TABELUL DE CONCORDANŢĂ

dintre prevederile Directiva 90/314/CEE a Consiliului din 13.06.1990 privind pachetele de servicii pentru călătorii, vacanţe şi circuite, prevederile Codului Civil al Republicii Moldova nr. 1107-XV din 06 iunie 2002 şi prevederile proiectul Hotărîrii Guvernului „Cu privire la aprobarea proiectului de Lege pentru completarea şi modificarea Codului civil al Republicii Moldova nr. 1107-XV din 06 iunie 2002”.

|  |
| --- |
| **1. Directiva 90/314/CEE a Consiliului din 13.06.1990 privind pachetele de servicii pentru călătorii, vacanţe şi circuite** , publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene (JOUE) nr. L 158/59 din 23 iunie1990.Obiectul Directivei 90/314/CEE vizează apropierea actelor cu putere de lege şi a actelor administrative ale statelor membre referitoare la pachetele de servicii turistice vîndute sau oferite spre vînzare pe teritoriul Uniunii Europene.Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours (OJ L 158, 23.6.1990, p. 59–64)  |
| **2. Legea pentru completarea şi modificarea Codului civil al Republicii Moldova nr. 1107-XV din 06 iunie 2002**Subiectul proiectului îl constituie stabilirea drepturilor şi obligaţiilor consumatorilor, protecţia lor la achiziţionarea bunurilor şi serviciilor, precum şi în alte forme de comerţ şi stabilirea autorităţilor competente pentru protecţia drepturilo şi intereselor consumatorilor.**Law for amending and supplementing the Civil Code of the Republic of Moldova no. 1107-XV of June 6, 2002**The subject of regulatory scope is the rights and obligations of consumers and their protection in the purchase of goods and services, as well as in other forms of commerce, and the establishment of competent authorities to protect consumer rights and interests. |
| **3.** Gradul de compatibilitate. **Compatibil** |
| **4. Prevederile şi cerinţele reglementărilor comunitare (articolul, paragraful)** | **5. Prevederile actului normativ naţional (capitolul, articolul, subparagraful, punctul etc.)** | **Proiectul Lege pentru completarea şi modificarea Codului civil al Republicii Moldova nr. 1107-XV din 06 iunie 2002** | **6. Diferenţe** | **7. Motivele ce explică faptul că proiectul este parţial compatibil sau incompatibil** | **8. Instituţia responsabilă** | **9. Termenul - limită de asigurare a compatibilităţii complete a actului naţional** |
| **Articolul 1**Prezenta directivă are ca obiect apropierea actelor cu putere de lege şi a actelor administrative ale statelor membre referitoare la pachetele de servicii turistice vândute sau oferite spre vânzare pe teritoriul Comunităţii. |  |  | **Prevederi UE neaplicabile** | Cerinţa respectivă nu este oportună în prezent din motivul ca Republica Moldova nu este membru UE |  |  |
| **Articolul 2**1. „pachet de servicii turistice” înseamnă combinaţia prestabilită a cel puţin două dintre elementele următoare, în cazul în care aceste servicii sunt vândute sau oferite spre vânzare la un preţ total şi depăşesc 24 de ore sau includ cazare de o noapte: (a) transport; (b) cazare; (c) alte servicii turistice, care nu sunt subsidiare transportului sau cazării şi care reprezintă o parte semnificativă din pachetul de servicii.Facturarea separată a diverselor elemente ale aceluiaşi pachet de servicii nu exonerează organizatorul sau detailistul de obligaţiile ce decurg din prezenta directivă; | **Legea nr. 352 din 24 noiembrie 2006 cu privire la organizarea şi desfăşurarea activităţii turistice în Republica Moldova** (în continuare **Legea nr. 352 din 24 noiembrie 2006),** **Capitolul I** **DISPOZIŢII GENERALE** **Articolul 3.***pachet turistic* (pachet de vacanţă, pachet de călătorie) – combinaţie prestabilită a cel puţin două servicii turistice, vîndute sau oferite spre vînzare ca un singur produs, la un preţ în care costul fiecărui component nu este identificat separat, aceste prestaţii depăşind 24 de ore;  |  | **Compatibil** |  | **Agenţia Turismului**  |  |
| 2. „organizator” înseamnă persoana care, în mod neocazional, organizează pachete de servicii şi le vinde sau le oferă spre vânzare direct sau prin intermediul unui detailist; | **Legea nr. 352 din 24 noiembrie 2006, Capitolul I** **Articolul 3.***turoperator* – agent economic, titular de licenţă pentru activitate turistică, specializat în formarea de pachete turistice şi în comercializarea acestora prin intermediul agenţiilor de turism sau direct consumatorilor;  |  | **Compatibil** |  | **Agenţia Turismului** |  |
