

# ORDONANȚE ALE GUVERNULUI ROMÂNIEI

## GUVERNUL ROMÂNIEI

### ORDONANȚĂ

#### privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative

În temeiul art. 108 din Constituția României, republicată, și al art. 1 pct. XIII din Legea nr. 183/2018 privind abilitarea Guvernului de a emite ordonanțe,

**Guvernul României** adoptă prezenta ordonanță.

#### CAPITOLUL I

##### Obiect, domeniu de aplicare, definiții

#### ARTICOLUL 1

##### Obiect

Prin prezenta ordonanță se stabilește cadrul legal cu privire la contractele ce au ca obiect pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, încheiate între călători și comercianți în scopul asigurării unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor și a bunei funcționări a pieței.

#### ARTICOLUL 2

##### Domeniu de aplicare

(1) Prezenta ordonanță se aplică pachetelor oferite spre vânzare sau vândute călătorilor de către comercianți și serviciilor de călătorie asociate facilitate călătorilor de către comercianți.

(2) Prezenta ordonanță nu se aplică:

a) pachetelor și serviciilor de călătorie asociate care durează mai puțin de 24 de ore, cu excepția situației în care acestea includ cazare peste noapte;

b) pachetelor oferite și serviciilor de călătorie asociate facilitate ocazional și pe o bază nonprofit și numai unui grup restrâns de călători;

c) pachetelor și serviciilor de călătorie asociate achiziționate în temeiul unui acord general pentru organizarea unei călătorii de afaceri, încheiat între un comerciant și o altă persoană fizică sau juridică ce acționează din motive legate de activitatea sa comercială, afacerea, meseria sau profesia sa.

(3) Prezenta ordonanță nu aduce atingere prevederilor legale în materie contractuală și care reglementează forma, validitatea, obligațiile și drepturile părților, precum și efectele juridice ale contractelor, în măsura în care acestea nu sunt reglementate de prezenta ordonanță.

#### ARTICOLUL 3

##### Definiții

În sensul prezentei ordonanțe, termenii și expresiile de mai jos au următoarea semnificație:

1. *agenție de turism* — unitate specializată a unui operator economic, deținător al unei licențe de turism valabile, emise în condițiile legii, care poate desfășura următoarele activități:

a) activitate de organizare: activitatea prin care agenția combină și vinde sau oferă spre vânzare pachete fie direct, fie prin intermediul unui alt comerciant sau împreună cu un alt comerciant, sau activitatea comerciantului care transmite datele călătorului unui alt comerciant în conformitate cu pct. 12 lit. b) pct. (v). Agenția de turism care desfășoară activitatea de organizare este denumită *agenție de turism organizatoare*;

b) activitate de intermediere: activitatea prin care agenția, alta decât agenția organizatoare, vinde sau oferă spre vânzare, în calitate de intermediar, pachete combinate de către o agenție de turism organizatoare. Agenția de turism care desfășoară

activitatea de intermediere este denumită *agenție de turism intermediară*;

2. *călător* — orice persoană care dorește să încheie un contract sau care are dreptul să călătorească pe baza unui contract încheiat în condițiile prezentei ordonanțe;

3. *circumstanțe inevitabile și extraordinare* — o situație care nu poate fi controlată de partea care invocă o astfel de situație și ale cărei consecințe nu ar fi putut fi prevăzute și evitate chiar dacă s-ar fi luat toate măsurile rezonabile;

4. *comerciant* — orice persoană, publică sau privată, care acționează, inclusiv prin intermediul unei alte persoane, în scopuri ce țin de activitatea sa comercială, de afaceri, meșteșugărească sau profesională în legătură cu contractele care fac obiectul prezentei ordonanțe, în calitate de agenție de turism organizatoare, agenție de turism intermediară, comerciant care facilitează un serviciu de călătorie asociat sau ca furnizor de servicii de călătorie;

5. *contract privind pachetul de servicii de călătorie* — contractul ce are ca obiect un pachet în ansamblul său sau, în cazul în care pachetul este executat în temeiul unor contracte separate, toate contractele aplicabile serviciilor de călătorie cuprinse în pachet;

6. *creanță garantată* — creanța consumatorului care rezultă din neexecutarea obligațiilor aferente contractelor de comercializare, ca umare a faptului că împotriva agenției de turism organizatoare s-a deschis procedura de insolvență și care reprezintă echivalentul sumelor plătite efectiv de către călători în baza acestor contracte;

7. *fondul de garantare a pachetelor de călătorie* — schema privată de garantare în domeniul turismului, care are ca scop protejarea călătorilor care au achiziționat pachete de servicii de călătorie sau servicii de călătorie asociate de consecințele insolvenței agenției de turism organizatoare sau a comercianților prevăzuți la art. 22;

8. *insolvență* — definită conform dispozițiilor art. 5 alin. (1) pct. 29 din Legea nr. 85/2014 privind procedurile de prevenire a insolvenței și de insolvență, cu modificările și completările ulterioare;

9. *începerea executării pachetului* — începerea executării serviciilor de călătorie incluse în pachet;

10. *minor* — orice persoană cu vârsta sub 18 ani;

11. *neconformitate* — neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a serviciilor de călătorie incluse într-un pachet;

12. *pachet* — combinația a cel puțin două tipuri diferite de servicii de călătorie destinate aceleiași călătorii sau vacanțe, dacă este îndeplinită una dintre următoarele condiții:

a) serviciile respective sunt combinate de un singur comerciant, inclusiv la cererea călătorului sau în conformitate cu selecția acestuia, înainte de a se încheia un contract unic cu privire la toate serviciile;

b) în cazul în care se încheie contracte separate cu furnizorii individuali de servicii de călătorie, serviciile respective îndeplinesc una dintre următoarele condiții:

- (i) sunt achiziționate de la un singur punct de vânzare și au fost selectate înainte de acceptarea efectuării plății de către călător;
- (ii) sunt oferite, vândute sau facturate la un preț forfetar sau total;
- (iii) sunt promovate sau vândute sub denumirea de „pachet” sau sub o denumire similară;
- (iv) sunt combinate după încheierea unui contract prin care un comerciant acordă călătorului dreptul să aleagă dintr-o selecție de diferite tipuri de servicii de călătorie;
- (v) sunt achiziționate de la comercianți diferiți prin procese de rezervare online asociate în care numele călătorului, detaliile de plată și adresa de e-mail se transmit de la comerciantul cu care se încheie primul contract către un alt comerciant sau alți comercianți, iar contractul se încheie cu acest din urmă comerciant sau cu acești comercianți în cel târziu 24 de ore după confirmarea rezervării primului serviciu de călătorie;

13. *punct de vânzare* — orice spațiu în care se desfășoară o activitate comercială cu amănuntul sau un site internet de vânzare cu amănuntul sau un alt instrument similar de vânzare online, inclusiv atunci când site-urile internet de vânzare cu amănuntul sau instrumentele de vânzare online sunt prezentate călătorilor sub forma unui instrument unic, inclusiv un serviciu prin telefon;

14. *repatriere* — întoarcerea călătorului la locul de plecare sau într-un alt loc convenit de părțile contractante;

15. *serviciu de călătorie* reprezintă:

- a) transportul de pasageri;
- b) cazarea care nu face parte intrinsecă din transportul de pasageri și care este realizată în alt scop decât cel rezidențial;
- c) închirierea de autoturisme, de alte autovehicule în înțelesul secțiunii 2 cap. I pct. 3 lit. a) din Reglementările privind omologarea de tip și eliberarea cărții de identitate a vehiculelor rutiere, precum și omologarea de tip a produselor utilizate la acestea — RNTR 2, aprobate prin Ordinul ministrului lucrărilor publice, transporturilor și locuinței nr. 211/2003, cu modificările și completările ulterioare, sau de motociclete în conformitate cu art. 6 pct. 22 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 195/2002 privind circulația pe drumurile publice, republicată, cu modificările și completările ulterioare, pentru care este necesar un permis de conducere;

d) orice alt serviciu turistic care nu este parte intrinsecă a unui serviciu de călătorie în înțelesul lit. a)–c);

16. *serviciu de călătorie asociat* — existența a cel puțin două tipuri diferite de servicii de călătorie achiziționate în scopul aceleiași călătorii sau vacanțe, care nu constituie un pachet și care duc la încheierea unor contracte separate cu furnizorii individuali de servicii de călătorie, dacă un comerciant facilitează una dintre următoarele variante:

a) selectarea separată și plata separată de către călători a fiecărui serviciu de călătorie cu ocazia unei singure vizite sau a unui singur contact cu punctul său de vânzare;

b) achiziționarea, într-un mod personalizat, a cel puțin unui serviciu de călătorie suplimentar de la un alt comerciant, în cazul în care se încheie un contract cu acest alt comerciant cel târziu în 24 de ore de la confirmarea rezervării primului serviciu de călătorie;

17. *stabilire* — astfel cum este definită în art. 2 lit. f) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 49/2009 privind libertatea de stabilire a prestatorilor de servicii și libertatea de a

furniza servicii în România, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 68/2010, cu modificările ulterioare;

18. *stat membru* — stat membru al Uniunii Europene (UE) sau stat parte la Acordul privind Spațiul Economic European (SEE);

19. *suport durabil* — orice instrument care permite călătorului sau comerciantului să stocheze informații care îi sunt adresate personal, într-un mod accesibil, în vederea unor referințe ulterioare în scopuri informative, pentru o perioadă de timp adecvată, și care permite reproducerea fără modificări a informațiilor stocate.

#### ARTICOLUL 4

##### Excepții

(1) O combinație de servicii de călătorie în care unul dintre serviciile de călătorie prevăzute la art. 3 pct. 15 lit. a), b) sau c) este combinat cu unul sau mai multe servicii turistice prevăzute la art. 3 pct. 15 lit. d) nu este un pachet dacă aceste din urmă servicii îndeplinesc una dintre următoarele condiții:

a) nu reprezintă o proporție semnificativă a valorii combinației, nu sunt prezentate ca fiind o caracteristică esențială a combinației și nu reprezintă în alt fel o caracteristică esențială a combinației;

b) sunt selectate și achiziționate doar după începerea executării unui serviciu de călătorie prevăzut la art. 3 pct. 15 lit. a), b) sau c).

