

NOTĂ: Versiunea în limba originală a acestei pagini [en](#) a fost modificată recent. Versiunea lingvistică pe care o consultați acum este în lucru la traducătorii noștri.

engleză

Swipe to change

## Pachetele de servicii pentru călătorii (2015/2302)

### CARE ESTE ROLUL ACESTEI DIRECTIVE?

Directiva vizează introducerea unui nivel ridicat și uniform de protecție a consumatorilor în legătură cu contractele pentru pachetele\* de servicii de călătorie și cu serviciile de călătorie asociate\*, luând în considerare utilizarea tot mai mare a internetului pentru rezervări.

### ASPECTE-CHEIE

#### Informații

Următoarele informații trebuie să fie furnizate de către organizator sau de către comerciantul cu amănuntul înainte de semnarea unui contract:

itinerariul cu datele și numărul de nopți incluse;

mijlocul de transport furnizat, inclusiv orele de plecare și de întoarcere, opririle și legăturile;

detalii despre cazare;

serviciile de masă oferite;

vizitele sau alte servicii incluse;

în cazul călătoriilor în grup, dimensiunea aproximativă a grupului;

limba în care vor fi furnizate serviciile turistice, dacă este cazul;

gradul de adecvare a călătoriei pentru persoanele cu mobilitate redusă și, la cererea călătorului, gradul de adecvare a călătoriei sau a vacanței, luând în considerare nevoile călătorului;

date de contact;

prețul total, inclusiv taxele și orice costuri suplimentare;

modalitățile de plată;

numărul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet să poată fi executate și termenul pentru posibila anulare din acest motiv;

cerințele legate de pașaport și vize, precum și informații referitoare la formalitățile legate de sănătate;

călătorul poate rezilia contractul oricând înainte de începerea executării pachetului, cu plata unui comision corespunzător sau a comisioanelor de reziliere standardizate solicitate de organizator;

asigurarea facultativă sau obligatorie care să acopere rezilierea contractului de către călător sau costurile de asistență în caz de accident, de boală sau de deces.

Confirmarea contractului va include, de asemenea, următoarele:

cerințele speciale ale călătorului pe care organizatorul le-a acceptat;

informații cu privire la faptul că organizatorul este răspunzător pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract și că este obligat să acorde asistență în cazul în care călătorul se află în dificultate;

datele de contact ale organizației responsabile de protecția în caz de insolvență și ale reprezentantului local al organizatorului sau ale unui punct de contact sau ale oricărui alt serviciu care permite călătorului să contacteze organizatorul rapid și eficient;

informații privind obligația călătorului de a comunica orice neconformitate;

pentru copiii neînsoțiți, informații care să permită contactul direct cu copilul sau cu persoana responsabilă de acesta în locul în care copilul este cazat;

informații privind procedurile de soluționare a reclamațiilor;

dreptul călătorului la transferul contractului.

Cu suficient timp înainte de începerea executării pachetului, organizatorul va furniza chitanțele, bonurile și biletele necesare, precum și informațiile necesare privind călătoria.

#### Creșterile de preț

Creșterile de preț (limitate la 8% în majoritatea cazurilor) sunt permise numai în cazul în care contractul rezervă în mod explicit această posibilitate (caz în care se pot solicita și reduceri de preț) și dacă acestea rezultă direct din:

costul carburanților sau al altor surse de energie;

creșteri ale taxelor sau ale comisioanelor impuse de părți terțe;

cursurile de schimb.

Orice creștere de preț trebuie notificată cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea executării pachetului.

#### Rezilierea contractului

În cazul în care organizatorul aduce modificări semnificative contractului sau crește prețul cu peste 8 %, călătorul poate, înainte de începerea executării pachetului, fie să accepte modificarea, să accepte un pachet de substituție (de o valoare echivalentă sau superioară), fie are dreptul de a rezilia contractul cu rambursarea oricărei plăți în termen de 14 zile.

Călătorul poate rezilia contractul în orice moment înainte de începerea executării pachetului (cu plata unui comision adecvat).

De asemenea, călătorul poate rezilia contractul (fără plata unui comision) în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia și care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau care afectează semnificativ transportul pasagerilor la destinație. Va exista o rambursare completă, dar nicio despăgubire suplimentară.

