

LEGE

pentru modificarea și completarea unor acte legislative

În scopul transpunerii Directivei Consiliului 90/314/CEE din 13 iunie 1990 privind pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite, publicată în Jurnalul Oficial al Comunităților Europene nr. L 158 din 23 iunie 1990,

Parlamentul adoptă prezenta lege organică.

Art. I. – Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107-XV din 6 iunie 2002 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2002, nr. 82–86, art. 661), cu modificările ulterioare, se modifică și se completează după cum urmează:

1. La articolul 1131 alineatul (1), cuvintele „agentul turistic” se substituie cu cuvântul „detailist”.

2. Articolul 1132:

la alineatul (1), după cuvântul „organizator” se introduc cuvintele „sau detailist”;

articolul se completează cu alineatul (1¹) cu următorul cuprins:

„(1¹) În informația preliminară prezentată clientului trebuie să fie indicate în mod clar, lizibil și exact prețul și informațiile corespunzătoare privind:

a) destinația călătoriei, mijloacele de transport utilizate, caracteristicile și categoriile acestora;

b) modul de cazare, amplasarea, categoria sau nivelul de confort și principalele sale caracteristici, omologarea și clasificarea turistică în conformitate cu normele statului de primire respectiv;

c) serviciile de alimentare;

d) itinerarul;

e) condițiile aplicabile în materie de pașapoarte și de vize, precum și formalitățile sanitare necesare pentru călătorie și ședere;

f) valoarea sau procentul din preț ce trebuie vărsat cu titlu de avans și calendarul pentru plata soldului;

g) faptul că realizarea pachetului de servicii necesită un număr minim de persoane și, în acest caz, data-limită de informare a clientului în caz de anulare a pachetului;

h) condițiile rezervărilor prealabile.”

alineatul (2) va avea următorul cuprins:

„(2) Condițiile incluse în anunțul publicitar, în ofertă sau în altă informație prezentată clientului sînt obligatorii pentru organizator sau detailist, cu excepția cazului în care:

a) modificarea acestor condiții a fost comunicată în mod clar clientului înainte de încheierea contractului; în acest caz, informația preliminară trebuie să conțină o mențiune specială;

b) modificările au intervenit ulterior, ca urmare a unui acord între părțile contractante.”

3. Articolul 1133:

alineatul (1) va avea următorul cuprins:

„(1) Pînă la momentul încheierii contractului, organizatorul și/sau detailistul sînt obligați să pună la dispoziția clientului, în scris sau în orice altă formă adecvată, o informație privind condițiile în materie de pașapoarte și de vize, inclusiv în privința termenelor de obținere a lor, precum și despre cerințele de asigurare a sănătății pe durata călătoriei.”

alineatul (2):

în partea introductivă, cuvintele „organizatorul este obligat” se substituie cu cuvintele „stabilit prin contract, organizatorul și/sau detailistul sînt obligați”;

la litera b), cuvintele „organizatorului sau” se substituie cu cuvintele „organizatorului și/sau detailistului ori”, iar cuvintele „cu organizatorul” – cu cuvintele „ale organizatorului și/sau detailistului”;

litera d) va avea următorul cuprins:

„d) posibilitatea procurării poliței de asigurare care să acopere costurile în caz de reziliere a contractului de către client conform art. 1143 sau costurile de asistență, inclusiv taxele de repatriere, în caz de accidentare sau de boală, precum și alte cheltuieli.”

4. Articolul 1134:

la alineatul (1) litera f), cuvintele „(agentului turistic)” se substituie cu cuvintele „sau detailistului”;

alineatul (2):

după cuvintele „în scris,” se introduc cuvintele „pe suport de hîrtie sau pe orice suport durabil disponibil și accesibil consumatorului,”;

alineatul se completează în final cu textul: „Clientul trebuie să primească un exemplar al acestor clauze.”

la alineatul (3), cuvintele „contractului în ultimul moment” se substituie cu cuvintele „, în ultimul moment, a contractului sau a rezervării”.

5. Articolul 1135:

la alineatul (1), cuvîntul „Turistul” se substituie cu cuvintele „În cazul în care clientul nu poate să călătorească, acesta”, iar cuvîntul „turistului” – cu cuvîntul „clientului”;

la alineatul (2), după cuvîntul „Organizatorul” se introduc cuvintele „sau detailistul”, iar cuvîntul „turistului” se substituie cu cuvintele „clientului care cedează pachetul său de servicii ori terțului”.