| 3. „detailist” înseamnă persoana care vinde sau oferă spre vânzare pachetul stabilit de organizator; | **Legea nr. 352 din 24 noiembrie 2006 Capitolul I** **Articolul 3.***agenţie de turism* – agent economic, titular de licenţă pentru activitate turistică, specializat în achiziţionarea de pachete turistice de la turoperatori şi în comercializarea acestor pachete direct consumatorilor, precum şi în comercializarea serviciilor proprii; |  | **Compatibil** |  | **Agenţia Turismului** |  |
| 4. „consumator” înseamnă persoana care cumpără sau se angajează să cumpere pachetul („contractantul principal”) sau orice altă persoană în numele căreia contractantul principal se angajează să cumpere pachetul („ceilalţi beneficiari”) sau căreia contractantul principal sau oricare dintre ceilalţi beneficiari îi cedează pachetul („cesionarul”); | **Legea nr. 352 din 24 noiembrie 2006, Capitolul I** **Articolul 3.**turist – persoană fizică care se deplasează în orice loc, altul decît locul său de reşedinţă, pe o durată de cel puţin 24 de ore şi în alt scop decît desfăşurarea unei activităţi remunerate în locul vizitat |  | **Compatibil** |  | **Agenţia Turismului** |  |
| 5. „contract” înseamnă acordul dintre consummator şi organizator şi/sau detailist. | **Codului civil al Republicii Moldova, Capitolul XIX CONTRACTUL DE SERVICII TURISTICE (în continuare** **Codul civil ),****Articolul 1131. Contractul de servicii turistice** (1) Prin contract de servicii turistice, o parte (organizatorul călătoriei, agentul turistic) se obligă să acorde celeilalte părţi (turist) serviciile stipulate, iar aceasta se obligă să achite costul lor. | **Articolul 1131****(1)** cuvintele din paranteze „organizatorul călătoriei, agentul turistic” se substituie cu cuvintele „organizatorul - turoperator sau agenţia de turism” | **Parţial compatibil**  | Norma respectivă a fost modificată conform prevederilor Directivei 90/314/CEE a Consiliului din 13.06.1990 privind pachetele de servicii pentru călătorii, vacanţe şi circuite. | **Ministerul Economiei** |  |
| **Articolul 3****(1)** Nici o descriere a pachetului de servicii, comunicată consumatorului de către organizator sau detailist, nici preţul şi nici celelalte condiţii aplicabile contractului nu trebuie să conţină informaţii înşelătoare. | **Codul civil****Articolul 1132 Informaţia preliminară (1)** Orice anunţ publicitar, ofertă sau altă informaţie prezentate de organizator despre serviciile turistice trebuie întocmite astfel încît să se excludă interpretarea lor eronată. |  | **Compatibil** |  |  |  |
| **(2)** Orice broşură pusă la dispoziţia consumatorului trebuie să indice în mod lizibil, clar şi precis preţul şi informaţiile corespunzătoare privind elementele următoare: |  | **Articolul 1132**Se completează cu alineatul (11) cu următorul cuprins:„(11) Informaţia preliminară pusă la dispoziţia turistului trebuie să indice în mod lizibil, clar şi exact preţul şi informaţiile corespunzătoare privind următoarele elementele: | **Compatibil** |  |  |  |
| (a) destinaţia, mijloacele, caracteristicile şi categoriile de transport utilizate; |  | **Articolul 1132.(11)**a) destinaţia, mijloacele, caracteristicile şi categoriile de transport utilizate; | **Compatibil** |  |  |  |
| (b) modul de cazare, amplasarea, categoria sau nivelul de confort şi principalele sale caracteristici, omologarea şi clasificarea turistică în conformitate cu normele statului membru de primire respectiv; |  | **Articolul 1132.(11)**b) modul de cazare, amplasarea, categoria sau nivelul de confort şi principalele sale caracteristici, omologarea şi clasificarea turistică în conformitate cu normele statului de primire respectiv; | **Compatibil** |  |  |  |
| (c) serviciile de masă oferite; |  | **Articolul 1132.(11)**c) serviciile de masă oferite; | **Compatibil** |  |  |  |
| (d) itinerarul; |  | **Articolul 1132.(11)**(d) itinerarul; | **Compatibil** |  |  |  |
| (e) informaţiile de ordin general privind condiţiile aplicabile resortisanţilor statului sau statelor membre respective în materie de paşapoarte şi de vize, ca şi formalităţile sanitare necesare pentru călătorie şi şedere; |  | **Articolul 1132.(11)**e) condiţiile aplicabile cetăţenilor Republicii Moldova în materie de paşapoarte şi de vize, ca şi formalităţile sanitare necesare pentru călătorie şi şedere; | **Compatibil** |  |  |  |
| (f) valoarea sau procentul din preţ ce trebuie vărsat cu titlu de acont şi calendarul pentru plata soldului; |  | **Articolul 1132.(11)**f) valoarea sau procentul din preţ ce trebuie vărsat cu titlu de arvună şi calendarul pentru plata soldului; | **Compatibil** |  |  |  |
| (g) dacă realizarea pachetului de servicii necesită un număr minim de personae şi, în acest caz, data limită de informare a consumatorului în caz de anulare. |  | **Articolul 1132.(11)**(g) dacă realizarea pachetului de servicii necesită un număr minim de personae şi, în acest caz, data limită de informare a consumatorului în caz de anulare. | **Compatibil** |  |  |  |