(2) În cazul în care se achiziționează un singur tip de servicii de călătorie prevăzute la art. 3 pct. 15 lit. a), b) sau c) și unul sau mai multe servicii turistice prevăzute la art. 3 pct. 15 lit. d), acestea nu constituie un serviciu de călătorie asociat dacă aceste din urmă servicii nu reprezintă o parte semnificativă a valorii combinate a serviciilor și nu sunt prezentate ca fiind și nu reprezintă în alt fel o caracteristică esențială a călătoriei sau a vacanței.

(3) Se consideră că serviciile turistice prevăzute la art. 3 pct. 15 lit. d) formează o parte semnificativă a valorii pachetului sau a serviciului de călătorie asociat dacă reprezintă cel puțin 25 % din valoarea combinației.

#### CAPITOLUL II

##### Obligațiile de informare și conținutul contractului privind pachetul de servicii de călătorie

#### ARTICOLUL 5

##### Informații precontractuale

(1) Înainte de asumarea de către călător a unui contract privind pachetul de servicii de călătorie sau a oricărei oferte corespunzătoare, agenția de turism organizatoare și agenția de turism intermediară, atunci când pachetul este vândut prin intermediul acesteia, furnizează călătorului informațiile standard prin intermediul formularului din partea A sau B, după caz, din anexa nr. 1, precum și următoarele informații, dacă acestea sunt aplicabile pachetului:

a) principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie:

(i) destinația (destinațiile) călătoriei, itinerariul și perioadele sejurului, cu datele corespunzătoare și, în cazul în care cazarea este inclusă, numărul de nopți incluse;

(ii) mijloacele de transport, caracteristicile și categoriile acestora, locurile, datele și orele de plecare și de întoarcere, duratele și locurile opririlor intermediare și ale legăturilor de transport. În cazul în care nu este încă stabilită ora exactă, agenția de turism organizatoare și, după caz, agenția de turism intermediară informează călătorul cu privire la ora aproximativă de plecare și de întoarcere;

- (iii) locația, principalele caracteristici și, după caz, categoria turistică a unităților de cazare conform normelor din țara de destinație;
- (iv) serviciile de masă oferite;
- (v) vizitele, excursiile sau alte servicii incluse în prețul total convenit al pachetului;
- (vi) dacă nu este clar din context, faptul că oricare dintre serviciile de călătorie vor fi furnizate călătorului ca parte a unui grup și, în acest caz, în măsura posibilului, dimensiunea aproximativă a grupului;
- (vii) dacă posibilitatea călătorului de a beneficia de alte servicii turistice depinde de comunicarea orală efectivă, limba în care vor fi furnizate serviciile respective;
- (viii) situația în care călătoria sau vacanța este adaptată în general pentru persoanele cu mobilitate redusă și, la cererea călătorului, informații precise privind gradul de adecvare a călătoriei sau vacanței, luând în considerare nevoile călătorului;

b) denumirea comercială și sediul social ale agenției de turism organizatoare și, dacă este cazul, ale agenției de turism intermediare, precum și numerele de telefon și, după caz, adresele de e-mail ale acestora;

c) prețul total al pachetului, inclusiv taxele și, dacă este cazul, toate comisioanele, tarifele, penalitățile de încetare și alte costuri suplimentare sau, atunci când aceste costuri nu pot fi calculate în mod rezonabil anterior încheierii contractului, o indicație cu privire la tipul de costuri suplimentare pe care călătorul ar putea să fie obligat să le suporte în continuare;

d) modalitățile de plată, inclusiv orice sumă sau procentaj din preț care urmează să fie achitate sub formă de avans și calendarul pentru achitarea soldului sau garanțiile financiare care urmează să fie achitate sau furnizate de călător;

e) numărul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet să poată fi executate și termenul prevăzut la art. 13 alin. (5) lit. a) înainte de începerea executării pachetului până la care este posibilă încetarea contractului, dacă nu se întrunește acest număr;

f) informații generale despre cerințele legate de pașaport și vize, inclusiv termenele aproximative de obținere a vizelor și informații referitoare la formalitățile legate de sănătate în țara de destinație;

g) informații privind posibilitatea călătorului de a înceta contractul oricând înainte de începerea executării pachetului, cu plata unei penalități de încetare corespunzătoare sau, după caz, a penalităților de încetare standardizate solicitate de agenția de turism organizatoare, în conformitate cu art. 13 alin. (1) și (2);

h) informații privind asigurarea facultativă sau obligatorie care să acopere costurile încetării contractului de către călător sau costurile de asistență, inclusiv taxele de repatriere, în caz de accident, de boală sau de deces.

(2) În cazul contractelor privind pachetele de servicii de călătorie încheiate prin telefon, agenția de turism organizatoare și, după caz, agenția de turism intermediară furnizează călătorului informațiile standard prevăzute în partea B din anexa nr. 1 și informațiile prevăzute la alin. (1).

(3) În ceea ce privește pachetele definite la art. 3 pct. 12 lit. b) pct. (v), agenția de turism organizatoare și agenția de turism intermediară cărora li se transmit datele se asigură că fiecare dintre ele furnizează, înainte de asumarea de către călător a unui contract sau a oricărei oferte corespunzătoare, informațiile prevăzute la alin. (1), în măsura în care acestea sunt relevante pentru serviciile de călătorie pe care le oferă fiecare. De asemenea, agenția de turism organizatoare furnizează în același timp informațiile standard prin intermediul formularului prevăzut în anexa nr. 1, partea C.

(4) Informațiile prevăzute la alin. (1)–(3) sunt furnizate într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat. În cazul în care aceste informații sunt furnizate în scris, ele trebuie să fie lizibile.

#### ARTICOLUL 6

##### **Caracterul obligatoriu al informațiilor precontractuale și încheierea contractului privind pachetul de servicii de călătorie**

(1) Informațiile furnizate călătorului în temeiul art. 5 alin. (1) lit. a), c), d), e) și g) sunt parte integrantă a contractului privind pachetul de servicii de călătorie și nu pot fi modificate decât prin acordul explicit al părților contractante. Înainte de încheierea contractului privind pachetul de servicii de călătorie, agenția de turism organizatoare și, după caz, agenția de turism intermediară transmit călătorului toate modificările cu privire la informațiile precontractuale într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat.

(2) Dacă agenția de turism organizatoare și, după caz, agenția de turism intermediară nu au îndeplinit cerințele în materie de informare cu privire la comisioanele, tarifele, penalitățile de încetare sau alte costuri suplimentare astfel cum sunt prevăzute la art. 5 alin. (1) lit. c) înainte de încheierea contractului privind pachetul de servicii de călătorie, călătorul nu suportă respectivele comisioane, tarife, penalități de încetare sau alte costuri.

#### ARTICOLUL 7

##### **Conținutul contractului privind pachetul de servicii de călătorie și documentele care trebuie furnizate înainte de începerea executării pachetului**

(1) Limbajul folosit în contractele privind pachetele de servicii de călătorie este simplu și inteligibil și, în cazul contractelor scrise, textul este lizibil. La încheierea contractului privind pachetul de servicii de călătorie sau ulterior, fără întârzieri nejustificate, agenția de turism organizatoare sau agenția de turism intermediară pune la dispoziția călătorului un exemplar sau o confirmare a contractului pe un suport durabil. Călătorul are dreptul de a solicita o copie pe suport hârtie în cazul în care contractul privind pachetul de servicii de călătorie a fost încheiat în prezența fizică simultană a părților.

(2) În cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale, astfel cum sunt definite la art. 2 pct. 8 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, aprobată cu modificări prin Legea nr. 157/2015, se furnizează călătorului un exemplar sau confirmarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie pe suport hârtie sau, în cazul în care călătorul este de acord, pe un alt suport durabil.

(3) Contractul privind pachetul de servicii de călătorie sau confirmarea contractului prezintă întregul conținut al acordului care include toate informațiile prevăzute la art. 5 alin. (1), precum și următoarele informații:

a) cerințele speciale ale călătorului pe care agenția de turism organizatoare le-a acceptat;

b) informații cu privire la faptul că agenția de turism organizatoare:

(i) este răspunzătoare pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract, în conformitate cu art. 14;

(ii) este obligată să acorde asistență în cazul în care călătorul se află în dificultate în conformitate cu art. 17;

c) denumirea entității responsabile de protecția în caz de insolvență și datele de contact ale acesteia, inclusiv sediul social, și, după caz, denumirea autorității competente desemnate de statul membru în cauză în scopul respectiv și datele de contact ale acesteia;

d) numele, adresa, numărul de telefon, adresa de e-mail și, dacă este cazul, numărul de fax ale reprezentantului local al agenției de turism organizatoare, ale unui punct de contact sau ale altui serviciu care permite călătorului să contacteze rapid agenția de turism organizatoare și să comunice eficient cu acesta, să solicite asistență atunci când călătorul se află în dificultate sau să reclame orice neconformitate sesizată în timpul executării pachetului;

e) informații privind obligația călătorului de a comunica orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării pachetului, în conformitate cu art. 14 alin. (6);

f) în cazul minorilor neînsoțiți de un părinte sau de o altă persoană autorizată, care călătoresc pe baza unui contract privind pachetul de servicii de călătorie care include cazare, informații care să permită contactul direct cu minorul sau cu persoana responsabilă de acesta în locul în care minorul este cazat;

g) informații privind procedurile interne de soluționare a reclamațiilor disponibile, precum și privind mecanismele de soluționare alternativă a litigiilor, denumite SAL, în conformitate cu Ordonanța Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, cu modificările ulterioare, și, după caz, privind entitatea SAL la care este afiliat comerciantul și privind platforma de soluționare online a litigiilor în temeiul Regulamentului (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European și al Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (*Regulamentul privind SOL în materie de consum*);

h) informații privind dreptul călătorului la transferul contractului către un alt călător în conformitate cu art. 10.

(4) În ceea ce privește pachetele definite la art. 3 pct. 12 lit. b) pct. (v), comerciantul căruia i se transmit datele informează agenția de turism organizatoare cu privire la încheierea unui contract care conduce la crearea unui pachet. Comerciantul furnizează agenției de turism organizatoare informațiile necesare pentru a se conforma obligațiilor care îi revin în această calitate.

(5) Imediat ce agenția de turism organizatoare este informată cu privire la crearea unui pachet, aceasta furnizează călătorului, pe un suport durabil, informațiile prevăzute la alin. (3).

(6) Informațiile prevăzute la alin. (3), (4) și (5) se furnizează într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat.