6. Articolul 1136:

la alineatul (2), textul „în mod excepțional, în cazul schimbării prețurilor pentru transport, a taxelor pentru anumite servicii (taxa de îmbarcare și debarcare în porturi și aeroporturi, alte taxe)” se substituie cu textul „, , atît în vederea majorării, cît și a reducerii, dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor pentru transport, a variațiilor taxelor pentru anumite servicii (taxa de îmbarcare și debarcare în porturi și aeroporturi)”;

la alineatul (3), cuvintele „poate renunța la contract” se substituie cu cuvintele „poate rezilia contractul”, iar după cuvîntul „organizator” se introduc cuvintele „sau pe detailist”;

articolul se completează cu alineatele (4) și (5) cu următorul cuprins:

„(4) În cazul în care clientul reziliază contractul în conformitate cu alin. (3) sau dacă, indiferent de cauză, cu excepția unei greșeli a clientului, organizatorul sau detailistul anulează pachetul de servicii înainte de data de plecare convenită, clientul are dreptul:

a) la un alt pachet de servicii de calitate echivalentă sau superioară celui inițial, în cazul în care organizatorul și/sau detailistul pot să-l propună. Dacă pachetul de servicii oferit în compensație este de calitate inferioară celui inițial, organizatorul trebuie să ramburseze clientului diferența de preț; sau

b) la rambursarea tuturor sumelor achitate de către client în temeiul contractului, în termen de cel mult 14 zile calendaristice din momentul rezilierii contractului.

(5) În cazurile prevăzute la alin. (4), clientul are dreptul la o despăgubire pentru neexecutarea contractului, care îi este achitată de către organizator sau detailist, cu excepția cazului în care:

a) anularea se datorează numărului de persoane înscrise pentru pachetul de servicii care este inferior numărului minim necesar, iar clientul este informat despre anulare în scris în termenul indicat în descrierea pachetului de servicii; sau

b) anularea, exceptînd cazurile de suprezervare, se datorează unui caz de forță majoră.”

7. Articolul 1137:

se completează cu alineatul (1¹) cu următorul cuprins:

„(1¹) Organizatorul și/sau detailistul sînt răspunzători pentru executarea obligațiilor asumate prin contract, inclusiv în situația în care aceste obligații trebuie să fie îndeplinite de către alți prestatori de servicii.”

articolul se completează cu alineatul (2¹) cu următorul cuprins:

„(2¹) În cazul unor pretenții ale turistului cu privire la executarea serviciilor prevăzute în contract, organizatorul și/sau detailistul, precum și prestatorii de servicii vor acționa imediat pentru soluționarea pretențiilor și vor face proba eforturilor depuse de ei în acest scop.”

alineatul (3) va avea următorul cuprins:

„(3) Dacă după plecare o mare parte din serviciile prevăzute în contract nu sînt prestate sau dacă organizatorul constată că nu va putea asigura o mare parte din serviciile prevăzute, organizatorul:

a) efectuează, fără costuri suplimentare pentru turist, alte aranjamente corespunzătoare pentru continuarea pachetului de servicii; și

b) după caz, despăgubește turistul la limita diferenței dintre serviciile prevăzute și cele prestate.”

articolul se completează cu alineatele (4) și (5) cu următorul cuprins:

„(4) În cazul în care aranjamentele menționate la alin. (3) sînt imposibile sau nu sînt acceptate de către turist din motive întemeiate, organizatorul furnizează către turist, fără costuri suplimentare, un mijloc de transport echivalent, care îl va duce înapoi la locul de plecare sau într-un alt loc de sosire convenit în prealabil cu acesta din urmă, despăgubind turistul.

(5) Turistul trebuie să semnaleze cît mai curînd posibil atît prestatorului de servicii, cît și organizatorului și/sau detailistului, în scris sau sub altă formă corespunzătoare, orice abatere în executarea contractului pe care o constată la fața locului. Această obligație trebuie menționată clar și explicit în contract.”

8. Articolul 1140 va avea următorul cuprins:

„Articolul 1140. Reparația prejudiciului cauzat prin neajuns

(1) Turistul poate cere, indiferent de faptul dacă a solicitat reducerea prețului sau a reziliat contractul, despăgubiri pentru neîndeplinirea contractului în cazul în care lipsurile călătoriei se datorează unei împrejurări pentru care răspund organizatorul și/sau detailistul.