| Informaţiile conţinute de această broşură sunt obligatorii pentru organizator sau detailist, cu excepţia cazului în care: | **Codul civil****Articolul 1132 Informaţia preliminară, (2)** Condiţiile incluse în anunţul publicitar, în ofertă sau în altă informaţie prezentată clientului de către organizator sînt obligatorii pentru acesta din urmă, cu excepţia cazurilor în care clientul a fost notificat, înainte de încheierea contractului, despre modificarea condiţiilor. | **Articolul 1132.(2)**Cuvintele „sînt obligatorii pentru acesta din urmă” se substituie cu cuvintele „sînt obligatorii pentru organizator” şi cuvintele „cazurilor în care clientul a fost notificat, înainte de încheierea contractului, despre modificarea condiţiilor.” se substituie cu cuvintele „cazului în care: | **Compatibil** |  |  |  |
| — modificarea acestor informaţii a fost comunicată în mod clar consumatorului înaintea încheierii contractului; în acest caz, broşura trebuie să conţină o menţiune specială, |  | **Articolul 1132.(2)**a) modificarea acestor informaţii a fost comunicată în mod clar clientului înaintea încheierii contractului; în acest caz, informaţia preliminară trebuie să conţină o menţiune specială, | **Compatibil** |  |  |  |
| — modificările au intervenit ulterior, ca urmare a unui accord între părţile contractante. |  | **Articolul 1132.(2)**b) modificările au intervenit ulterior, ca urmare a unui acord între părţile contractante.” | **Compatibil** |  |  |  |
| **Articolul 4,** **(1), (a)** Înainte de încheierea contractului, organizatorul şi/sau detailistul furnizează consumatorului, în scris sau sub orice altă formă corespunzătoare, informaţiile de ordin general privind condiţiile aplicabile resortisanţilor statului membru sau statelor membre respective în materie de paşapoarte şi de vize şi, mai ales, în privinţa termenelor de obţinere a lor, precum şi informaţiile referitoare la formalităţile sanitare necesare pentru călătorie şi şedere. | **Codul civil** **Articolul 1133 Informaţia obligatorie (1)** Pînă la momentul încheierii contractului, organizatorul este obligat să pună la dispoziţia clientului, în scris sau în orice altă formă adecvată, o informaţie despre regimul de vize şi paşapoarte, precum şi despre cerinţele de asigurare a sănătăţii pe durata călătoriei. | **Articolul 1133.(1)** După cuvintele „vize şi paşapoarte” se completează cu cuvintele „inclusiv, în privinţa termenelor de obţinere a lor”. | **Compatibil** |  |  |  |
| **(b)** Organizatorul şi/sau detailistul trebuie să furnizeze consumatorului, în scris sau sub orice altă formă corespunzătoare, cu suficient timp înainte de începerea călătoriei, următoarele informaţii: | **Codul civil** **Articolul 1133 Informaţia obligatorie (2)** Într-un termen rezonabil de pînă la începerea călătoriei, organizatorul este obligat să prezinte clientului, în scris sau în orice altă formă adecvată, o informaţie despre: | **Articolul 1133.(2)** Cuvîntul „rezonabil” se substituie cu cuvintele „stabilit prin contract”; | **Compatibil** |  |  |  |
| (i) orarele, escalele şi legăturile de transport, dar şi detalii referitoare la locul ocupat de turist, de exemplu cabina sau cuşeta, dacă este vorba despre un vapor sau vagonul de dormit, dacă este vorba despre un tren; | **Codul civil****Articolul 1133 Informaţia obligatorie (2), a**) timpul şi locul staţionărilor intermediare şi al joncţiunilor de transport, precum şi detaliile amplasării clientului în interiorul vehiculului (cabină pe navă, compartiment în tren etc.); |  | **Compatibil**  |  |  |  |
| (ii) numele, adresa şi numărul de telefon al reprezentanţei locale a organizatorului şi/sau detailistului sau, în lipsă, numele, adresa şi numărul de telefon al agenţiilor locale la care poate apela consumatorul în caz de dificultate.În cazul în care nu există nici reprezentanţe şi nici agenţii locale, consumatorului trebuie să i se pună la dispoziţie un număr de telefon de urgenţă sau orice altă informaţie care i-ar putea permite stabilirea contactului cu organizatorul şi/sau detailistul; | **Codul civil****Articolul 1133 Informaţia obligatorie (2),** **b**) numele, adresa şi numărul de telefon al reprezentanţilor locali ai organizatorului sau, în absenţa acestora, datele de identificare ale agenţiei locale căreia i se va adresa clientul la necesitate. În cazul absenţei unor astfel de reprezentanţi sau agenţii, clientul urmează să fie informat despre datele de contact cu organizatorul; |  | **Compatibil**  |  |  |  |