(7) Cu suficient timp înainte de începerea executării pachetului, agenția de turism organizatoare pune la dispoziția călătorului toate chitanțele, bonurile și biletele necesare, informații privind ora programată a plecării și, după caz, temenul-limită pentru înregistrare, precum și orele programate ale opririlor intermediare, ale legăturilor de transport și ale sosirii.

(8) Agenția de turism organizatoare stabilită pe teritoriul României sau, după caz, agenția de turism intermediară stabilită pe teritoriul României care cumpără în mod direct pachete de la o agenție de turism organizatoare care nu este stabilită în România este responsabilă cu îndeplinirea obligațiilor prevăzute la alin. (1)–(7), precum și cu cele prevăzute la art. 10–13.

#### ARTICOLUL 8

##### Sarcina probei

Sarcina probei în ceea ce privește îndeplinirea cerințelor în materie de informare stabilite în prezentul capitol revine comerciantului.

#### ARTICOLUL 9

##### Responsabilitatea comunicării informațiilor

Agenția de turism intermediară prin care se achiziționează pachetul de călătorie asigură, fără întârzieri nejustificate,

contactarea agenției de turism organizatoare de către călător și prin intermediul său, la alegerea călătorului, atât în faza precontractuală, cât și în orice fază de executare a contractului.

### CAPITOLUL III

#### Modificarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie înainte de începerea executării pachetului

#### ARTICOLUL 10

##### Transferul contractului privind pachetul de servicii de călătorie către un alt călător

(1) Călătorul poate transfera contractul privind pachetul de servicii de călătorie unei persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile contractului respectiv, după ce notifică agenția de turism organizatoare într-un termen rezonabil înainte de începerea executării pachetului, pe un suport durabil. Se consideră a fi transmisă într-un termen rezonabil notificarea cu cel puțin șapte zile înainte de începerea executării pachetului.

(2) Persoana care transferă contractul privind pachetul de servicii de călătorie și persoana căreia îi este transferat contractul răspund în solidar pentru achitarea soldului și a tuturor comisioanelor, tarifelor și altor costuri suplimentare generate de acest transfer.

(3) Agenția de turism organizatoare informează persoana care transferă contractul cu privire la costurile efective ale transferului. Aceste costuri sunt rezonabile și nu depășesc costurile suportate efectiv de agenția de turism organizatoare ca urmare a transferului contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

(4) Agenția de turism organizatoare prezintă persoanei care transferă contractul dovezi cu privire la costurile suplimentare, comisioanele sau alte costuri generate de transferarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

#### ARTICOLUL 11

##### Modificarea prețului

(1) După încheierea contractului privind pachetul de servicii de călătorie, prețurile pot fi mărite numai în cazul în care contractul rezervă în mod explicit această posibilitate și stipulează dreptul călătorului la reducerea prețului în temeiul alin. (4). În acest caz, în contractul privind pachetul de servicii de călătorie se precizează modul în care urmează să fie calculate prețurile revizuite. Creșterile de prețuri sunt posibile numai ca o consecință directă a schimbărilor legate de cel puțin unul dintre următoarele aspecte:

a) prețul transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie;

b) nivelul taxelor sau al comisioanelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, impuse de părți terțe care nu sunt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi;

c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

(2) Dacă creșterea prețului prevăzută la alin. (1) depășește 8 % din prețul total al pachetului, se aplică art. 12 alin. (2)–(5).

(3) Indiferent de valoarea sa, o creștere de preț este posibilă numai dacă agenția de turism organizatoare trimite călătorului o notificare clară și inteligibilă privind această creștere, însoțită de o justificare a creșterii respective și de un calcul, pe un suport durabil, cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea executării pachetului.

(4) În cazul în care contractul privind pachetul de servicii de călătorie prevede posibilitatea creșterii prețurilor, contractul prevede, de asemenea, dreptul călătorului la o reducere de preț care corespunde unei scăderi a costurilor prevăzute la alin. (1)

lit. a)—c) care are loc după încheierea contractului și înainte de începerea executării pachetului.

(5) În cazul unei reduceri de preț, agenția de turism organizatoare are dreptul să deducă cheltuielile administrative efective din rambursarea datorată călătorului. La cererea călătorului, agenția de turism organizatoare prezintă dovezi ale cheltuielilor administrative respective.

#### ARTICOLUL 12

##### Modificarea altor clauze ale contractului privind pachetul de servicii de călătorie

(1) Înainte de începerea executării pachetului, agenția de turism organizatoare nu poate modifica în mod unilateral alte clauze ale contractului privind pachetul de servicii de călătorie decât cele legate de preț în conformitate cu art. 11, cu excepția cazului în care sunt îndeplinite, în mod cumulativ, următoarele condiții:

a) agenția de turism organizatoare și-a rezervat acest drept în contract;

b) modificarea este nesemnificativă;

c) agenția de turism organizatoare îl informează pe călător cu privire la modificare într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat, pe un suport durabil.

(2) În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, agenția de turism organizatoare este constrânsă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie prevăzute la art. 5 alin. (1) lit. a) sau nu poate îndeplini cerințele speciale prevăzute la art. 7 alin. (3) lit. a) sau propune să mărească prețul pachetului cu mai mult de 8% în conformitate cu art. 11 alin. (2), călătorul are posibilitatea ca, într-un termen rezonabil specificat de agenția de turism organizatoare, să accepte modificarea propusă sau să înceteze contractul fără a plăti vreo penalitate de încetare.

(3) În cazul în care încetează contractul privind pachetul de servicii de călătorie, călătorul poate accepta un alt pachet, atunci când acesta este oferit de agenția de turism organizatoare, dacă este posibil, de o calitate echivalentă sau superioară.

(4) Agenția de turism organizatoare informează călătorul, fără întârzieri nejustificate și într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat, pe un suport durabil, cu privire la:

a) modificările propuse prevăzute la alin. (2) și (3) și, după caz, și în conformitate cu alin. (5), impactul acestora asupra prețului pachetului;

b) un termen rezonabil în care călătorul trebuie să informeze agenția de turism organizatoare cu privire la decizia sa în temeiul alin. (2);

c) consecințele lipsei reacției călătorului în termenul prevăzut la lit. b), cu respectarea prevederilor legale în vigoare;

d) după caz, pachetul de substituție oferit și prețul acestuia.

(5) În cazul în care modificările aduse contractului privind pachetul de servicii de călătorie prevăzute la alin. (2) sau pachetului prevăzut la alin. (3) au drept consecință scăderea calității sau a costului pachetului, călătorul are dreptul la o reducere corespunzătoare a prețului.

(6) În cazul în care contractul privind pachetul de servicii de călătorie este încetat în temeiul alin. (2) și călătorul nu acceptă un alt pachet, agenția de turism organizatoare rambursează toate plățile efectuate de către sau pe seama călătorului, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data încetării contractului, cu respectarea prevederilor art. 15 alin. (2)—(6).

(7) În aplicarea alin. (2) se consideră a fi modificare semnificativă inclusiv schimbarea locului de cazare. În acest caz se oferă călătorilor cea mai apropiată variantă din locația respectivă de o calitate echivalentă sau superioară.

#### ARTICOLUL 13

##### Încetarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie și dreptul de retragere înainte de începerea executării pachetului

(1) Călătorul poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie în orice moment înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care călătorul încetează contractul privind pachetul de servicii de călătorie, acesta poate fi obligat să plătească agenției de turism organizatoare o penalitate de încetare adecvată și justificabilă.

(2) În contractul privind pachetul de servicii de călătorie pot fi prevăzute penalități de încetare standardizate rezonabile, în funcție de momentul încetării contractului înainte de începerea executării pachetului, precum și de economiile de costuri și de veniturile prevăzute, generate de executarea alternativă a serviciilor de călătorie. În absența unor penalități de încetare standardizate, valoarea penalității de încetare corespunde prețului pachetului, din care se scad economiile de costuri și veniturile generate de executarea alternativă a serviciilor de călătorie. La cererea călătorului, agenția de turism organizatoare prezintă o justificare pentru cuantumul penalităților de încetare.

(3) Prin excepție de la alin. (1), călătorul are dreptul să înceteze contractul privind pachetul de servicii de călătorie înainte de începerea executării pachetului, fără a plăti vreo penalitate de încetare 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.

(4) În cazul încetării contractului privind pachetul de servicii de călătorie, în condițiile alin. (3), călătorul are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despăgubire suplimentară.

(5) Agenția de turism organizatoare poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie și poate oferi călătorului rambursarea completă a tuturor plăților efectuate pentru pachet, dar nu este răspunzătoare pentru plata unor despăgubiri suplimentare, în unul dintre următoarele cazuri:

a) numărul de persoane înscrise pentru participarea la pachet respectiv este mai mic decât numărul minim stabilit în contract, iar agenția de turism organizatoare îl înștiințează pe călător cu privire la încetarea contractului în termenul stabilit în contract, dar nu mai târziu de:

- (i) 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de șase zile;
- (ii) șapte zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între două și șase zile;
- (iii) 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de două zile;

b) agenția de turism organizatoare nu poate executa contractul din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare și înștiințează călătorul cu privire la încetarea contractului, fără întârziere și înainte de începerea executării pachetului.

(6) Agenția de turism organizatoare efectuează orice rambursare necesară în temeiul alin. (3)—(5) sau, după caz, conform alin. (1), rambursează orice plăți efectuate de către sau pe seama călătorului pentru pachetul respectiv, din care se scade penalitatea de încetare corespunzătoare. Aceste restituiri sau rambursări se efectuează către călător fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la încetarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

## CAPITOLUL IV Executarea pachetului

### ARTICOLUL 14

#### Răspunderea pentru executarea pachetului

(1) Agenția de turism organizatoare este responsabilă de buna executare a serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, indiferent dacă aceste servicii urmează să fie furnizate de aceasta sau de un alt furnizor de servicii de călătorie.

(2) Agenția de turism intermediară stabilită pe teritoriul României, care a contractat pachete de servicii de călătorie la o agenție de turism organizatoare care nu este stabilită în România și care le pune la dispoziția călătorilor și/sau a altor agenții de turism intermediare din România, indiferent de modalitatea de contractare, este considerată agenție de turism organizatoare în relația cu călătorul pentru aplicarea prevederilor art. 7, 10—17 și 24.

