

Drepturile tale în vacanță: ce trebuie să știi despre pachetele turistice

Planificarea unei vacanțe prin achiziționarea unui pachet turistic este o soluție comodă. Totuși, pentru a te bucura pe deplin de experiență și pentru a evita surprizele neplăcute, este bine să îți cunoști drepturile. Deși procesul de achiziționare a unui pachet turistic pare simplu, pot apărea situații neprevăzute – de la modificări de ultim moment ale zborurilor, la cazări care nu corespund descrierii. Această notă informativă explică ce trebuie să știi despre pachetele turistice, ce drepturi ai conform legislației și cum să te protejezi împotriva eventualelor neplăceri.

Conform legislației naționale¹, un pachet turistic înseamnă, o combinație de cel puțin două servicii de călătorie (de exemplu: transport și cazare) pentru aceeași vacanță, oferită de către un profesionist – o agenție sau un tur-operator. Cel mai popular tip de pachete turistice în Moldova sunt vacanțele „all-inclusive” spre destinații precum Turcia sau Egipt, unde organizatorul include toate serviciile – zbor, transfer la hotel, cazare și mese – într-un preț total fix (preț forfetar). De exemplu, în anul 2024, de pe Aeroportul Internațional Chișinău au fost operate peste 1600 de zboruri tur-retur în Antalya, ceea ce reprezintă peste 12% din toate zborurile efectuate. Iar Turcia a găzduit, în anul 2024, în jur de 330.000 de turiști din Republica Moldova.

La ce să atragi atenția înainte de achiziționarea unui pachet turistic?

Înainte de a achiziționa un pachet turistic, este important să te asiguri că agenția de turism este de încredere și are experiența necesară pentru a furniza servicii de calitate. În Republica Moldova, începând cu anul 2017, agențiile de turism pot opera fără o licență specifică. Totuși, acest lucru nu le scutește de obligația de a respecta legislația în vigoare și de a garanta calitatea și siguranța serviciilor oferite.

Atunci când ți se propune un pachet turistic, analizează cu atenție toate serviciile incluse: tipul și condițiile de cazare, mijloacele de transport (zboruri sau curse terestre) și orice servicii suplimentare oferite. Pentru a te asigura că hotelul ales corespunde așteptărilor tale, este util să consulți recenziile de pe platforme internaționale precum Google, Booking sau TripAdvisor. Astfel, poți evita surprizele neplăcute legate de standardele de cazare.

De asemenea, verifică prețul total al pachetului turistic și informează-te cu privire la eventuale costuri suplimentare, cum ar fi taxele pentru bagaje sau taxele locale percepute la locul de destinație. Înainte de a efectua plata, informează-te cu privire la condițiile de anulare sau modificare a călătoriei și citește cu atenție contractul privind pachetul de servicii de călătorie. Acest contract

¹ Articolul 1592 din Codul civil al Republicii Moldova 1107/2002
https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=146020&lang=ro#

Articolul 3 din Legea 352/2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova -
https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=142431&lang=ro#

stabilește obligațiile organizatorului (vânzătorului) de a furniza călătorului un pachet de servicii turistice, iar călătorul se angajează să achite organizatorului prețul convenit al acestui pachet.

Potrivit legislației, ai dreptul să anulezi (reziliezi) pachetul turistic în orice moment anterior plecării². Totuși, dacă anularea nu este determinată de circumstanțe inevitabile și extraordinare, agenția poate percepe un comision de rezoluțiune, care poate fi stabilit în contract și care trebuie să fie rezonabil și justificat. Acest comision poate varia în funcție de momentul anulării și de cheltuielile pe care agenția le poate recupera. În anumite situații, și organizatorul poate anula pachetul turistic înainte de începerea călătoriei. Acest lucru este posibil dacă nu a fost atins numărul minim de participanți necesar pentru desfășurarea călătoriei conform pachetului sau dacă apar circumstanțe inevitabile și extraordinare care împiedică executarea contractului. În aceste cazuri, ai dreptul la rambursarea integrală a sumelor plătite, însă fără despăgubiri suplimentare.

La momentul achiziționării pachetului turistic, informează-te și despre asigurarea medicală de călătorie. Deși aceasta poate fi inclusă în pachet, de regulă, agențiile o oferă separat, contra unui cost suplimentar. Prin urmare, dacă dorești protecție suplimentară în caz de probleme medicale în timpul călătoriei, va trebui să achiziționezi această asigurare separat. În caz de urgență medicală, este important să contactezi mai întâi compania de asigurare pentru a afla pașii exacți de urmat și unitățile medicale la care trebuie să te adresezi. În cazul în care soliciți asistența medicală privată de la hotelul unde ești cazat, există riscul ca cheltuielile suportate să nu fie rambursate, dacă furnizorul de servicii medicale recomandat de hotel nu are un contract cu compania de asigurare.