| (iii) pentru călătoriile şi şederile minorilor în străinătate, informaţiile ce permit stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu persoana responsabilă deşederea sa; | **Codul civil****Articolul 1133 Informaţia obligatorie (2), c)** în cazul călătoriei unor minori – datele de contact direct cu minorul sau cu persoana responsabilă de el la locul de destinaţie; |  | **Compatibil**  |  |  |  |
| (iv) informaţii privind semnarea facultativă a unui contract de asigurare care să acopere costurile anulării pachetului de către consumator sau costurile de asistenţă, inclusiv taxele de repatriere, în caz de accidentare sau de boală.  | **Codul civil** **Articolul 1133 Informaţia obligatorie** **(2), d)** posibilitatea procurării poliţei de asigurare care să acopere, în caz de accident sau boală, responsabilitatea clientului pentru faptul că a renunţat la călătorie, precum şi alte cheltuieli. | **Articolul 1133.****(2), d)** textul „în caz de accident sau boală, responsabilitatea clientului pentru faptul că a renunţat la călătorie, precum şi alte cheltuieli” se substituie cu textul „costurile anulării pachetului de către turist sau costurile de asistenţă, inclusiv taxele de repatriere, în caz de accidentare sau de boală”. | **Compatibil** |  |  |  |
| **(2)** Statele membre asigură respectarea în contract a următoarelor principii: |  |  | **Incompatibil**  | Cerinţa respectivă nu este oportună în prezent din motivul ca Republica Moldova nu este membru UE  |  |  |
| **(a)** în funcţie de pachetul de servicii, contractul trebuie să conţină cel puţin elementele care figurează în anexă; | **Codul civil** **Articolul 1134. Conţinutul contractului de servicii turistice** (1) Contractul de servicii turistice trebuie să conţină următoarele clauze: |  | **Compatibil** |  |  |  |
| **(b)** toate clauzele contractului trebuie să fie consemnate în scris sau sub orice altă formă clară şi accesibilă consumatorului şi trebuie să îi fie comunicate înainte de încheierea contractului; consumatorul trebuie să primească o copie a acestor clauze; | **Codul civil** **Articolul 1134 Conţinutul contractului de servicii turistice** **(2)** Toate condiţiile contractuale trebuie prezentate clientului în scris, înainte de încheierea contractului.  | **Articolul 1134** **(2)** cuvintele „în scris” se completează cu cuvintele „pe suport de hîrtie sau pe orice suport durabil disponibil şi accesibil turistului; se completează cu o propoziţie cu următorul cuprins: „Turistul trebuie să primească o copie a acestor clauze.” | **Compatibil**  |  |  |  |
| **(c)** dispoziţiile literei (b) nu trebuie să împiedice încheierea tardivă sau „în ultimul moment” a contractelor sau a rezervărilor. | **Codul civil****Articolul 1134****(3)** Dispoziţiile alin.(2) nu exclud posibilitatea încheierii contractului în ultimul moment | **Articolul 1134****(3)** după cuvintele „în ultimul moment” se completează cu cuvintele „sau cu întîrziere”. | **Compatibil**  |  |  |  |
| **(3)** În cazul în care nu poate participa la pachetul de servicii, consumatorul poate ceda rezervarea sa unei persoane care îndeplineşte toate condiţiile cerute de pachetul de servicii, dacă a informat organizatorul sau detailistul cu suficient timp înainte de plecare. Cedentul şi cesionarul răspund solidar în faţa organizatorului sau detailistului parte contractantă, pentru plata costului călătoriei, precum şi a costurilor suplimentare care ar putea fi determinate de această cedare. | **Codul civil** **Articolul. 1135** **Călătoria unui terţ****(2)** Organizatorul este în drept să ceară turistului compensarea cheltuielilor suplimentare suportate prin înlocuirea cu terţul**.** | **Articolul 1135** **(2)** se completează după cuvîntul „turistului ” cu cuvintele „care cedează pachetul său de servicii sau terţului” | **Compatibil** |  |  |  |
| **(4), (a)** Preţurile stabilite prin contract nu sunt revizuibile, cu excepţia cazului în care contractul prevede în mod expres posibilitatea de revizuire a preţului în sus sau în jos şi determină modalităţile precise de calcul al preţului revizuit, ţinând seama numai de variaţiile:— costurilor de transport, inclusiv costul carburantului,— taxelor aferente anumitor servicii, cum ar fi taxele de aterizare, de debarcare sau de îmbarcare în porturi şi aeroporturi,— cursurilor de schimb aplicate pachetului de servicii respectiv. | **Codul civil****Articolul 1136 Modificarea clauzelor esenţiale ale contractului**.**(2)** Preţul menţionat în contract nu poate fi modificat, cu excepţia cazului în care contractul prevede o astfel de posibilitate şi indică modalitatea calculării preţului modificat. Preţul indicat în contract poate fi modificat în mod excepţional, în cazul schimbării preţurilor pentru transport, a taxelor pentru anumite servicii (taxa de îmbarcare şi debarcare în porturi şi aeroporturi, alte taxe)… | **Articolul 1136** **(2)** se completează după cuvintele „pentru transport” cu cuvintele „ , inclusiv costul carburantului,”, după cuvintele din paranteze „alte taxe” cu cuvintele „conform contractului de servicii turistice” şi după enumerarea din paranteze cu cuvintele „ , cursurilor de schimb aplicate pachetului de servicii respectiv” | **Compatibil** |  |  |  |