(2) Organizatorul și/sau detailistul sînt scutiți de răspunderea prevăzută la alin. (1) în cazul în care această neexecutare sau executare defectuoasă nu este imputabilă nici lor, nici altui prestator de servicii, deoarece aceste lipsuri sînt imputabile unui terț care nu are legătură cu prestarea serviciilor prevăzute în contract și au un caracter imprevizibil și inevitabil.

(3) În cazurile menționate la alin. (2), organizatorul și/sau detailistul parte contractantă sînt obligați să ofere prompt asistență turistului aflat în dificultate.

(4) Fără a aduce atingere prevederilor art. 1142 nu se pot face derogări de la dispozițiile alin. (1)–(3) din prezentul articol prin clauză contractuală.”

9. Codul se completează cu articolul 1140¹ cu următorul cuprins:

„Articolul 1140¹. Garanția

Organizatorul sau detailistul trebuie să aducă garanții pentru a asigura, în caz de insolvabilitate, rambursarea sumelor achitate de turist și repatrierea acestuia.”

10. La articolul 1142:

alineatul unic devine alineatul (1);

articolul se completează cu alineatul (2) cu următorul cuprins:

„(2) Dacă răspunderea unui prestator de servicii este condiționată, limitată sau exclusă conform convențiilor internaționale, organizatorul și/sau detailistul pot invoca aceasta, în egală măsură, față de turist.”

Art. II. – La articolul 3 din Legea nr. 352-XVI din 24 noiembrie 2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2007, nr. 14–17, art. 40), cu modificările ulterioare, noțiunile „agenție de turism” și „turoperator” vor avea următorul cuprins:

„*agenție de turism* (denumită, de asemenea, *detailist*) – persoană fizică sau juridică care vinde sau oferă spre vânzare servicii turistice proprii sau contractate de la alți furnizori, precum și pachete de servicii turistice stabilite de turoperator;”

„*turoperator* (denumit, de asemenea, *organizator*) – persoană fizică sau juridică care organizează pachete de servicii turistice și le vinde sau le oferă spre vânzare direct sau prin intermediul unei agenții de turism;”.

Art. III. – (1) Prezenta lege intră în vigoare la 6 luni de la data publicării.

(2) Guvernul, în termen de 6 luni de la data publicării prezentei legi:

– va prezenta Parlamentului propuneri pentru aducerea legislației în vigoare în concordanță cu prevederile prezentei legi;

- va aduce actele sale normative în concordanță cu prevederile prezentei legi;
- va adopta actele normative necesare executării prezentei legi.

PREȘEDINTELE PARLAMENTULUI

ЗАКОН

о внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты

В целях переложения Директивы Совета 90/314/ЕЭС от 13 июня 1990 года о комплексном туризме, отдыхе и комплексных турах, опубликованной в Официальном журнале Европейских сообществ № L 158 от 23 июня 1990 года,

Парламент принимает настоящий органический закон.

Ст. I. – В Гражданский кодекс Республики Молдова № 1107-XV от 6 июня 2002 года (Официальный монитор Республики Молдова, 2002 г., № 82–86, ст. 661), с последующими изменениями, внести следующие изменения и дополнения:

1. В части (1) статьи 1131 слово «турагент» заменить словами «розничный продавец».

2. В статье 1132:

часть (1) после слова «организатором» дополнить словами «или розничным продавцом»;

дополнить статью частью (1¹) следующего содержания:

«(1¹) В предварительной информации, представленной клиенту, должны указываться ясно, понятно и точно цена и соответствующая информация о следующем:

а) место назначения путешествия, используемые транспортные средства, их характеристики и категории;

- b) вид размещения, его местоположение, категория или уровень комфортности и основные характеристики, аккредитация и туристская классификация в соответствии с правилами государства пребывания;
- c) предоставление питания;
- d) маршрут;
- e) применимые требования относительно паспортов и виз, а также санитарные процедуры, необходимые для путешествия и пребывания;
- f) денежная сумма или процент от цены, вносимые в качестве задатка, и срок внесения остальной суммы;
- g) то, что пакет услуг требует минимальной численности лиц, и в этом случае – предельный срок информирования клиента в случае аннулирования пакета;
- h) условия предварительного бронирования.»;

часть (2) изложить в следующей редакции:

«(2) Условия, указанные в рекламном объявлении, оферте или иной информации, представленных клиенту, являются обязательными для организатора или розничного продавца, за исключением случая, когда:

- a) изменение этих условий в ясной форме доведено до сведения клиента до заключения договора; в таком случае это должно прямо указываться в предварительной информации;
- b) изменения вносятся позднее вследствие соглашения между сторонами договора.».

