art. 9

Organizatorul si/sau detailistul trebuie sa comunice turistului, în scris sau prin orice alta forma corespunzatoare, înaintea încheierii 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 în scris turistului, într-un termen stabilit prin contract, înainte de data plecarii, urmatoarele informatii:

- a) orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract;
- b) denumirea, sediul/adresa, numarul de telefon si de fax ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, în lipsa acesteia, cele ale autoritatilor locale care pot ajuta turistul în caz de nevoie; în cazul în 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 îi 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 în caz de accidentare sau de boala.



Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background



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 în cazul solicitarii unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta agentiei de turism.

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

(3) În cazul în care continutul bonului de comanda difera de continutul confirmarii calatoriei turistice sau daca aceasta confirmare nu s-a facut în 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 împiedica încheierea cu întârziere 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 puțin urmatoarele clauze:

EU Consumer Law Acquis Compendium

Legislation

Romania (RO) Nr. 13



Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background



- a) destinatia/destinatiile calatoriei turistice si, în 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 întoarcere;
- c) în cazul în care pachetul de servicii turistice include si cazarea, adresa si categoria de clasificare ale structurilor de primire turistice, în 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 în 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 detailiste si ale societatii de asigurari;
- i) pretul pachetului de servicii, cu indicarea cazurilor în care acesta poate fi modificat, si tarifele pentru anumite servicii: taxe de aterizare, îmbarcare/debarcare în porturi si pe aeroporturi, taxe de turist, daca acestea nu sunt incluse în pretul pachetului de servicii turistice;
- j) termenele si modalitatea de plata;
- k) solicitarile speciale ale turistului facute cunoscute agentiei de turism organizatoare sau celei detailiste în momentul efectuarii comenzii si acceptate de cele doua parti;
- l) termenele în 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 în cazul anularii calatoriei, al înlocuirii sau al neasigurarii 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 în cazul nerespectarii clauzelor contractuale.

EU Consumer Law Acquis Compendium

Legislation

Romania (RO) Nr. 13



Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background



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

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

Art. 13

(1) În cazul în care turistul nu poate sa participe la calatoria turistica, acesta poate sa ceseze contractul unei terte persoane care îndeplineste toate conditiile prevazute în 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 în mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari.

Art. 14

(1) Preturile stabilite în contract nu pot fi modificate, cu exceptia cazului în care contractul prevede în mod explicit acest lucru, atât în 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/îmbarcare în porturi si aeroporturi si a taxelor de turist;

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

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

(3) În cazul în care preturile stabilite în 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.



Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background



Art. 15

În cazul în care agentia de turism este nevoita sa modifice una dintre prevederile esentiale ale contractului, aceasta are obligatia sa informeze turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data plecarii, iar acesta este obligat sa comunice agentiei de turism, în termen de 5 zile de la primirea înștiințării, hotărârea sa de a opta fie pentru:

- a) rezilierea contractului fara plata de penalitati;
- b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

Art. 16

În cazul în care turistul reziliaza contractul conform prevederilor art. 15 sau agentia de turism anuleaza calatoria turistica înaintea 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 în virtutea contractului.

Art. 17

Turistul poate sa rezilieze în orice moment, în totalitate sau în parte, contractul. În cazul în care turistul reziliaza contractul pentru un motiv care îi 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

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

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

EU Consumer Law Acquis Compendium

Legislation

Romania (RO) Nr. 13



Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background



b) anularea s-a datorat unui caz de forta majora, prin acesta înțelegându-se circumstanțe anormale și imprevizibile, independente de vointa celui care le invoca, și ale caror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricărui eforturi depuse, în această ne fiind 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 pretului;

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 forta majoră.

Art. 21

(1) Pentru daunele materiale cauzate de nerespectarea de către agenția de turism organizatoare a serviciilor cuprinse în contract, responsabilitatea acesteia privind despăgubirea turi-

EU Consumer Law Acquis Compendium

Legislation

Romania (RO) Nr. 13



Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background



stului nu poate depasi de doua ori pretul pachetului de servicii turistice înscris în 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, în 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 în contract.

Art. 23

În 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 reclamatiiilor si vor face proba eforturilor depuse de ei în acest scop.

Art. 24

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

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

CAPITOLUL IV: Actiuni în justitie



Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background



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) În 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) începe sa curga de la data decesului, dar nu mai târziu de 3 ani de la data executarii prestatiei prevazute în 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 în 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 calatori turistice

Art. 26

Controlul respectarii dispozitiilor prezentei ordonante se face de catre organele de specialitate ale Ministerului pentru întreprinderi Mici si Mijlocii, Comert, Turism si Profesii Liberale 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 în original organelor de control contractele încheiate cu turistii.

Art. 29

EU Consumer Law Acquis Compendium

Legislation

Romania (RO) Nr. 13



Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background



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

CAPITOLUL VI: Sanctiuni

Art. 30

Dispozițiile prezentei ordonanțe se completează cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată.

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.

EU Consumer Law Acquis Compendium

Legislation

Romania (RO) Nr. 13



Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background



****_

*) Republicata în temeiul art. II din Legea nr. 631/2001 pentru aprobarea Ordonantei Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, publicata în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 754 din 27 noiembrie 2001, dându-se textelor o noua numerotare.

Ordonanta Guvernului nr. 107/1999 a fost publicata în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 431 din 31 august 1999 si a mai fost modificata prin:

- Ordonanta Guvernului nr. 70/2000 pentru modificarea Ordonantei Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, publicata în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 407 din 29 august 2000, respinsa prin Legea nr. 668/2001, publicata în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 772 din 4 decembrie 2001;

- Legea nr. 282/2004 privind protectia dobânditorilor cu privire la unele aspecte ale contractelor purtând asupra dobândirii unui drept de utilizare pe durata limitata a unor bunuri imobiliare, publicata în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 580 din 30 iunie 2004.