(3) În cazul în care serviciile de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie nu sunt executate conform contractului, agenția de turism intermediară stabilită pe teritoriul României se poate îndrepta împotriva agenției de turism organizatoare care nu este stabilită în România și cu care a încheiat contractul privind serviciile de călătorie.

(4) În cazul în care serviciile de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie nu sunt executate conform contractului, iar agenția de turism organizatoare este stabilită într-un alt stat membru, călătorul se poate îndrepta fie împotriva agenției de turism intermediare stabilite pe teritoriul României, astfel cum este prevăzută la alin. (2), fie împotriva agenției de turism organizatoare care este stabilită într-un alt stat membru.

(5) Agenția de turism organizatoare nu are dreptul să solicite călătorului efectuarea plății finale cu mai mult de 5 zile înainte de data la care aceasta transmite călătorului documentele de călătorie în baza cărora călătorul poate efectua serviciile de călătorie achiziționate.

(6) Călătorul informează, fără întârzieri nejustificate, agenția de turism organizatoare în legătură cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, ținând cont de circumstanțele cazului.

(7) În cazul în care unul din serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu contractul privind pachetul de servicii de călătorie, agenția de turism organizatoare remediază neconformitatea, cu excepția unuia din următoarele cazuri:

a) neconformitatea nu poate fi remediată;

b) remedierea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate.

(8) În cazul în care agenția de turism organizatoare nu remediază neconformitatea potrivit alin. (7) lit. a) sau b), se aplică prevederile art. 15.

(9) Fără a aduce atingere excepțiilor prevăzute la alin. (7), în cazul în care agenția de turism organizatoare nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de călător, călătorul poate face el însuși acest lucru și poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Călătorul nu trebuie să specifice un termen dacă agenția de turism organizatoare refuză să remedieze neconformitatea sau dacă este necesară o remediere imediată.

(10) Atunci când o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, agenția de turism organizatoare oferă, fără costuri suplimentare pentru călător, servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea

derulării pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract, inclusiv în cazul în care întoarcerea călătorului la locul de plecare nu este asigurată astfel cum s-a convenit. În cazul schimbării cazării, se consideră a fi serviciu alternativ corespunzător pentru continuarea derulării pachetului oferirea cazării în aceeași locație, în cea mai apropiată variantă față de cea inițială.

(11) În cazul în care serviciile alternative propuse, conform alin. (10), au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, agenția de turism organizatoare acordă călătorului o reducere adecvată a prețului.

(12) Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse conform alin. (10) doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie sau reducerea de preț acordată este inadecvată.

(13) În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar agenția de turism organizatoare a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către călător, acesta poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie fără plata unei penalități de încetare și, după caz, poate să ceară, în conformitate cu art. 15, reducerea prețului și/sau despăgubiri.

(14) Dacă este imposibil să se furnizeze servicii alternative sau călătorul respinge serviciile alternative propuse în conformitate cu alin. (12), călătorul are dreptul, după caz, la reducerea prețului și/sau la despăgubiri în conformitate cu art. 15, fără a înceta contractul de servicii privind pachetul de călătorie.

(15) Dacă pachetul include transportul de pasageri, agenția de turism organizatoare asigură de asemenea, în cazurile prevăzute la alin. (13) și (14), repatrierea călătorului cu transport echivalent, fără întârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare pentru călător.

(16) În măsura în care este imposibil să se asigure întoarcerea călătorului astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, agenția de turism organizatoare suportă costul cazării necesare, pe cât posibil de categorie echivalentă, pentru o perioadă care nu depășește trei nopți pe călător. Dacă în legislația specifică privind drepturile pasagerilor, astfel cum este prevăzută la art. 15 alin. (6), sunt prevăzute perioade mai lungi aplicabile mijloacelor de transport relevante pentru întoarcerea călătorului, se aplică perioadele respective.

(17) Limitarea costurilor prevăzută la alin. (16) nu se aplică persoanelor cu mobilitate redusă, astfel cum sunt definite la art. 2 lit. (a) din Regulamentul (CE) nr. 1.107/2006 al Parlamentului European și al Consiliului din 5 iulie 2006 privind drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă pe durata călătoriei pe calea aerului, și însoțitorilor acestora.

(18) Limitarea costurilor prevăzută la alin. (16) nu se aplică femeilor însărcinate și minorilor neînsoțiți și nici persoanelor care au nevoie de asistență medicală specială, cu condiția ca agenția de turism organizatoare să fi fost informată cu privire la nevoile speciale ale acestora cu cel puțin 48 de ore înainte de începerea executării pachetului.

(19) Agenția de turism organizatoare nu are dreptul să invoce circumstanțe inevitabile și extraordinare pentru a limita răspunderea în temeiul alin. (16), dacă furnizorul de transport în cauză nu poate invoca astfel de circumstanțe în temeiul legislației Uniunii Europene.

## ARTICOLUL 15

**Reducerea prețului și despăgubiri**

(1) Călătorul beneficiază de o reducere corespunzătoare a prețului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care agenția de turism organizatoare dovedește că neconformitatea este imputabilă călătorului.

(2) Călătorul are dreptul să primească despăgubiri adecvate din partea agenției de turism organizatoare pentru orice daune pe care le suferă ca urmare a unei neconformități. Despăgubirea se acordă fără întârzieri nejustificate.

(3) Călătorul nu are dreptul la despăgubiri pentru daune în cazul în care agenția de turism organizatoare dovedește că neconformitatea apare într-una din următoarele situații:

a) este imputabilă călătorului;

b) este imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie și este imprevizibilă sau inevitabilă;

c) este cauzată de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

(4) În măsura în care convențiile internaționale cu caracter obligatoriu pentru Uniunea Europeană limitează valoarea despăgubirii sau condițiile în care este plătită despăgubirea de către furnizorul unui serviciu de călătorie care face parte dintr-un pachet, aceleași limitări sunt aplicabile și pentru agenția de turism organizatoare.

(5) Contractul privind pachetul de servicii de călătorie poate limita despăgubirea care trebuie plătită de agenția de turism organizatoare, atât timp cât o astfel de limitare nu se aplică vătămărilor corporale sau daunelor provocate intenționat sau din neglijență și nu se ridică la mai puțin de triplul prețului total al pachetului, atunci când alin. (4) nu este aplicabil.

(6) Drepturile la despăgubiri sau la reducerea prețului în temeiul prezentei ordonanțe nu aduc atingere drepturilor călătorilor în temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, al Regulamentului (CE) nr. 1.371/2007 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 octombrie 2007 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar, al Regulamentului (CE) nr. 392/2009 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 aprilie 2009 privind răspunderea în caz de accident a transportatorilor de persoane pe mare, al Regulamentului (UE) nr. 1.177/2010 al Parlamentului European și al Consiliului din 24 noiembrie 2010 privind drepturile pasagerilor care călătoresc pe mare și pe căi navigabile interioare și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și al Regulamentului (UE) nr. 181/2011 al Parlamentului European și al Consiliului din 16 februarie 2011 privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și în temeiul convențiilor internaționale.

(7) Despăgubirile sau reducerile prețului acordate în temeiul prezentei ordonanțe și despăgubirile sau reducerile de preț acordate în temeiul regulamentelor și convențiilor internaționale prevăzute la alin. (6) se deduc unele din altele pentru a evita supracompensarea.

## ARTICOLUL 16

**Posibilitatea de a contacta agenția de turism organizatoare prin intermediul agenției de turism intermediare**

(1) Călătorul poate adresa mesaje, cereri sau reclamații în legătură cu executarea pachetului în mod direct agenției de turism intermediare de la care a achiziționat pachetul respectiv. Agenția de turism intermediară transmite agenției de turism

organizatoare, fără întârzieri nejustificate, aceste mesaje, cereri sau plângeri.

(2) În scopul respectării termenelor sau a termenelor de prescripție, data primirii mesajelor, a cererilor sau a reclamațiilor prevăzute la alin. (1), de către agenția de turism intermediară este considerată drept data primirii de către agenția de turism organizatoare.

## ARTICOLUL 17

**Obligația de a acorda asistență**

(1) Agenția de turism organizatoare acordă asistență adecvată fără întârzieri nejustificate călătorului aflat în dificultate, inclusiv în circumstanțele prevăzute la art. 14 alin. (16), în special prin:

a) furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistența consulară;

b) efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea călătorului în găsirea unor servicii de călătorie alternative.

(2) Agenția de turism organizatoare are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistență în cazul în care călătorul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență. Comisionul nu depășește în niciun caz costurile efective suportate de agenția de turism organizatoare.

## CAPITOLUL V

**Protecția în caz de insolvență**

## ARTICOLUL 18

**Eficacitatea și domeniul de aplicare al protecției în caz de insolvență**

(1) Agențiile de turism organizatoare stabilite pe teritoriul României oferă garanții privind rambursarea tuturor plăților efectuate de către sau pe seama călătorilor, în măsura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolvenței agenției de turism organizatoare. Aceste garanții sunt reprezentate de scrisori de garanție bancară, polițe de asigurare, fond de garantare a pachetelor de călătorie sau alte instrumente de garantare legal constituite, care pot funcționa distinct sau asociat. În cazul în care în contractul privind pachetul de servicii de călătorie este inclus transportul de pasageri, agenția de turism organizatoare asigură și garanții pentru repatrierea călătorilor. Se poate oferi continuarea pachetului.

(2) Agențiile de turism organizatoare care nu sunt stabilite într-un stat membru și care vând sau oferă spre vânzare pachete în România sau care, prin orice mijloace, își direcționează activitățile către România au obligația de a furniza garanția în conformitate cu alin. (1).

(3) Garanția prevăzută la alin. (1) este efectivă și acoperă costurile previzibile în mod rezonabil. Aceasta se referă la valorile tuturor plăților efectuate de către sau pe seama călătorilor în legătură cu pachetele, ținând cont de perioada scursă între avansurile plătite și plățile finale și finalizarea pachetelor, precum și de costurile estimate ale repatrierii în caz de insolvență a agenției de turism organizatoare.

(4) Călătorii beneficiază de protecția împotriva insolvenței agenției de turism organizatoare indiferent de locul lor de reședință, de locul de plecare sau de locul în care se efectuează vânzarea pachetului și indiferent de statul membru în care este situată entitatea responsabilă pentru protecția în caz de insolvență.