3. В статье 1133:

часть (1) изложить в следующей редакции:

«(1) До заключения договора организатор и/или розничный продавец обязаны предоставить клиенту в письменной или любой иной адекватной форме информацию о требованиях относительно паспортов и виз, включая сроки их получения, а также о требованиях относительно страхования здоровья на срок путешествия.»;

в части (2):

во вводной части слова «разумного срока до начала путешествия организатор обязан» заменить словами «установленного договором разумного срока до начала путешествия организатор и/или розничный продавец обязаны»;

пункт б) после слова «организатора» дополнить словами «и/или розничного продавца», а после слова «организатором» – словами «и/или розничным продавцом»;

пункт d) изложить в следующей редакции:

«d) информацию о возможности приобретения страхового полиса для покрытия расходов в случае расторжения договора клиентом в соответствии со статьей 1143 или расходов по оказанию помощи, включая возвращение на родину, при несчастном случае или болезни, а также прочих расходов.»

4. В статье 1134:

в пункте f) части (1) слово «(турагента)» заменить словами «или розничного продавца»;

часть (2) после слов «в письменной форме» дополнить словами «, на бумаге или на любом доступном для потребителя надежном носителе,», а в конце – предложением: «Клиент должен получить экземпляр условий договора.»;

часть (3) после слова «договора» дополнить словами «или бронирования».

5. В статье 1135:

в части (1) слова «До начала путешествия клиент» заменить словами «В случае, когда клиент не может отправиться в путешествие, он до начала путешествия»;

часть (2) изложить в следующей редакции:

«(2) Организатор или розничный продавец вправе потребовать от клиента, уступающего свой пакет услуг, или от третьего лица возмещения дополнительных расходов, связанных с заменой клиента третьим лицом.»

6. В статье 1136:

в части (2) слова «в исключительном порядке в случае изменения расценок на перевозку, пошлин и платежей за определенные услуги (плата за посадку и высадку в портах и аэропортах, другие платежи).» заменить словами «как в сторону увеличения, так и в сторону уменьшения вследствие ва-

риаций транспортных расходов, пошлин и платежей за определенные услуги (плата за посадку и высадку в портах и аэропортах).»;

в части (3) слова «отказаться от договора,» заменить словами «расторгнуть договор,» а после слова «организатора» дополнить частью словами «или розничного продавца»;

дополнить статью частями (4) и (5) следующего содержания:

«(4) В случае расторжения договора клиентом в соответствии с частью (3) или если по какой-либо причине, кроме вины клиента, организатор или розничный продавец аннулирует пакет услуг до согласованной даты отправления, клиент имеет право:

а) воспользоваться другим пакетом услуг, эквивалентного или более высокого качества, если организатор и/или розничный продавец могут предложить ему таковой. Если предлагаемый взамен пакет услуг будет более низкого качества, организатор обязан возместить клиенту разницу в цене; или

б) получить обратно всю сумму, уплаченную им в соответствии с договором, в срок не более четырнадцати календарных дней с момента расторжения договора.

(5) В случаях, предусмотренных частью (4), клиент имеет право получить от организатора или розничного продавца компенсацию за неисполнение договора, за исключением случая, когда:

а) аннулирование обусловлено числом лиц, записанных на пакет услуг, меньшим, чем требуемая минимальная численность, при условии, что клиент будет проинформирован об этом в письменной форме в срок, указанный в описании пакета услуг; или

б) аннулирование, за исключением излишнего числа предварительных заявок, вызвано форс-мажорными обстоятельствами.».