| **(b)** În cursul celor 20 de zile care preced data prevăzută pentru plecare, preţul stabilit în contract nu va fi majorat. | **Codul civil** **Articolul 1136 Modificarea clauzelor esenţiale ale contractului****(2)** …Preţul nu poate fi majorat în termen de 20 de zile pînă la data începerii călătoriei. |  | **Compatibil** |  |  |  |
| **(5**) În cazul în care, înainte de plecare, organizatorul este constrâns să modifice semnificativ una dintre clauzele esenţiale ale contractului, cum ar fi preţul, acesta trebuie să anunţe consumatorul cât mai curând posibil, pentru a-i permite să ia hotărârile corespunzătoare, în special:— fie să rezilieze contractul fără plata de penalităţi;— fie să accepte o clauză contractuală adiţională, conţinând modificările aduse contractului şi reflectarea lor în preţ.În cel mai scurt termen, consumatorul trebuie să anunţe hotărârea sa organizatorului sau detailistului. | **Codul civil** **Articolul 1136 Modificarea clauzelor esenţiale ale contractului** **(1)** Dacă, înainte de începutul călătoriei, este nevoit să modifice considerabil clauzele esenţiale ale contractului, inclusiv preţul, organizatorul este obligat să-l notifice imediat pe client despre acest fapt. |  | **Compatibil** |  |  |  |
| **(6)** În cazul în care consumatorul reziliază contractul în conformitate cu alineatul (5) sau dacă, indiferent de cauză, cu excepţia unei greşeli a consumatorului, organizatorul anulează pachetul de servicii înainte de data de plecare convenită, consumatorul are dreptul: |  | **Articolul 1136** Se completează cu alineatele (4) cu următorul cuprins:„(4) În cazul în care turistul reziliază contractul în conformitate cu alin. (3) sau dacă, indiferent de cauză, cu excepţia unei greşeli a turistului, organizatorul anulează pachetul de servicii înainte de data de plecare convenită, turistul are dreptul: | **Compatibil** |  |  |  |
| (a) fie la un alt pachet de servicii de calitate echivalentă sau superioară, în cazul în care organizatorul şi/sau detailistul pot să i le propună. Dacă pachetul de servicii oferit în compensaţie este de calitate inferioară, organizatorul trebuie să ramburseze consumatorului diferenta de preţ; |  | **Articolul 1136** Se completează cu alineatele (4), a) fie la un alt pachet de servicii de calitate echivalentă sau superioară, în cazul în care organizatorul pot să i le propună. Dacă pachetul de servicii oferit în compensaţie este de calitate inferioară, organizatorul trebuie să ramburseze turistului diferenţa de preţ; | **Compatibil** |  |  |  |
| **(b)** fie la rambursarea cât mai curând posibil a tuturor sumelor vărsate de el în temeiul contractului. |  | **Articolul 1136** **(4), b)** fie la rambursarea cât mai curând posibil a tuturor sumelor achitate de el în temeiul contractului. | **Compatibil** |  |  |  |
| În aceste cazuri, consumatorul are dreptul la o despăgubire pentru neexecutarea contractului, care îi este vărsată fie de către organizator, fie de către detailist, în funcţie de ceea ce prevede legislaţia statului membru respectiv, cu excepţia cazului în care: |  | **Articolul 1136** **(5)** În cazurile prevăzute la alin. (4), turistul are dreptul la o despăgubire pentru neexecutarea contractului, care îi este achitată de către organizator, cu excepţia cazului în care: | **Compatibil** |  |  |  |
| **(i)** anularea se datorează numărului de persoane înscrise pentru pachetul de servicii, care este inferior numărului minim cerut, iar consumatorul este informat despre anulare în scris, în termenul indicat în descrierea pachetului de servicii sau |  | **Articolul 1136** **(5), a)** anularea se datorează numărului de persoane înscrise pentru pachetul de servicii, care este inferior numărului minim cerut, iar turistul este informat despre anulare în scris, în termenul indicat în descrierea pachetului de servicii; sau | **Compatibil** |  |  |  |
| **(ii)** anularea, exceptând cazurile de suprarezervare, se datorează unui caz de forţă majoră, adică unor împrejurări neobişnuite şi imprevizibile, independente de voinţa celui care le invocă şi ale căror consecinţe nu au putut fi evitate în pofida tuturor eforturilor depuse. |  | **Articolul 1136** **(5), b)** anularea, exceptând cazurile de supra rezervare, se datorează unui caz de forţă majoră, adică unor împrejurări neobişnuite şi imprevizibile, independente de voinţa celui care le invocă şi ale căror consecinţe nu au putut fi evitate în pofida tuturor eforturilor depuse.” | **Compatibil** |  |  |  |
