

**AGENȚIA PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR ȘI SUPRAVEGHEREA
PIEȚEI**

MD-2012, mun.Chișinău, str. V. Alecsandri, 78, tel. +373-22-501-980, fax +373-22-501-981
E-mail: info@apc.gov.md, www.consumator.gov.md

**LISTĂ DE VERIFICARE
nr. 7
serviciilor turistice prestate de agențiile de turism și turi operatori**

I. Numele, prenumele și funcțiile inspectorilor care efectuează controlul:

II. Persoana și obiectul supuse controlului:

Denumirea _____ persoanei

Sediul _____ juridic, _____ cod _____ fiscal

Numele, prenumele conducătorului persoanei supuse controlului/reprezentantului acesteia _____

Unitatea _____ structurală/funcțională _____ supusă _____ controlului _____ (denumirea)

Alte date caracteristice ale unității (după caz) _____

III. Informații despre persoana supusă controlului înecesare pentru evaluarea riscurilor:¹

Criteriul²	Informație curentă (deținută de APCSP la data inițierii controlului)	Gradul de risc	Informație curentă este evaluabilă (se bifează dacă este cazul)	Informație revizuită în adresa controlului (se completează dacă este cazul)
Domeniul activității economice				
Practic comercială în corectitudine și/sau clauzele încheiate cu consumatorii				

IV. Lista de întrebări

¹În cazul în care tabelul corespunde cu tabelul din alte liste de verificare, utilizate în cadrul aceluiași control, tabelul se completează doar în una dintre listele de verificare utilizate în timpul controlului.

²Se completează doar criteriile de risc aplicabile domeniului și persoanei supuse controlului.

Nr. d/o	Întrebări	Referința legală	Conformitate			Comentarii	Punctaj
			Da	Nu	N/c		
1.	Contractele de servicii turistice sunt încheiate conform modelului aprobat?	Art. 14 alin.(1) lit.d) Legeanr. 352/2006; Anexa HG nr.1470/2001; Cap.XIX secțiunea 1 Legea nr. 1107/2002					6
2.	Sunt eliberate și perfectate vouchere turistice ca parte integrantă a contractelor de servicii turistice ?	Art. 10, 10 ¹ , 10 ² Legeanr. 352/2006					6
3.	Sunt prestate în totalitate serviciile prevăzute în contractul de servicii turistice ?	Art. 14 alin.(1) lit.d) Legea nr. 352/2006; Anexa HG nr.1470/2001; Cap.XIX secțiunea 1 Legeanr. 1107/2002					10
4.	Sunt puse la dispoziția turiștilor informații exhaustive privind programul touristic propus, procedurile consulare, drepturile și obligațiile turiștilor, condițiile de asigurare, modul de reparare a prejudiciilor și condițiile de renunțare la servicii?	Art. 14 alin.(1) lit.g) Legea nr. 352/2006; Anexa HG nr.1470/2001; Cap.XIX secțiunea 1 Legea nr. 1107/2002					15
5.	Sunt furnizate turiștilor informații corecte, complete și clare privind țara de aflare temporară: actele normative ale acesteia, obiceiurile, valorile și tradițiile, precum și alte particularități locale?	Art. 14 alin.(1) lit.h) Legeanr. 352/2006; Anexa HG nr.1470/2001; Cap.XIX secțiunea 1 Legea nr. 1107/2002					15
6.	Agentul economic repară prejudiciile cauzate turiștilor în cazurile de încălcare a clauzelor contractului de servicii turistice?	Art. 14 alin.(1) lit.i) Legea nr. 352/2006; Anexa HG nr.1470/2001; Cap.XIX secțiunea 1 Legea nr. 1107/2002					20
7.	Este întocmită o listă a serviciilor turistice prestate de agentul economic supus controlului și este afișată	Art. 14 alin.(1) lit.j) Legea nr. 352/2006; Anexa HG nr.1470/2001					6

	la un locac cesibil?						
8.	Sunt încheiate contracte de colaborare cu structurile de primire turistică străine clasificate sau cu structurile de primire turistică din Republica Moldova clasificate?	Art. 14 alin.(1) lit.c) Legea nr. 352/2006; Anexa HG nr.1470/2001					6
9.	În toate cazurile este perfectată asigurarea de călătorie a turiștilor fiin obligatorie a fi efectuată de către agenții economici din industria turismului prin încheierea contractelor cu companiile de asigurare abilitate să efectueze acest gen de asigurare?	Art. 21 Legea nr. 352/2006					20
10.	Personalul angajat corespunde cerințelor privind pregătirea și perfecționarea profesională în domeniul turismului?	Art. 38 Legea nr. 352/2006					10

V. Punctajul pentru evaluarea riscului

Încălări	Numărul de întrebări conform clasificării încălărilor (toate întrebările aplicate)	Numărul de încălcări constatate în cadrul controlului (toate întrebările neconforme)	Gradul de conformare numărului de încălcări % (1- (col 3/col 2) x100%)	Pondere a valorii totale conform clasificării încălcărilor (suma punctajului tuturor întrebărilor aplicate)	Pondere a valorii încălărilor constatate în cadrul controlului (suma punctajului întrebărilor neconforme)	Gradul de conformare numărului de încălcări % (1- (col 6/col 5) x100%)
Minore						
Gr						

ave						
Fo art e gra ve						
To tal						

VI. Ghid privind sistemul de apreciere a întrebărilor

Clasificarea încălcărilor	Punctajul
Minore	1 – 5
Grave	6 – 10
Foarte grave	11 - 20

VII. Lista actelor normative relevante:

Nr. d/o.	Indicativul	Titlul
1.	Leganr. 352-XVI din 24.11.2006	Cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova
2.	Hotărîrea Guvernului nr. 1470 din 27.12.2001	Cu privire la introducerea contractului turistic, voucherului turistic și a fișei de evident statistică a circulației turiștilor la frontiera Republicii Moldova
3.	Legea nr. 1107-XV din 06.06.2002	Codul civil al Republicii Moldova
4.	Legea nr. 190 din 19.07.1994	Cu privire la petiționare

Întocmită la data de _____

Semnătura inspectorilor

prezenți la realizarea

controlului:

(Nume, prenume)

(Semnătura)

(Data aducerii la cunoștință)

(Nume, prenume)

(Semnătura)

(Data aducerii la cunoștință)