(5) Atunci când executarea pachetului este afectată de insolvența agenției de turism organizatoare sau când călătorii se află în imposibilitatea întoarcerii în țară din motivul nerespectării de către agenția de turism organizatoare a

obligățiilor contractuale asumate cu aceștia și în contractul privind comercializarea pachetului de servicii de călătorie este inclus transportul de pasageri, garanția este disponibilă gratuit pentru a asigura repatrierile și, în cazul în care este necesar, plata cazării înainte de repatriere.

(6) Pentru serviciile de călătorie care nu au fost efectuate, rambursările se acordă fără întârzieri nejustificate, după solicitarea călătorului.

#### ARTICOLUL 19

##### Raportarea informațiilor cu privire la pachetele de călătorie

Agentiile de turism organizatoare care își desfășoară activitatea pe teritoriul național și comercializează către călători pachete de servicii de călătorie au obligația de a transmite periodic Ministerului Turismului informații referitoare la activitatea desfășurată.

#### ARTICOLUL 20

##### Licențierea agențiilor de turism organizatoare

(1) Pentru obținerea unei licențe de turism valabile pentru activitatea de organizare, agenția de turism organizatoare are obligația de a face dovada constituirii unui instrument de garantare în condițiile art. 18 alin. (1).

(2) Prin derogare de la prevederile art. 11 alin. (1) din Legea societăților nr. 31/1990, republicată, cu modificările și completările ulterioare, capitalul social al unui operator economic organizat ca societate cu răspundere limitată, titular de licență de turism pentru activitatea de organizare, nu poate fi mai mic de 25.000 lei.

#### ARTICOLUL 21

##### Recunoașterea reciprocă a protecției în caz de insolvență și cooperarea administrativă

(1) Se consideră ca fiind îndeplinite condițiile de la art. 18 cu privire la protecția în caz de insolvență acordată de o agenție de turism organizatoare stabilită într-un alt stat membru și care vinde sau oferă spre vânzare pachete în România sau care, prin orice mijloace, își direcționează activitățile către România, dacă aceasta respectă măsurile naționale din statul membru în care sunt stabilite.

(2) Se desemnează Ministerul Turismului ca punct de contact central care să faciliteze cooperarea administrativă și supravegherea agențiilor de turism organizatoare, stabilite pe teritoriul României, care desfășoară activități în mai multe state membre. Acesta notifică tuturor celorlalte state membre și Comisiei Europene datele sale de contact.

(3) Ministerul Turismului pune la dispoziția tuturor punctelor de contact centrale toate informațiile necesare privind cerințele naționale de protecție în caz de insolvență și identitatea entității responsabile pentru protecția în caz de insolvență pentru agenții de turism organizatoare stabilite pe teritoriul României. Ministerul Turismului asigură accesul tuturor celorlalte puncte de contact centrale la toate listele disponibile în care sunt prezentate agențiile de turism organizatoare care respectă obligațiile de protecție în caz de insolvență. Orice astfel de listă este accesibilă publicului, inclusiv online.

(4) Dacă există îndoieli cu privire la protecția în caz de insolvență a unei agenții de turism organizatoare, Ministerul Turismului solicită clarificări din partea statului membru în care este stabilită aceasta.

(5) Ministerul Turismului răspunde solicitărilor din partea altor state membre cât mai curând posibil, ținând seama de urgență și de complexitatea problemei. În orice caz, un prim răspuns se transmite în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la primirea solicitării.

#### ARTICOLUL 22

##### Protecția în caz de insolvență și cerințele în materie de informare în ceea ce privește serviciile de călătorie asociate

(1) Comercianții care facilitează servicii de călătorie asociate oferă garanții privind rambursarea tuturor plăților pe care le primesc de la călători, în măsura în care un serviciu de călătorie care face parte dintr-un serviciu de călătorie asociat nu este efectuat ca urmare a insolvenței lor. În cazul în care astfel de comercianți sunt partea responsabilă pentru transportul de pasageri, garanția acoperă, de asemenea, repatrierea călătorului. Comercianților care facilitează servicii de călătorie asociate le sunt aplicabile prevederile art. 18 alin. (2)—(6) și art. 21.

(2) Înainte de asumarea de către călător a oricărui contract care duce la crearea unor servicii de călătorie asociate sau a oricărei oferte corespunzătoare, comerciantul care a facilitat serviciile de călătorie asociate, inclusiv în cazul în care comerciantul nu este stabilit într-un stat membru, dar, prin orice mijloace, direcționează astfel de activități către un stat membru, stipulează într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat următoarele:

a) călătorul nu va beneficia de niciunul dintre drepturile care se aplică exclusiv pachetelor în temeiul prezentei ordonanțe și fiecare furnizor de servicii este unicul răspunzător pentru executarea corespunzătoare a contractului referitor la serviciile sale;

b) călătorul va beneficia de protecție în caz de insolvență în conformitate cu alin. (1).

(3) Pentru a se conforma alin. (2), comerciantul care facilitează un serviciu de călătorie asociat furnizează călătorului informațiile respective prin intermediul formularului standard relevant care figurează în anexa nr. 2 sau, dacă tipul specific de serviciu de călătorie asociat nu face obiectul niciunui formular prevăzut în anexa respectivă, furnizează informațiile incluse în aceasta.

(4) În cazul în care comerciantul care facilitează servicii de călătorie asociate nu a respectat cerințele prevăzute la alin. (1)—(3), se aplică drepturile și obligațiile prevăzute la art. 10 și 13, precum și cele de la capitolul IV în raport cu serviciile de călătorie incluse în serviciul de călătorie asociat.

(5) În cazul în care un serviciu de călătorie asociat este rezultatul încheierii unui contract între un călător și un comerciant care nu facilitează serviciul de călătorie asociat, comerciantul respectiv informează comerciantul care facilitează serviciul de călătorie asociat cu privire la încheierea contractului relevant.

#### CAPITOLUL VI

##### Alte dispoziții

#### ARTICOLUL 23

##### Răspunderea pentru erorile de rezervare

(1) Comerciantul este răspunzător pentru orice erori cauzate de defecțiuni tehnice din sistemul de rezervare care îi sunt imputabile și, în cazul în care a fost de acord să organizeze rezervarea unui pachet sau a serviciilor de călătorie care fac parte din serviciile de călătorie asociate, pentru erorile comise în timpul procesului de rezervare.

(2) Comerciantul nu este răspunzător pentru erorile de rezervare imputabile călătorului sau cauzate de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

#### ARTICOLUL 24

##### Dreptul la despăgubiri

În cazurile în care o agenție de turism plătește o despăgubire, acordă o reducere de preț sau îndeplinește alte



obligații care îi revin în temeiul prezentei ordonanțe, aceasta are dreptul de a pretinde reparații de la orice terț care a contribuit la evenimentul care a generat despăgubirea, reducerea prețului sau alte obligații.

#### ARTICOLUL 25

##### Dispoziții imperative

(1) Declarația unei agenții de turism organizatoare a unui pachet sau a unui comerciant care facilitează un serviciu de călătorie asociat, care afirmă că acționează exclusiv ca furnizor al unui serviciu de călătorie, ca intermediar ori în orice altă calitate, sau că un pachet ori un serviciu de călătorie asociat nu constituie un pachet ori un serviciu de călătorie asociat, nu exonerează agenția de turism organizatoare sau comerciantul respectiv de obligațiile care îi revin în temeiul prezentei ordonanțe.

(2) Călătorii nu pot renunța la drepturile care le sunt conferite prin prezenta ordonanță.

(3) Dispozițiile contractuale sau declarațiile efectuate de un călător prin care, în mod direct sau indirect, se renunță la drepturile acordate călătorilor în temeiul prezentei ordonanțe sau se restrâng aceste drepturi sau care au drept obiectiv eludarea aplicării prezentei ordonanțe nu sunt obligatorii pentru călător.

#### ARTICOLUL 26

##### Organele de specialitate abilitate cu supravegherea și controlul activității comercianților

(1) Supravegherea și controlul respectării dispozițiilor prezentei ordonanțe sunt de competența organelor de specialitate ale Ministerului Turismului, ale Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, ale Autorității Naționale pentru Persoanele cu Dizabilități și ale Agenției Naționale pentru Plăți și Inspecție Socială/agențiilor județene pentru plăți și inspecție socială din subordinea Ministerului Muncii și Justiției Sociale.

(2) Organele de control prevăzute la alin. (1) efectuează verificări la sesizarea persoanelor prevăzute la art. 3 pct. 2 și din oficiu, după caz.

(3) Persoanele prevăzute la art. 3 pct. 1 și 4 au obligația de a prezenta organelor de control documentele solicitate.

(4) Călătorii au dreptul, în temeiul prezentei ordonanțe și în conformitate cu legislația în vigoare, să se adreseze organelor de control prevăzute la alin. (1), precum și instanțelor judecătorești competente potrivit legii.

(5) Introducerea acțiunilor în justiție, având ca obiect reducerea prețului sau despăgubiri, este supusă unui termen de prescripție de 3 ani.

(6) Prin derogare de la prevederile art. 13 alin. (1) din Ordonanța Guvernului nr. 2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 180/2002, cu modificările și completările ulterioare, aplicarea sancțiunii amenzii contravenționale se prescrie în termen de 3 ani de la data săvârșirii faptei.

(7) În cazul în care, conform art. 14 alin. (4), călătorii aleg să se îndrepte împotriva agenției de turism organizatoare stabilite într-un stat membru, aceștia se pot adresa oricăror dintre următoarele entități:

a) agenției de turism organizatoare care este stabilită într-un alt stat membru, direct sau prin intermediul agenției de turism din România, în condițiile art. 9;

b) Centrului European al Consumatorilor din România sau entităților de soluționare alternativă a litigiilor, în baza Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, cu modificările ulterioare;

c) instanțelor judecătorești, în baza Regulamentului (UE) nr. 1.215/2012 al Parlamentului European și al Consiliului din

12 decembrie 2012 privind competența judiciară, recunoașterea și executarea hotărârilor în materie civilă și comercială.