| **(7)** Dacă, după plecare, o mare parte din serviciile prevăzute în contract nu sunt furnizate sau dacă organizatorul constată că nu va putea asigura o mare parte din serviciile prevăzute, organizatorul face, fără costuri suplimentare pentru consumator, alte aranjamente corespunzătoare pentru continuarea pachetului de servicii şi, după caz, despăgubeşte consumatorul la limita diferenţei dintre serviciile prevăzute şi cele furnizate. | **Codul civil** **Articolul 1137 Acordarea de garanţii şi înlăturarea neajunsurilor** **(3)** În cazul în care organizatorul nu înlătură neajunsurile în termenul stabilit de turist, acesta poate să le înlăture singur şi să ceară organizatorului compensarea cheltuielilor suportate. Nu se stabileşte termen în cazul în care organizatorul refuză să înlăture neajunsurile sau turistul este interesat ca acestea să fie înlăturate imediat**.** | **Articolul 1137****„(3)** Dacă, după derulare, o mare parte din serviciile prevăzute în contract nu sunt furnizate sau dacă organizatorul constată că nu va putea asigura o mare parte din serviciile prevăzute, organizatorul efectuează fără costuri suplimentare pentru turist:a) alte aranjamente corespunzătoare pentru completarea pachetului de servicii;b) despăgubeşte turistul la limita diferenţei dintre serviciile prevăzute şi cele furnizate; | **Compatibil** |  |  |  |
| În cazul în care astfel de aranjamente sunt imposibile sau nu sunt acceptate de către consumator din motive întemeiate, organizatorul furnizează consumatorului, fără costuri suplimentare, un mijloc de transport echivalent, care îl duce înapoi la locul de plecare sau într-un alt loc de sosire convenit cu el şi, după caz, despăgubeşte consumatorul. |  | **Articolul 1137****(3),** **c)** în cazul în care astfel de aranjamente sunt imposibile sau nu sunt acceptate de către turist din motive întemeiate, organizatorul furnizează către turist, fără costuri suplimentare, un mijloc de transport echivalent, care îl duce înapoi la locul de plecare sau într-un alt loc de sosire convenit, în prealabil cu acesta din urmă despăgubind turistul. | **Compatibil** |  |  |  |
| **Articolul 5****(1)** Statele membre iau măsurile necesare pentru ca organizatorul şi/sau detailistul parte contractantă să răspundă faţă de consummator pentru buna executare a obligaţiilor ce decurg din acel contract, indiferent dacă aceste obligaţii vor fi executate de ei înşişi sau de către alţi furnizori de servicii sub rezerva dreptului organizatorului şi/sau detailistului de a-i acţiona în instanţă pe ceilalţi furnizori de servicii. |  | **Articolul 1137****Acordarea de garanţii şi înlăturarea neajunsurilor,****(11)** Organizatorul/agenţia de turism este răspunzător pentru executare a obligaţiilor asumate prin contract, inclusiv în situaţia în care aceste obligaţii trebuiau îndeplinite de către alţi prestatori de servicii sub rezerva de ai acţiona în instanţă pe ceilalţi prestatori de servicii. | **Compatibil** |  |  |  |
|  | **Codul civil.****Articolul 1140. Reparaţia prejudiciului cauzat prin neajuns** Turistul poate cere, indiferent de faptul dacă a solicitat reducerea preţului sau a reziliat contractul, despăgubiri pentru neîndeplinirea contractului în cazul în care lipsurile călătoriei se datorează unei împrejurări pentru care răspunde organizatorul. | **Articolul 1140.****(1)** Turistul poate cere, indiferent de faptul dacă a solicitat reducerea preţului sau a reziliat contractul, despăgubiri pentru neîndeplinirea contractului în cazul în care lipsurile călătoriei se datorează unei împrejurări pentru care răspunde organizatorul. |  |  |  |  |
| **(2)** În ceea ce priveşte daunele care rezultă pentru consummator din neexecutarea sau din executarea defectuoasă a contractului, statele membre iau măsurile necesare pentru ca organizatorul şi/sau detailistul să fie traşi la răspundere cu excepţia cazului în care această neexecutare sau executare defectuoasă nu le este imputabilă nici lor nici altui furnizor de servicii, deoarece: |  | **Articolul 1140.****(2)** Organizatorul este exceptat de răspundere conform alin. (1) al prezentului articol în cazul în care această neexecutare sau executare defectuoasă nu le este imputabilă nici lor nici altui furnizor de servicii, dacă: | **Compatibil** |  |  |  |
| — lipsurile constatate în executarea contractului sunt imputabile consumatorului; |  | **Articolul 1140.****(2), a)** lipsurile constatate în executarea contractului sunt imputabile turistului; | **Compatibil** |  |  |  |