#### Executarea

Organizatorul pachetului este răspunzător de executarea serviciilor de călătorie incluse în contract, chiar dacă acestea sunt prestate de alți furnizori. Există norme pentru neconformitate, reziliere și despăgubiri:

Dacă oricare dintre serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu contractul, organizatorul va remedia neconformitatea, cu excepția cazului în care este imposibil sau costurile sunt disproporționate.

Atunci când o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată după cum s-a convenit, trebuie să se ofere servicii alternative corespunzătoare, echivalente sau de mai bună calitate, fără costuri suplimentare.

Dacă întoarcerea călătorului nu poate fi asigurată din cauza unor „circumstanțe inevitabile și extraordinare”, organizatorul va plăti costul a maximum trei nopți de cazare.

Călătorul poate rezilia contractul fără plată de reziliere, în cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar organizatorul nu remediază situația.

Statele membre ale Uniunii Europene trebuie să asigure că mesajele, cererile sau plângerile pot fi adresate în mod direct comerciantului cu amănuntul și că acesta le transmite organizatorului, care trebuie să acorde asistență fără întârzieri nejustificate.

Există o protecție sporită pentru călători în caz de insolvență a organizatorului. Se va înființa o rețea a punctelor de contact centrale din țările UE pentru îmbunătățirea cooperării internaționale.

Directiva nu se aplică serviciilor:

care durează mai puțin de 24 de ore, cu excepția situației în care acestea includ cazare peste noapte;

oferite ocazional, pe o bază nonprofit și numai unui grup restrâns de călători;

achiziționate ca parte dintr-un acord general pentru călătorii legate de o afacere sau profesie.

În general, țările UE trebuie să nu introducă reglementări care oferă un nivel de protecție a călătorilor diferit de cel stabilit în prezenta directivă. Noile măsuri trebuie aplicate până la 1 iulie 2018.

Directiva abrogă Directiva [90/314/CEE](#) începând cu 1 iulie 2018.

## DE CÂND SE APLICĂ DIRECTIVA?

Țările UE au obligația de a o transpune în legislația națională până la 1 ianuarie 2018. Data intrării sale în vigoare este 1 iulie 2018.

Directiva a fost încorporată în [Acordul privind Spațiul Economic European](#) la 22 septembrie 2017.

## CONTEXT

Pentru informații suplimentare, consultați

[Pachetele de servicii de călătorie](#) (Comisia Europeană)

## TERMENI-CHEIE

Pachet: în majoritatea cazurilor, acesta înseamnă o combinație a cel puțin două tipuri diferite de servicii de călătorie (de exemplu zbor, călătorie feroviară și /sau cazare) ca parte a aceleiași călătorii, în general achiziționate de la un singur punct de vânzare. Serviciile au fost selectate înainte de acceptarea efectuării plății de către călător și sunt vândute la un preț forfetar sau promovate ca pachet.

Serviciile de călătorie asociate: cel puțin două tipuri diferite de servicii de călătorie achiziționate ca parte a aceleiași călătorii, cu contracte separate cu furnizorii individuali de servicii de călătorie. Acesta se aplică în cazul în care:

se selectează și se plătesc servicii separate printr-o singură vizită la punctul de vânzare sau

călătorului i se propune un alt serviciu de călătorie în 24 de ore de la rezervarea primului serviciu.

## DOCUMENTUL PRINCIPAL

Directiva (UE) [2015/2302](#) a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2015 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2011/83/UE ale Parlamentului European și ale Consiliului și de abrogare a Directivei 90/314/CEE a Consiliului (JO L 326, 11.12.2015, pp. 1-33).

Ultima actualizare: 10/09/2018

Această pagină este administrată de Comisia Europeană. Informațiile de pe această pagină nu reflectă în mod necesar poziția oficială a Comisiei Europene. Comisia nu își asumă nici o răspundere în legătură cu oricare din informațiile sau datele conținute în prezentul document sau la care acesta face referire. Vă rugăm să consultați avizul juridic în legătură cu normele privind drepturile de autor în cazul paginilor de internet ale Comunității Europene.