#### ARTICOLUL 27

##### Contravenții și sancțiuni

(1) Următoarele fapte constituie contravenții, dacă nu au fost săvârșite în astfel de condiții încât, potrivit legii penale, să constituie infracțiuni:

a) încălcarea de către agențiile de turism sau comercianți a prevederilor art. 5 alin. (1) lit. a) pct. (i)—(vii) și lit. b)—h) și alin. (2)—(4), art. 6, art. 7, art. 9, art. 10 alin. (1), (3) și (4), art. 11—13, art. 14 alin. (1), (2), (5), (7)—(11), (13)—(16), (18) și (19), art. 15 alin. (1), (2) și (4)—(7), art. 16 alin. (1), art. 17 și art. 23 alin. (1) și se sancționează cu amendă de la 4.000 lei la 20.000 lei;

b) încălcarea de către agențiile de turism sau comercianți a prevederilor art. 18 alin. (1), (2), (5) și (6) și art. 22 și se sancționează cu amendă de la 20.000 lei la 40.000 lei;

c) încălcarea de către agențiile de turism a prevederilor art. 5 alin. (1) lit. a) pct. (viii) și se sancționează cu amendă de la 4.000 lei la 20.000 lei;

d) încălcarea de către agențiile de turism a prevederilor art. 14 alin. (17) și se sancționează cu amendă de la 4.000 lei la 20.000 lei;

e) încălcarea de către agențiile de turism a prevederilor art. 19 și se sancționează cu amendă de 10.000 lei;

f) încălcarea de către agențiile de turism a prevederilor art. 26 alin. (3) și se sancționează cu amendă de la 4.000 lei la 20.000 lei.

(2) Constatarea contravențiilor și aplicarea sancțiunilor pentru contravențiile prevăzute la alin. (1) se fac după cum urmează:

a) de către persoanele împuternicite din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor sau din cadrul Ministerului Turismului, pentru contravențiile prevăzute la lit. a);

b) de către persoanele împuternicite din cadrul Ministerului Turismului pentru contravențiile prevăzute la lit. b);

c) de către persoanele împuternicite din cadrul Agenției Naționale pentru Plăți și Inspecție Socială/agențiilor județene pentru plăți și inspecție socială sau din cadrul Ministerului Turismului, pentru contravențiile prevăzute la lit. c);

d) de către persoanele împuternicite din cadrul Autorității Naționale pentru Persoanele cu Dizabilități pentru contravențiile prevăzute la lit. d);

e) de către persoanele împuternicite din cadrul Ministerului Turismului pentru contravențiile prevăzute la lit. e);

f) de către persoanele împuternicite din cadrul Ministerului Turismului sau din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor sau din cadrul Autorității Naționale pentru Persoanele cu Dizabilități sau din cadrul Agenției Naționale pentru Plăți și Inspecție Socială/agențiilor județene pentru plăți și inspecție socială din subordinea Ministerului Muncii și Justiției Sociale, pentru contravenția prevăzută la lit. f).

(3) Odată cu aplicarea sancțiunii contravenționale principale se pot aplica una sau mai multe dintre următoarele sancțiuni contravenționale complementare:

a) respectarea imediată a clauzelor contractuale care au fost încălcate;

b) restituirea sumelor încasate fără temei legal, într-un termen de maximum 15 zile;

c) repararea deficiențelor constatate prin procesul-verbal, în termenul prevăzut în procesul-verbal.

(4) Pentru contravențiile prevăzute la alin. (1) lit. b), odată cu aplicarea sancțiunii contravenționale principale, reprezentanții împuterniciți ai Ministerului Turismului dispun sancțiunea contravențională complementară constând în retragerea documentului emis pentru desfășurarea activității.

(5) Săvârșirea repetată în decursul unui an calendaristic a uneia dintre contravențiile prevăzute la alin. (1) constituie contravenție și se sancționează cu amendă contravențională de la 30.000 lei la 50.000 lei, de către persoanele împuternicite prevăzute la alin. (2), după caz.

(6) Neducerea la îndeplinire a sancțiunilor contravenționale complementare dispuse în conformitate cu alin. (3), în termenele și condițiile prevăzute în procesele-verbale de constatare a contravenției, se sancționează cu amendă contravențională de la 30.000 lei la 50.000 lei, de către persoanele împuternicite prevăzute la alin. (2), care au aplicat sancțiunea complementară.

(7) Contravențiilor prevăzute în prezenta ordonanță le sunt aplicabile dispozițiile Ordonanței Guvernului nr. 2/2001, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 180/2002, cu modificările și completările ulterioare, în măsura în care prezenta ordonanță nu prevede altfel.

(8) În cazul în care informațiile prevăzute la art. 5 alin. (1) lit. a) pct. (viii) sunt incorecte sau imprecise cu privire la condițiile de transport pentru persoanele cu mobilitate redusă ca urmare a celor comunicate de furnizorii de servicii de transport agențiilor de turism, Ministerul Turismului informează Ministerul Transporturilor în vederea dispunerii măsurilor legale conform competențelor prevăzute în legislația în vigoare.

## CAPITOLUL VII Dispoziții tranzitorii și finale

### ARTICOLUL 28 Dispoziții tranzitorii

(1) În termen de 60 de zile de la data intrării în vigoare a prezentei ordonanțe se aprobă, prin ordin al ministrului turismului, procedurile de garantare și despăgubire, în conformitate cu legislația în vigoare.

(2) În termen de 30 de zile de la data intrării în vigoare a prezentei ordonanțe se aprobă, prin ordin al ministrului turismului, conținutul, termenul și procedura de transmitere a informațiilor prevăzute la art. 19.

(3) Operatorii economici titulari ai licențelor de turism au obligația reînnoirii acestora la momentul expirării poliței de asigurare încheiate anterior intrării în vigoare a ordinului prevăzut la alin. (1), dar nu mai târziu de data de 31 decembrie 2018.

### ARTICOLUL 29 Modificarea unor acte normative

La alineatul (3) al articolului 3 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 427 din 11 iunie 2014,

aprobată cu modificări prin Legea nr. 157/2015, litera g) se modifică și va avea următorul cuprins:

„g) având ca obiect pachetele, astfel cum sunt definite la art. 3 pct. 12 din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative, cu excepția art. 6 alin. (7), art. 8 alin. (2) și (6), art. 21 și art. 22 care se aplică în cazul călătorilor astfel cum sunt definiți la art. 3 pct. 2 din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018;”.

### ARTICOLUL 30

#### Abrogarea unor acte normative

(1) La data intrării în vigoare a prezentei ordonanțe se abrogă:

a) Ordonanța Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, republicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 448 din 16 iunie 2008, cu modificările și completările ulterioare;

b) articolele I, IV, V și X din cadrul titlului II, din Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 899 din 28 decembrie 2007, cu modificările și completările ulterioare.

(2) Trimiterile din actele normative în vigoare la Ordonanța Guvernului nr. 107/1999, republicată, cu modificările și completările ulterioare, se consideră a fi făcute la dispozițiile corespunzătoare din prezenta ordonanță.

### ARTICOLUL 31

#### Anexe

Anexele nr. 1 și 2 fac parte integrantă din prezenta ordonanță.

### ARTICOLUL 32

#### Intrarea în vigoare

Prezenta ordonanță intră în vigoare la 10 zile de la data publicării în Monitorul Oficial al României, Partea I.

★

Prezenta ordonanță transpune prevederile Directivei (UE) 2.302/2015 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, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene, seria L, nr. 326 din 11 decembrie 2015.

PRIM-MINISTRU  
**VASILICA-VIORICA DĂNCILĂ**

Contrasemnează:

Ministrul turismului,  
**Bogdan Gheorghe Trif**  
Ministrul economiei,  
**Dănuț Andrușcă**

Președintele Autorității Naționale pentru Protecția  
Consumatorilor,

**Marius Pîrvu**  
Ministrul muncii și justiției sociale,  
**Lia-Olguța Vasilescu**

Ministrul transporturilor,  
**Lucian Șova**  
p. Ministrul delegat pentru afaceri europene,  
**Cristian-Gabriel Winzer**,  
secretar de stat  
p. Ministrul afacerilor externe,  
**Dănuț Sebastian Neculăescu**,  
secretar de stat

București, 2 august 2018.

Nr. 2.

## PARTEA A

**Formular cu informații standard pentru contractele privind pachete de servicii de călătorie atunci când este posibilă utilizarea de hyperlinkuri**

Combinatia de servicii de călătorie pusă la dispoziția dumneavoastră este un pachet în înțelesul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative.

Prin urmare, veți beneficia de toate drepturile UE care se aplică pachetelor. Societatea (societățile) XY va (vor) fi pe deplin responsabilă (responsabile) pentru executarea corespunzătoare a pachetului în ansamblu.

În plus, conform legislației, societatea (societățile) XY deține (dețin) protecție pentru a vă rambursa plățile și, în cazul în care transportul este inclus în pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastră în cazul în care devine (devin) insolventă (insolvente).

Informații suplimentare referitoare la principalele drepturi în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 [a se furniza sub forma unui hyperlink].

Urmărind hyperlinkul, călătorul va primi următoarele informații:  
Drepturi principale în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018

— Călătorii vor primi toate informațiile esențiale privind pachetul anterior încheierii contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

— Există întotdeauna cel puțin un comerciant care răspunde pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract.

— Călătorilor li se pune la dispoziție un număr de telefon de urgență sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legătura cu agenția de turism organizatoare sau cu agentul de turism.

— Călătorii pot transfera pachetul unei alte persoane, în urma unei înștiințări efectuate în mod rezonabil și eventual a plății unor costuri suplimentare.

— Prețul pachetului poate fi mărit numai dacă cresc costurile specifice (de exemplu, prețurile carburanților) și dacă acest lucru este prevăzut în mod expres în contract, și în orice caz nu mai târziu de 20 de zile înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care creșterea prețului este mai mare de 8% din prețul pachetului, călătorul poate înceta contractul. În cazul în care agenția de turism organizatoare își rezervă dreptul de a crește prețul, călătorul are dreptul la o reducere de preț dacă apare o scădere a costurilor relevante.

— Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare și pot obține rambursarea integrală a oricăror plăți în cazul în care oricare dintre elementele esențiale ale pachetului, altul decât prețul, s-a modificat în mod semnificativ. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, comerciantul răspunzător de pachet anulează pachetul, călătorii au dreptul la rambursare și, după caz, la o despăgubire.

— Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, înainte de începerea executării pachetului, în circumstanțe excepționale, de exemplu în cazul unor probleme grave de securitate la destinație care sunt susceptibile de a afecta pachetul.

— În plus, călătorii au posibilitatea de a înceta contractul în orice moment înainte de începerea executării pachetului, în

schimbul achitării unei penalități de încetare adecvată și justificabilă.