| — aceste lipsuri sunt imputabile unui terţ care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract şi au un character imprevizibil şi inevitabil; |  | **Articolul 1140.****(2), b)** aceste lipsuri sunt imputabile unui terţ care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract şi au un caracter imprevizibil şi inevitabil; | **Compatibil** |  |  |  |
| — aceste lipsuri se datorează unui caz de forţă majoră, astfel cum este definit la articolul 4 alineatul (6) al doilea paragraf punctul (ii) sau unui eveniment pe care organizatorul şi/sau detailistul sau furnizorul, cu tot efortul depus, nu-l puteau prevedea sau evita. |  | **Articolul 1140.****(2), c)** aceste lipsuri se datorează unui caz de forţă majoră, astfel cum este definit la art. 1136 alin. (5) lit. b) sau unui eveniment pe care organizatorul, cu tot efortul depus, nu-l puteau prevedea sau evita. | **Compatibil** |  |  |  |
| În cazurile menţionate la a doua şi a treia liniuţă, organizatorul şi/sau detailistul parte contractantă sunt obligaţi să ofere prompt asistenţă consumatorului aflat în dificultate. |  | **Articolul 1140.** **(3)** În cazurile menţionate la alin. (2) lit. b) şi c), organizatorul parte contractantă este obligat să ofere prompt asistenţă turistului aflat în dificultate. | **Compatibil** |  |  |  |
| În ceea ce priveşte daunele ce rezultă din neexecutarea sau din executarea defectuoasă a serviciilor care fac obiectul pachetului de servicii, statele membre pot admite ca despăgubirea să fie limitată conform convenţiilor internaţionale care reglementează aceste servicii. |  | **Articolul 1140.****(3), a)** în ceea ce priveşte daunele ce rezultă din neexecutarea sau din executarea defectuoasă a serviciilor care fac obiectul pachetului de servicii, despăgubirea poate fi limitată conform convenţiilor internaţionale care reglementează aceste servicii. | **Compatibil** |  |  |  |
| În ceea ce priveşte daunele, altele decât cele corporale, rezultând din neexecutarea sau executarea defectuoasă a serviciilor care fac obiectul pachetului de servicii, statele membre pot admite ca despăgubirea să fie limitată prin contract. Această limitare trebuie să fie rezonabilă. |  | **Articolul 1140.****(3),** **b)** în ceea ce priveşte daunele, altele decât vătămările corporale, rezultând din neexecutarea sau executarea defectuoasă a serviciilor care fac obiectul pachetului de servicii, despăgubirea poate fi limitată prin contract, cu condiţia ca această limitare să fie rezonabilă. | **Compatibil** |  |  |  |
| **(3)** Fără a aduce atingere alineatului (2) al patrulea paragraf nu se pot face derogări de la dispoziţiile alineatelor (1)şi (2) prin clauză contractuală. |  | **Articolul 1140.****(4)** fără a aduce atingere prevederilor art.1142 nu se pot face derogări de la dispoziţiile alin.(1) – (3) al prezentului articol prin clauză contractuală. | **Compatibil** |  |  |  |
| **(4)** Consumatorul trebuie să semnaleze cât mai curând posibil atât furnizorului de servicii, cât şi organizatorului şi/sau detailistului, în scris sau sub orice altă formă corespunzătoare, orice abatere în executarea contractului, pe care o constată la faţa locului.Această obligaţie trebuie menţionată clar şi explicit în contract |  | **Articolul 1137.****(4)** Turistul trebuie să semnaleze cât mai curând posibil atât furnizorului de servicii, cât şi organizatorului, în scris sau sub orice altă formă corespunzătoare, orice abatere în executarea contractului, pe care o constată la faţa locului. Această obligaţie trebuie menţionată clar şi explicit în contract.” | **Compatibil** |  |  |  |
| **Articolul 6** În caz de reclamaţie, organizatorul şi/sau detailistul sau reprezentantul său local, dacă acesta există, trebuie să ia măsuri imediate pentru a găsi soluţii corespunzătoare. |  | **Articolul 1137****(21)** În cazul unor reclamaţii ale turistului cu privire la realizarea serviciilor turistice contractate, organizatorul, precum şi prestatorii de servicii vor acţiona imediat pentru soluţionarea reclamaţiilor şi vor face proba eforturilor depuse de ei în acest scop**”** | **Compatibil** |  |  |  |
| **Articolul 7** Organizatorul şi/sau detailistul parte contractantă trebuie să aducă garanţii suficiente pentru a asigura, în caz de insolvenţă, rambursarea sumelor achitate de consumator şi repatrierea acestuia. |  | **Articolul 11401.****Garanţia****(1)** Organizatorul trebuie să dovedească cu garanţii acoperitoare sau prin poliţe de asigurare că poate asigura, în caz de insolvabilitate sau de faliment, rambursarea sumelor achitate de turist, precum şi a celor necesare în vederea repatrierii acestuia. | **Compatibil** |  |  |  |