Care este diferența dintre pachetele turistice și rezervările individuale?

În unele cazuri, turiștii aleg să facă rezervări individuale, fie pentru a beneficia de o flexibilitate mai mare în planificarea călătoriei, fie pentru a profita de avantaje specifice, cum ar fi reduceri pentru clienți fideli pe anumite platforme sau oferte speciale în perioade de reduceri.

Un pachet turistic se diferențiază de o rezervare individuală prin faptul că include mai multe servicii de călătorie vândute împreună, în baza unui singur contract. Alegerea unui pachet turistic îți oferă un nivel mai ridicat de protecție. Dacă, de exemplu, zborul inclus în pachet este anulat sau hotelul nu corespunde descrierii, agenția de turism este obligată să găsească soluții, să îți ofere servicii alternative sau să îți returneze banii. În schimb, în cazul rezervărilor individuale, unde achiziționezi separat fiecare serviciu, fiecare furnizor răspunde doar pentru serviciul propriu. Astfel, dacă zborul este anulat și pierzi rezervarea la hotel, compania aeriană nu are obligația să îți despăgubească pierderea, iar hotelul nu este responsabil pentru problemele legate de transport.

În ceea ce privește zborurile, atunci când pasagerul a achiziționat un bilet direct de la compania aeriană pentru o cursă regulată la care apare o problemă, asistența va fi oferită de acea companie.

² Articolul 1602 din Codul Civil

Solicitățile și reclamațiile vor fi înaintate companiei aeriene, iar dacă soluția propusă nu este satisfăcătoare, acestea pot fi direcționate către Autoritatea Aeronautică Civilă.

Pentru curse neregulate (charter), atunci când biletul de avion face parte dintr-un pachet turistic cumpărat printr-o agenție de turism, iar consumatorul nu are o relație contractuală directă cu compania aeriană, responsabilitatea pentru asistență aparține agenției de turism. În astfel de situații, orice solicitare sau reclamație trebuie adresată agenției respective. Dacă problema nu este soluționată în mod satisfăcător, consumatorul se poate adresa Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor și Autorității Aeronautice Civile.

Cum soluționezi problemele?

Înainte de plecare, solicită agenției un număr de telefon sau un e-mail de urgență – îți poate fi de ajutor, pentru că, dacă apar probleme pe durata vacanței, primul lucru pe care trebuie să-l faci este să anunți agenția de turism sau reprezentantul său local. De exemplu, dacă hotelul nu corespunde descrierii din ofertă sau un zbor este anulat, agenția trebuie să îți ofere soluții alternative, cum ar fi schimbarea cazării, reprogramarea transportului sau rambursarea parțială a costurilor.

Este important să păstrezi orice dovadă a problemei (fotografii, documente, e-mailuri) și să soliciți răspunsuri scrise pentru eventualele plângeri. Conform legii privind protecția consumatorilor³, prestatorul de servicii are obligația de a soluționa reclamațiile consumatorului **în termen de cel mult 14 zile calendaristice** de la data notificării neconformității serviciului. Soluționarea poate consta în remedierea problemei, rambursarea sumei plătite sau oferirea unei alte forme de compensație.

Dacă agenția refuză sau nu răspunde satisfăcător, te poți adresa Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (telefon consumatorului: 022 51 51 51 / 080 028 028) sau în instanța de judecată competentă.

O vacanță reușită începe cu informarea corectă. Cunoașterea drepturilor tale – de la semnarea contractului, la gestionarea problemelor – te ajută să eviți stresul și să te bucuri de fiecare clipă. Fii atent la detalii, documentează orice neconformitate și nu ezita să ceri sprijin dacă simți că ți-au fost încălcate drepturile. Cu puțină pregătire, vacanța ta poate fi exact așa cum ți-ai imaginat-o!



Campania națională de informare a consumatorilor

Acest material a fost produs cu suportul financiar al Uniunii Europene și al Fundației Soros-Moldova. Conținutul acestuia reprezintă responsabilitatea exclusivă a proiectului „Consolidarea cadrului de protecție a consumatorului în Republica Moldova”, implementat de către Centrul Analitic Independent „Expert-Grup” în calitate de lider de consorțiu, în parteneriat cu Institutul pentru Politici și Reforme Europene, finanțat de către Uniunea Europeană și Fundația Soros Moldova.

³ Articolul 10 litera j) din Legea 105/2003 privind protecție consumatorului - https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=144442&lang=ro