— În cazul în care, după începerea executării pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite călătorului servicii alternative corespunzătoare, fără a implica plata unor costuri suplimentare. Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, în cazul în care serviciile nu sunt executate în conformitate cu contractul și acest fapt afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar agenția de turism organizatoare nu remediază problema.

— Călătorii au de asemenea dreptul la o reducere a prețului și/sau la plata unor despăgubiri pentru daune în cazul în care serviciile de călătorie nu sunt executate sau sunt executate în mod necorespunzător.

— Agenția de turism organizatoare trebuie să ofere asistență în cazul în care călătorul se află în dificultate.

— În cazul în care agenția de turism organizatoare intră în insolvență, plățile vor fi rambursate. În cazul în care aceasta intră în insolvență după începerea executării pachetului, iar transportul este inclus în pachet, repatrierea călătorilor este garantată. XY a contractat protecția în caz de insolvență cu YZ [entitatea responsabilă pentru protecția în caz de insolvență]. Călătorii pot contacta această entitate sau, după caz, autoritatea competentă (datele de contact, inclusiv numele, adresa geografică, adresa de e-mail și numărul de telefon) în cazul în care serviciile sunt refuzate din cauza insolvenței XY.

În sensul prezentului formular prin *agenție de turism organizatoare* se înțelege agenția de turism organizatoare stabilită pe teritoriul României sau agenția de turism intermediară stabilită pe teritoriul României, care cumpără în mod direct pachete de la o agenție de turism organizatoare care nu este stabilită în România, după caz, conform art. 14 din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018.

În cazul prevederilor referitoare la insolvență, agenția de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din România, după caz.

Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 [hyperlink]

## PARTEA B

**Formular cu informații standard pentru contractele privind pachete de servicii de călătorie în alte situații decât cele care fac obiectul părții A**

Combinatia de servicii de călătorie pusă la dispoziția dumneavoastră este un pachet în înțelesul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018.

Prin urmare, veți beneficia de toate drepturile UE care se aplică pachetelor. Societatea (societățile) XY va (vor) fi pe deplin responsabilă (responsabile) pentru executarea corespunzătoare a pachetului în ansamblu.

În plus, conform legislației, societatea (societățile) XY deține (dețin) protecție pentru a vă rambursa plățile și, în cazul în care transportul este inclus în pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastră în cazul în care devine (devin) insolventă (insolvente).

Drepturi principale în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018.

— Călătorii primesc toate informațiile esențiale privind pachetul anterior încheierii contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

— Există întotdeauna cel puțin un comerciant care răspunde pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract.

— Călătorilor li se pune la dispoziție un număr de telefon de urgență sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legătura cu agenția de turism organizatoare sau cu agentul de turism.

— Călătorii pot transfera pachetul unei alte persoane, în urma unei înștiințări efectuate în mod rezonabil și eventual a plății unor costuri suplimentare.

— Prețul pachetului poate fi mărit numai dacă cresc costurile specifice (de exemplu, prețurile carburanților) și dacă acest lucru este prevăzut în mod expres în contract, și în orice caz nu mai târziu de 20 de zile înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care creșterea prețului este mai mare de 8% din prețul pachetului, călătorul poate înceta contractul. În cazul în care agenția de turism organizatoare își rezervă dreptul de a crește prețul, călătorul are dreptul la o reducere de preț dacă apare o scădere a costurilor relevante.

— Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare și pot obține rambursarea completă a oricăror plăți în cazul în care oricare dintre elementele esențiale ale pachetului, altul decât prețul, s-a modificat în mod semnificativ. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, comerciantul răspunzător de pachet anulează pachetul, călătorii au dreptul la rambursare și, după caz, la o despăgubire.

— Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, înainte de începerea executării pachetului, în circumstanțe excepționale, de exemplu în cazul unor probleme grave de securitate la destinație care sunt susceptibile de a afecta pachetul.

— În plus, călătorii au posibilitatea de a înceta contractul în orice moment înainte de începerea executării pachetului, în schimbul achitării unei penalități de încetare adecvat și justificabil.

— În cazul în care, după începerea executării pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite călătorului servicii alternative corespunzătoare, fără a implica plata unor costuri suplimentare. Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, în cazul în care serviciile nu sunt executate în conformitate cu contractul și acest fapt afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar agenția de turism organizatoare nu remediază problema.

— Călătorii au de asemenea dreptul la o reducere a prețului și/sau la plata unor despăgubiri pentru daune în cazul în care serviciile de călătorie nu sunt executate sau sunt executate în mod necorespunzător.

— Agenția de turism organizatoare trebuie să ofere asistență în cazul în care călătorul se află în dificultate.

— În cazul în care agenția de turism organizatoare intră în insolvență, plățile vor fi rambursate. În cazul în care agenția de turism organizatoare intră în insolvență după începerea executării pachetului, iar transportul este inclus în pachet, repatrierea călătorilor este garantată. XY a contractat protecția în caz de insolvență cu YZ [entitatea responsabilă pentru protecția în caz de insolvență]. Călătorii pot contacta această entitate sau, după caz, autoritatea competentă (datele de contact, inclusiv numele, adresa geografică, adresa de e-mail și numărul de telefon) în cazul în care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolvenței XY.

În sensul prezentului formular prin *agenție de turism organizatoare* se înțelege agenția de turism organizatoare stabilită pe teritoriul României sau agenția de turism intermediară stabilită pe teritoriul României, care cumpără în mod direct pachete de la o agenție de turism organizatoare care nu este stabilită în România, după caz, conform art. 14 din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018.

În cazul prevederilor referitoare la insolvență, agenția de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din România, după caz.

[Site-ul internet pe care este accesibilă Ordonanța Guvernului nr. 2/2018]

## PARTEA C

### Formular cu informații standard în cazul în care agenția de turism organizatoare transmite date unui alt comerciant în conformitate cu art. 3 pct. 12 lit. b) pct. (v)

Dacă încheiați un contract cu societatea AB în termen de maximum 24 de ore de la primirea confirmării de rezervare din partea societății XY, serviciul de călătorie prestat de XY și AB va constitui un pachet în înțelesul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018.

Prin umare, veți beneficia de toate drepturile UE care se aplică pachetelor. Societatea XY va fi pe deplin responsabilă pentru executarea corespunzătoare a pachetului în ansamblu.

În plus, conform legislației, societatea XY deține protecție pentru a vă rambursa plățile și, în cazul în care transportul este inclus în pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastră în cazul în care devine insolventă.

Informații suplimentare referitoare la principalele drepturi în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 [a se furniza sub forma unui hyperlink].

Urmărind hyperlinkul, călătorul va primi următoarele informații:

Drepturi principale în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018

— Călătorii primesc toate informațiile esențiale cu privire la serviciile de călătorie înainte de încheierea contractului privind pachetul de călătorie.

— Există întotdeauna cel puțin un comerciant care răspunde pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract.

— Călătorilor li se pune la dispoziție un număr de telefon de urgență sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legătura cu agenția de turism organizatoare sau cu agentul de turism.

— Călătorii pot transfera pachetul unei alte persoane, în urma unei înștiințări efectuate în mod rezonabil și eventual a plății unor costuri suplimentare.

— Prețul pachetului poate fi mărit numai dacă cresc costurile specifice (de exemplu, prețurile carburanților) și dacă acest lucru este prevăzut în mod expres în contract, și în orice caz nu mai târziu de 20 de zile înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care creșterea prețului este mai mare de 8% din prețul pachetului, călătorul poate înceta contractul. În cazul în care agenția de turism organizatoare își rezervă dreptul de a crește prețul, călătorul are dreptul la o reducere de preț dacă apare o scădere a costurilor relevante.

— Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare și pot obține rambursarea completă a oricăror plăți în cazul în care oricare dintre elementele esențiale ale pachetului, altul decât prețul, s-a modificat în mod semnificativ. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, comerciantul răspunzător de pachet anulează pachetul, călătorii au dreptul la rambursare și, după caz, la o despăgubire.

— Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, înainte de începerea executării pachetului, în circumstanțe excepționale, de exemplu în cazul unor probleme grave de securitate la destinație care sunt susceptibile de a afecta pachetul.

— În plus, călătorii au posibilitatea de a înceta contractul în orice moment înainte de începerea executării pachetului, în schimbul achitării unei penalități de încetare adecvate și justificabile.

— În cazul în care, după începerea executării pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite călătorului servicii alternative corespunzătoare, fără a implica plata unor costuri suplimentare. Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, în cazul în care serviciile nu sunt executate în conformitate cu contractul și acest fapt afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar agenția de turism organizatoare nu remediază problema.

— Călătorii au de asemenea dreptul la reducerea prețului și/sau la plata unor despăgubiri pentru daune în cazul în care

serviciile de călătorie nu sunt executate sau sunt executate în mod necorespunzător.

— Agenția de turism organizatoare trebuie să ofere asistență în cazul în care un călător se află în dificultate.

— În cazul în care agenția de turism organizatoare intră în insolvență, plățile vor fi rambursate. În cazul în care agenția de turism organizatoare intră în insolvență după începerea executării pachetului, iar transportul este inclus în pachet, repatrierea călătorilor este garantată. XY a contractat protecție în caz de insolvență cu YZ [entitatea responsabilă pentru protecție în caz de insolvență]. Călătorii pot contacta această entitate sau, după caz, autoritatea competentă (datele de contact, inclusiv numele, adresa geografică, adresa de e-mail și numărul de telefon) în cazul în care serviciile sunt refuzate din cauza insolvenței XY.

În sensul prezentului formular prin *agenție de turism organizatoare* se înțelege agenția de turism organizatoare stabilită pe teritoriul României sau agenția de turism intermediară stabilită pe teritoriul României, care cumpără în mod direct pachete de la o agenție de turism organizatoare care nu este stabilită în România, după caz, conform art. 14 din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018.

În cazul prevederilor referitoare la insolvență, agenția de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din România, după caz.

Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 [hyperlink]

ANEXA Nr. 2

## PARTEA A

**Formular cu informații standard în cazul în care comerciantul care facilitează online un serviciu de călătorie asociat în înțelesul art. 3 pct. 16 lit. a) este un transportator care vinde un bilet dus-întors**

Dacă, după alegerea și efectuarea plății pentru un serviciu de călătorie, rezervați servicii de călătorie suplimentare pentru călătoria sau vacanța dumneavoastră prin intermediul societății noastre/XY, NU veți beneficia de drepturile care se aplică pachetelor în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative.