| **Articolul 8** În domeniul reglementat de prezenta directivă, statele member pot adopta sau menţine dispoziţii mai restrictive pentru a proteja consumatorul. |  |  | **Prevederi UE neaplicabile** | Cerinţa respectivă nu este oportună în prezent din motivul ca Republica Moldova nu este membru UE  |  |  |
| **Articolul 9****(1)** Statele membre pun în aplicare măsurile necesare pentru a se conforma prezentei directive înainte de 31 decembrie 1992. Ele informează Comisia despre aceasta. |  |  | **Incompatibil** | Cerinţa respectivă nu este oportună în prezent din motivul ca Republica Moldova nu este membru UE  |  |  |
| **(2)** Comisiei îi sunt comunicate de către statele membre textile principalelor dispoziţii de drept intern adoptate în domeniul reglementat de prezenta directivă. Comisia comunică aceste texte celorlalte state membre |  |  | **Incompatibil** | Cerinţa respectivă nu este oportună în prezent din motivul ca Republica Moldova nu este membru UE.  |  |  |
| **Articolul 10** Prezenta directivă se adresează statelor membre. |  |  | **Prevederi UE neaplicabile**  | Cerinţa respectivă nu este oportună în prezent din motivul ca Republica Moldova nu este membru UE.  |  |  |
| **Anexă**Elemente pe care trebuie să le conţină un contract în cazul în care se aplică unui pachet de servicii:(a) destinaţia sau destinaţiile călătoriei şi, în cazul în care sunt prevăzute mai multe şederi, diferitele perioade şi datele lor; | **Codul civil** **Articolul 1134. Conţinutul contractului de servicii turistice** **(1)** Contractul de servicii turistice trebuie să conţină următoarele clauze:a).., locul (locurile) de destinaţie şi termenele de aflare, cu indicarea datelor; |  | **Compatibil** |  |  |  |
| (b) mijloacele, caracteristicile şi categoriile de transport utilizate, datele, orele şi locurile de plecare şi de sosire; | b) vehiculele, caracteristicile şi clasele lor, data şi locul plecării şi sosirii;  |  | **Compatibil** |  |  |  |
| (c) în cazul în care pachetul de servicii include cazarea, situarea locului de cazare, categoria turistică sau nivelul de confort şi principalele sale caracteristici, conformitatea sa cu reglementările statului membru de primire respectiv, serviciile de masă oferite; | c) informaţii despre cazare, categoria sau nivelul de confort, caracteristicile lui de bază, serviciile de alimentare; . |  | **Compatibil** |  |  |  |
| (d) dacă realizarea pachetului de servicii necesită un număr minim de personae şi, în acest caz, termenul limită de informare a consumatorului în caz de anulare; | d) în cazul stabilirii unui număr minim de persoane necesar pentru realizarea călătoriei, termenul limită de notificare a clientului în caz de contramandare a acesteia;  |  | **Compatibil** |  |  |  |
| (e) itinerarul; | a) itinerarul,.. |  | **Compatibil** |  |  |  |
| (f) vizitele, excursiile şi alte servicii incluse în preţul total convenit al pachetului de servicii; | e) vizitele, excursiile şi alte servicii incluse în preţul unic al călătoriei;  |  | **Compatibil** |  |  |  |
| (g) numele şi adresa organizatorului, detailistului şi, dacă este cazul, ale asigurătorului; | f) denumirea şi adresa organizatorului (agentului turistic) şi a asigurătorului, după caz;  | **Articolul 1134:**la alineatul (1) litera f) sintagma „(agentului turistic)” se exclude; | **Compatibil** | Se exclude sintagma pentru a evita interpretări a legislaţiei. |  |  |
| (h) preţul pachetului de servicii, eventuala modificare a preţului în conformitate cu articolul 4 alineatul (4) şi eventualele taxe aferente anumitor servicii (taxe de aterizare, de debarcare sau de îmbarcare în porturi şi aeroporturi, taxe de şedere), în cazul în care ele nu sunt incluse în preţul pachetului de servicii; | g) preţul călătoriei, posibilitatea de modificare a preţului, costul anumitor servicii suplimentare (taxa de îmbarcare şi debarcare în porturi şi aeroporturi, taxele turistice) neinclus în preţul unic al călătoriei şi posibilitatea de modificare a acestuia;  |  | **Compatibil** |  |  |  |
| (i) graficul şi modalităţile de plată; | h) termenele şi modalitatea de plată a preţului şi a celorlalte costuri;  |  | **Compatibil** |  |  |  |
| (j) cerinţele speciale pe care consumatorul le-a adus la cunoştinţa organizatorului sau detailistului în momentul rezervării şi care au fost acceptate de ambele părţi; | i) condiţiile specifice, convenite de părţi la cererea clientului;  |  | **Compatibil** |  |  |  |
| (k) termenele în care consumatorul trebuie să formuleze o eventuală reclamaţie pentru neexecutarea sau executareadefectuoasă a contractului. | j) termenele de formulare a pretenţiilor privind neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a contractului;  |  | **Compatibil** |  |  |  |
|  | k) alte condiţii |  |  |  |  |  |