



**PARLAMENTUL ROMÂNIEI**  
**CAMERA DEPUTAȚILOR** **SENATUL**

**L E G E**

**pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr.107/1999 privind  
activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice**

**Parlamentul României adoptă prezenta lege.**

**Art.I.-** Se aprobă Ordonanța Guvernului nr.107 din 30 iulie 1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, emisă în temeiul art.1 lit.P pct.2 din Legea nr.140/1999 privind abilitarea Guvernului de a emite ordonanțe, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr.431 din 31 august 1999, cu următoarele modificări și completări:

**1. Punctul 2 al articolului 2 va avea următorul cuprins:**

“2. contractul 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.”

**2. Punctul 3 al articolului 2 se abrogă.**

**3. La articolului 2, partea introductivă a punctului 4 va avea următorul cuprins:**

“4. 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:"

**4. După articolul 2 se introduc articolele 2<sup>1</sup> și 2<sup>2</sup> cu următorul cuprins:**

“Art.2<sup>1</sup>. - În sensul prezentelor prevederi, turistul este persoana definită ca beneficiar, la art.2 punctul 5, sau care a cumpărat pachetul de servicii turistice sau componente ale acestuia de la agenția de turism.

Art.2<sup>2</sup>. - 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.”

**5. Articolul 3 va avea următorul cuprins:**

“Art. 3. - 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.”

**6. Titlul capitolului II va avea următorul cuprins:**

“Informarea turistului ”

**7. Articolul 5 va avea următorul cuprins:**

“Art. 5. - 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) quantumul avansului, dacă este cazul, precum și termenul pentru efectuarea 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.”

#### **8. Articolul 6 va avea următorul cuprins:**

“Art. 6. - Informațiile conținute de 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.”

#### **9. Articolul 7 va avea următorul cuprins:**

“Art. 7. - 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.”

#### **10. Articolul 8 va avea următorul cuprins:**

“Art. 8. - 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 a fi ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract;

b) numele, adresa, numărul de telefon și de fax al reprezentanței locale a organizatorului și/sau detailistului sau, 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 informare care să îi permită contactarea organizatorului și/sau 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 ale turistului sau a unui contract de asistență, care să acopere taxele de repatriere în caz de accidentare sau de boală.”

### **11. Titlul Capitolului III va avea următorul cuprins:**

“Contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice”

### **12. Articolul 9 va avea următorul cuprins:**

“Art. 9. - (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.”

### **13. Articolul 10 va avea următorul cuprins:**

“Art. 10. - (1) Bonul de comandă cuprinde următoarele elemente:

- a) destinația(iile) călătoriei turistice, durata și datele de sosire și de plecare ;
- b) mijlocul/mijloacele de transport și categoria;
- 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 ale 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 adresa agenției/agențiilor de turism organizatoare și, după caz, a agenției de turism detailiste și a 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 călătoriei turistice;

m) condițiile de modificare și de reziliere a contractului;

n) obligațiile agenției/agențiilor de turism în cazul anulării călătoriei, al înlocuirii sau 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).”

**14. Articolul 11 va avea următorul cuprins:**

“Art.11. – (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 semnatară a contractului.

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

**15. Alineatul (3) al articolului 12 va avea următorul cuprins:**

“(3) În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, indiferent de motivele majorării, turistul poate rezilia contractul fără nici o 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.”

**16. Partea introductivă a articolului 13 va avea următorul cuprins:**

“Art. 13. - În cazul în care agenția de turism este nevoită să modifice una din prevederile esențiale ale contractului, aceasta are obligația să informeze turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data plecării, iar acesta să comunice agenției de turism în termen de 5 zile de la primirea înștiințării, hotărârea sa de a opta fie pentru:”

**17. Partea introductivă a articolului 14 va avea următorul cuprins:**

“Art. 14. - În cazul în care turistul reziliază contractul conform prevederilor art. 13 sau agenția de turism anulează călătoria turistică înainte de data de plecare, turistul are dreptul:”

**18. Articolul 15 va avea următorul cuprins:**

“Art. 15. - Turistul poate, în orice moment, să rezilieze, 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.”

#### **19. Articolul 16 va avea următorul cuprins:**

“Art. 16. - În cazurile menționate la art. 13 și 14, 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 suparezervările;

c) anularea s-a făcut din vina turistului.”

#### **20. Articolul 17 va avea următorul cuprins:**

“Art. 17. - 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.”

#### **21. Articolul 18 va avea următorul cuprins:**

“Art.18.- (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.”

## **22. Articolul 19 va avea următorul cuprins:**

“Art. 19. - (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 pot exclude sau limita responsabilitatea lor pentru prejudiciul cauzat de moartea sau de rănirea turistului ca urmare a acțiunilor sau a neglijenței lor.”

## **23. Articolul 20 va avea următorul cuprins:**

“Art. 20. - (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.”

## **24. Articolul 21 va avea următorul cuprins:**

“Art. 21. - 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.”

## **25. Articolul 22 va avea următorul cuprins:**

“Art. 22.- (1) Agenția de turism parte contractantă trebuie să dovedească, cu garanții acoperitoare sau prin polițe de asigurare, că poate asigura, în caz de insolvabilitate sau de faliment, rambursarea sumelor achitate de către turist, precum și a celor necesare 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.”



**26. Articolul 23 va avea următorul cuprins:**

“Art.23.- (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 sau psihice a turistului, se prescriu după 2 ani.

(2) În cazul rănirii sau al altei atingeri aduse integrității fizice sau 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 la diferend.”

**27. Articolul 24 va avea următorul cuprins:**

“Art. 24. - Controlul respectării dispozițiilor prezentei ordonanțe se face de către organele de specialitate ale Ministerul Turismului.”

**28. Articolul 26 va avea următorul cuprins:**

“Art. 26. - Organizatorul și/sau intermediarul de călătorii turistice au obligația de a prezenta, în original, organelor de control contractele încheiate cu turiștii.”

**29. Articolul 28 va avea următorul cuprins:**

“Art.28.- Dispozițiile prezentei ordonanțe se completează cu prevederile Ordonanței Guvernului nr.21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr.75 din 23 martie 1994 cu modificările ulterioare.”

**Art.II.-** Ordonanța Guvernului nr.107/1999, cu modificările și completările aduse prin prezenta lege, va fi republicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, dându-se textelor o nouă numerotare.

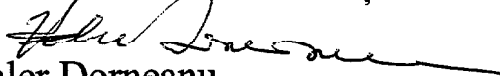
Această lege a fost adoptată de Senat în ședința din 8 octombrie 2001, cu respectarea prevederilor articolului 74 alineatul (2) din Constituția României.

p. PREȘEDINTELE SENATULUI

  
Gheorghe Buzatu

Această lege a fost adoptată de Camera Deputaților în ședința din 15 octombrie 2001, cu respectarea prevederilor articolului 74 alineatul (2) din Constituția României.

PREȘEDINTELE CAMEREI DEPUTAȚILOR

  
Valer Dorneanu

București 16 noiembrie 2001  
Nr. 631