7. В статье 1137:

дополнить статью частью (1¹) следующего содержания:

«(1¹) Организатор и/или розничный продавец отвечают за исполнение обязательств по договору, в том числе в случае, когда эти обязательства должны быть исполнены другими лицами, оказывающими услуги.»;

дополнить статью частью (2¹) следующего содержания:

«(2¹) В случае претензий туриста, связанных с исполнением услуг, предусмотренных договором, организатор и/или розничный торговец, а также

оказывающие услуги лица должны действовать оперативно для разрешения претензий и представить доказательства предпринятых ими для этого усилий.»;

часть (3) изложить в следующей редакции:

«(3) Если после отправления значительная часть услуг, предусмотренных договором, не будет предоставлена или же организатор обнаружит, что не может оказать значительную часть предусмотренных услуг, организатор:

- а) подготавливает без дополнительных расходов для туриста альтернативные решения с тем, чтобы пакет услуг мог продолжаться; и
- б) при необходимости компенсирует туристу разницу между намеченными и оказанными услугами.»;

дополнить статью частями (4) и (5) следующего содержания:

«(4) Если никакое альтернативное решение, указанное в части (3), невозможно или если турист не согласился на них по обоснованным причинам, организатор предоставляет туристу без дополнительных расходов для последнего эквивалентное транспортное средство для возвращения обратно в то место, откуда началось путешествие, или в другое место, на которое согласился турист, а также выплачивает туристу компенсацию.

(5) О любом недостатке в исполнении договора, который он обнаружил непосредственно на месте, турист обязан как можно скорее в письменной или другой подходящей форме сообщить оказывающему услуги лицу, а также организатору и/или розничному торговцу. Эта обязанность должна четко и прямо указываться в договоре.».

8. Статью 1140 изложить в следующей редакции:

«Статья 1140. Возмещение ущерба, причиненного недостатками

(1) Независимо от того, потребовал ли турист уменьшения стоимости или расторгнул договор, он вправе требовать возмещения ущерба вследствие неисполнения договора в случае его причинения недостатками, возникшими в результате обстоятельств, за которые отвечают организатор и/или розничный торговец.

(2) Организатор и/или розничный торговец освобождаются от ответственности, предусмотренной частью (1), если подобное неисполнение или ненадлежащее исполнение имело место не по их вине и не по вине какого-нибудь другого лица, оказывающего услуги, поскольку эти недостатки имели

место по вине третьего лица, не связанного с оказанием услуг, предусмотренных договором, и носят непредсказуемый и непреодолимый характер.

(3) В случаях, указанных в части (2), организатор и/или розничный продавец в качестве стороны договора обязаны оперативно оказать помощь туристу, попавшему в затруднительное положение.

(4) Без ущерба для положений статьи 1142 не допускается отступление от положений частей (1)–(3) настоящей статьи посредством договорного условия.».

9. Дополнить кодекс статьей 1140¹ следующего содержания:

«Статья 1140¹. Гарантия

Организатор или розничный продавец должен представить гарантии, позволяющие в случае несостоятельности обеспечить возврат сумм, уплаченных туристом, и возвращение его на родину.».

10. В статье 1142:

единую часть считать частью (1);

дополнить статью частью (2) следующего содержания:

«(2) Если ответственность оказывающего услуги лица обусловлена, ограничена или исключена в соответствии с международными договорами, организатор и/или розничный продавец могут в равной мере ссылаться на это перед туристом.».

Ст. II. – В статье 3 Закона об организации и осуществлении туристической деятельности в Республике Молдова № 352-XVI от 24 ноября 2006 года (Официальный монитор Республики Молдова, 2007 г., № 14–17, ст. 40), с последующими изменениями, понятия «туристическое агентство» и «туроператор» изложить в следующей редакции:

«туристическое агентство (именуемое также розничный продавец) – физическое или юридическое лицо, которое продает или предлагает для продажи собственные или приобретенные у других поставщиков туристические услуги, а также сформированные туроператором пакеты туристических услуг;»;

«туроператор (именуемый также организатор) – физическое или юридическое лицо, которое организует пакеты туристических услуг и прода-

ет их или предлагает для продажи непосредственно или через посредство туристического агентства;».

Ст. III. – (1) Настоящий закон вступает в силу по истечении шести месяцев со дня опубликования.

(2) Правительству в шестимесячный срок со дня опубликования настоящего закона:

- представить Парламенту предложения по приведению законодательства в соответствие с настоящим законом;
- привести свои нормативные акты в соответствие с настоящим законом;
- принять необходимые для реализации настоящего закона нормативные акты.

ПРЕДСЕДАТЕЛЬ ПАРЛАМЕНТА