Prin urmare, societatea noastră/XY nu va fi răspunzătoare pentru executarea corespunzătoare a acestor servicii de călătorie suplimentare. În cazul unor probleme, vă rugăm să contactați furnizorul de servicii relevant.

Totuși, dacă rezervați orice servicii de călătorie suplimentare în cadrul aceleiași vizite pe site-ul de rezervare al societății noastre/site-ul de rezervare al XY, serviciile de călătorie vor deveni parte a unui serviciu de călătorie asociat. În acest caz, conform dreptului UE, XY deține protecție pentru a restitui plățile dumneavoastră către XY pentru servicii neprestate din cauza insolvenței XY și, după caz, pentru repatrierea dumneavoastră. Vă rugăm să rețineți că acest lucru nu înseamnă furnizarea unei rambursări în cazul insolvenței furnizorului de servicii relevant.

Informații suplimentare privind protecția în caz de insolvență [a se furniza sub forma unui hyperlink].

Umărind hyperlinkul, călătorul va primi următoarele informații:

XY a contractat protecție în caz de insolvență cu YZ [entitatea responsabilă pentru protecție în caz de insolvență]. Călătorii pot contacta această entitate sau, după caz, autoritatea competentă (datele de contact, inclusiv numele, adresa geografică, adresa de e-mail și numărul de telefon) în cazul în care serviciile sunt refuzate din cauza insolvenței XY. Atenție: Această protecție în caz de insolvență nu acoperă contractele cu alte părți decât XY, care pot fi executate în ciuda insolvenței XY.

Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 [hyperlink]

## PARTEA B

**Formular cu informații standard în cazul în care comerciantul care facilitează online un serviciu de călătorie asociat în înțelesul art. 3 pct. 16 lit. a) este un comerciant, altul decât un transportator care vinde un bilet dus-întors**

Dacă, după alegerea și efectuarea plății pentru un serviciu de călătorie, rezervați servicii de călătorie suplimentare pentru călătoria sau vacanța dumneavoastră prin intermediul societății noastre/XY, NU veți beneficia de drepturile care se aplică pachetelor în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018.

Prin urmare, societatea noastră/XY nu va fi răspunzătoare pentru executarea corespunzătoare a acestor servicii de călătorie individuale. În cazul unor probleme, vă rugăm să contactați furnizorul de servicii relevant.

Totuși, dacă rezervați orice servicii de călătorie suplimentare în cadrul aceleiași vizite pe site-ul de rezervare al societății noastre/site-ul de rezervare al XY, serviciile de călătorie vor deveni parte a unui serviciu de călătorie asociat. În acest caz, conform dreptului UE, XY deține protecție pentru a restitui plățile dumneavoastră către XY pentru servicii neprestate din cauza insolvenței XY. Vă rugăm să rețineți că acest lucru nu înseamnă restituirea în cazul insolvenței furnizorului de servicii relevant. Informații suplimentare privind protecția în caz de insolvență (a se furniza sub forma unui hyperlink).

Urmărind hyperlinkul, călătorul va primi următoarele informații:

XY a contractat protecție în caz de insolvență cu YZ (entitatea responsabilă pentru protecție în caz de insolvență). Călătorii pot contacta această entitate sau, după caz, autoritatea competentă (datele de contact, inclusiv denumirea, adresa geografică, adresa de e-mail și numărul de telefon) în cazul în care serviciile sunt refuzate din cauza insolvenței XY. Atenție: Această protecție în caz de insolvență nu acoperă contractele cu alte părți decât XY, care pot fi executate în ciuda insolvenței XY.

Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 [hyperlink]

### PARTEA C

**Formular cu informații standard în cazul serviciilor de călătorie asociate în înțelesul art. 3 pct. 16 lit. a) în cazul în care contractele sunt încheiate în prezența fizică simultană a comerciantului (altul decât un transportator care vinde un bilet dus-întors) și a călătorului**

Dacă, după alegerea și efectuarea plății pentru un serviciu de călătorie, rezervați servicii de călătorie suplimentare pentru călătoria sau vacanța dumneavoastră prin intermediul societății noastre/XY, NU veți beneficia de drepturile care se aplică pachetelor în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018.

Prin urmare, societatea noastră/XY nu va fi răspunzătoare pentru executarea corespunzătoare a acestor servicii de călătorie individuale. În cazul unor probleme, vă rugăm să contactați furnizorul de servicii relevant.

Totuși, dacă rezervați orice servicii de călătorie suplimentare în cadrul aceleiași vizite sau al aceluiași contact cu societatea noastră/societatea XY, serviciile de călătorie vor deveni parte a unui serviciu de călătorie asociat. În acest caz, conform dreptului UE, XY deține protecție pentru a restitui plățile dumneavoastră către XY pentru servicii neprestate din cauza insolvenței XY. Vă rugăm să rețineți că acest lucru nu înseamnă restituirea în cazul insolvenței furnizorului de servicii relevant.

XY a contractat protecție în caz de insolvență cu YZ (entitatea responsabilă pentru protecția în caz de insolvență).

Călătorii pot contacta această entitate sau, după caz, autoritatea competentă (datele de contact, inclusiv denumirea, adresa geografică, adresa de e-mail și numărul de telefon) în cazul în care serviciile sunt refuzate din cauza insolvenței XY.

Atenție: Această protecție în caz de insolvență nu acoperă contractele cu alte părți decât XY, care pot fi executate în ciuda insolvenței XY.

Site-ul internet pe care este accesibilă Ordonanța Guvernului nr. 2/2018.

### PARTEA D

**Formular cu informații standard în cazul în care comerciantul care facilitează online un serviciu de călătorie asociat în înțelesul art. 3 pct. 16 lit. b) este un transportator care vinde un bilet dus-întors**

Dacă rezervați servicii de călătorie suplimentare pentru călătoria sau vacanța dumneavoastră prin intermediul acestui link/acestor linkuri, NU veți beneficia de drepturile care se aplică pachetelor în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018.

Prin urmare, societatea noastră/societatea XY nu va fi răspunzătoare pentru executarea corespunzătoare a serviciilor de călătorie suplimentare respective. În caz de probleme vă rugăm să contactați furnizorul de servicii competent.

Totuși, dacă rezervați servicii de călătorie suplimentare prin intermediul acestui link/acestor linkuri în termen de maximum 24 de ore de la primirea confirmării rezervării de către societatea noastră/societatea XY, serviciile de călătorie respective vor deveni parte dintr-un serviciu de călătorie asociat. În acest caz, conform dreptului UE, XY deține protecție pentru a restitui plățile dumneavoastră către XY pentru servicii neprestate din cauza insolvenței XY și, după caz, pentru repatrierea dumneavoastră. Vă rugăm să rețineți că acest lucru nu înseamnă restituirea în cazul insolvenței furnizorului de servicii relevant.

Informații suplimentare privind protecția în caz de insolvență (a se furniza sub forma unui hyperlink).

Urmărind hyperlinkul, călătorul va primi următoarele informații:

XY a contractat protecție în caz de insolvență cu YZ [entitatea responsabilă pentru protecția în caz de insolvență]. Călătorii pot contacta această entitate sau, după caz, autoritatea competentă (datele de contact, inclusiv numele, adresa geografică, adresa de e-mail și numărul de telefon) în cazul în care serviciile sunt refuzate din cauza insolvenței XY. Atenție: Această protecție în caz de insolvență nu acoperă contractele cu alte părți decât XY, care pot fi executate în ciuda insolvenței XY.  
Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 [hyperlink]

#### PARTEA E

**Formular cu informații standard în cazul în care comerciantul care facilitează online un serviciu de călătorie asociat în înțelesul art. 3 pct. 16 lit. b) este un comerciant altul decât un transportator care vinde un bilet dus-întors**

Dacă rezervați servicii de călătorie suplimentare pentru călătoria sau vacanța dumneavoastră prin intermediul acestui link/acestor linkuri, NU veți beneficia de drepturile care se aplică pachetelor în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Prin urmare, societatea noastră/societatea XY nu va fi răspunzătoare pentru executarea corespunzătoare a respectivelor serviciilor de călătorie suplimentare. În caz de probleme, vă rugăm să contactați furnizorul de servicii competent. Totuși, dacă rezervați servicii de călătorie suplimentare prin intermediul acestui link/acestor linkuri în termen de maximum 24 de ore de la primirea confirmării rezervării de către societatea noastră/societatea XY, serviciile de călătorie respective vor deveni parte dintr-un serviciu de călătorie asociat. În acest caz, conform dreptului UE, XY deține protecție pentru a restitui plățile dumneavoastră către XY pentru servicii neprestate din cauza insolvenței XY. Vă rugăm să rețineți că acest lucru nu înseamnă restituirea în cazul insolvenței furnizorului de servicii relevant.  
Informații suplimentare privind protecția în caz de insolvență [a se furniza sub forma unui hyperlink].

Urmărind hyperlinkul, călătorul va primi următoarele informații:

XY a contractat protecție în caz de insolvență cu YZ [entitatea responsabilă pentru protecția în caz de insolvență]. Călătorii pot contacta această entitate sau, după caz, autoritatea competentă (datele de contact, inclusiv numele, adresa geografică, adresa de e-mail și numărul de telefon) în cazul în care serviciile sunt refuzate din cauza insolvenței XY. Atenție: Această protecție în caz de insolvență nu acoperă contractele cu alte părți decât XY, care pot fi executate în ciuda insolvenței XY.  
Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 [hyperlink]

EDITOR: PARLAMENTUL ROMÂNIEI — CAMERA DEPUTAȚILOR



„Monitorul Oficial” R.A., Str. Parcului nr. 65, sectorul 1, București; C.I.F. RO427282,  
IBAN: RO55RNCB0082006711100001 Banca Comercială Română — S.A. — Sucursala „Unirea” București  
și IBAN: RO12TREZ7005069XXX000531 Direcția de Trezorerie și Contabilitate Publică a Municipiului București  
(alocat numai persoanelor juridice bugetare)  
Tel. 021.318.51.29/150, fax 021.318.51.15, e-mail: marketing@ramo.ro, internet: www.monitoruloficial.ro  
Adresa pentru publicitate: Centrul pentru relații cu publicul, București, șos. Panduri nr. 1,  
bloc P33, parter, sectorul 5, tel. 021.401.00.73, fax 021.401.00.71 și 021.401.00.72  
Tiparul: „Monitorul Oficial” R.A.

