

27 mai 2010

Arrêté du Gouvernement wallon portant statut des agences de voyages

Cet arrêté a été abrogé par le décret du 15 juin 2017.

Le Gouvernement wallon,

Vu le décret du 22 avril 2010 portant statut des agences de voyages;

Vu l'avis rendu par le Conseil supérieur du Tourisme en date du 29 avril 2008;

Vu l'avis rendu par le Comité technique des Agences de voyages en date du 22 avril 2008;

Vu l'avis de l'inspection des finances, donné le 3 avril 2008;

Vu l'accord du Ministre du budget, donné le 10 avril 2008;

Sur la proposition du Ministre des Pouvoirs locaux et de la Ville;

Après délibération,

Arrête:

Titre premier Des autorisations

Chapitre premier Des différentes catégories d'autorisation

Art. 1^{er}.

§1^{er}. Dans le présent texte, on entend par:

1° décret: le décret du 22 avril 2010 portant statut des agences de voyages;

2° autorité compétente: une autorité compétente telle que définie à l'article 3 de la Directive 2005/36/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 septembre 2005 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles;

3° directives:

– la Directive 2005/36/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 septembre 2005 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ainsi que ses modifications ultérieures;

– la Directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006, relative aux services dans le marché intérieur;

4° agence de voyages: l'agence de voyages telle que définie à l'article 1^{er}, §2, 2° du décret;

5° prestataire de services: le prestataire de services tel que défini à l'article 1^{er}, §2, 3° du décret;

6° profession réglementée: une activité professionnelle ou un ensemble d'activités professionnelles telles que définies à l'article 3 de la Directive 2005/36/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 septembre 2005 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles;

7° titre de formation: un titre de formation tel que défini à l'article 3 de la Directive 2005/36/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 septembre 2005 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles;

8° lettre recommandée: envoi tel que défini à l'article 1^{er}, §2, 4° du décret.

§2. Le calcul des délais s'établit selon les règles suivantes:

– le jour de la réception de l'acte, qui est le point de départ d'un délai, n'y est pas inclus;

– le jour de l'échéance est compté dans le délai. Toutefois, lorsque ce jour est un samedi, un dimanche ou un jour férié légal, le jour de l'échéance est reporté au jour ouvrable suivant.

Art. 2.

§1^{er}. Il existe trois catégories d'autorisations permettant d'exercer l'activité définie à l'article 2, §1^{er} du décret, suivant les distinctions ci-après:

1° l'autorisation de la catégorie A qui permet:

- a) l'organisation, comme entrepreneur ou sous-entrepreneur, et la vente de voyages à forfait et de séjours à forfait, individuels ou en groupe;
- b) la vente, en qualité d'intermédiaire, de voyages à forfait et de séjours à forfait organisés par des tiers, de bons de logement et de bons de repas;
- c) la vente, en qualité d'intermédiaire, de billets pour tous moyens de transport;

2° l'autorisation de la catégorie B qui permet:

- a) la vente en qualité d'intermédiaire, de voyages à forfait et de séjours à forfait organisés par des tiers, de bons de logement et de bons de repas;
- b) la vente en qualité d'intermédiaire, de billets pour tous moyens de transport;

3° l'autorisation de la catégorie C qui permet aux exploitants d'autocars:

- a) l'organisation, comme entrepreneur ou sous-entrepreneur, et la vente de voyages à forfait et de séjours à forfait lorsque la partie principale du transport doit s'effectuer en autocar;
- b) la vente, en qualité d'intermédiaire, de voyages à forfait et de séjours à forfait organisés par des tiers titulaires d'une des autorisations prévues par le présent article, lorsque la partie principale du transport doit s'effectuer en autocar.

§2. Une même personne physique ou morale ne peut être titulaire de plusieurs autorisations, quelles qu'en soient les catégories.

Chapitre II

Des conditions d'octroi de l'autorisation

Section 1^{re}

Conditions relatives aux personnes

Nationalité

Art. 3.

Le demandeur d'autorisation ou la (les) personne(s) chargée(s) de la gestion journalière de l'entreprise doit (vent) posséder l'une des qualités suivantes:

- 1° être ressortissant d'un État membre de l'Union européenne ou de l'Association européenne de Libre-Échange dès que la directive s'appliquera à ces pays;
- 2° être ressortissant d'un des États membres du Conseil de l'Europe ayant ratifié la Convention européenne d'établissement;
- 3° être citoyen d'un pays tiers ayant obtenu, en Belgique, un statut de résident à long terme et/ou membre de la famille d'un citoyen de l'Union européenne qui exerce son droit de circuler librement à l'intérieur de l'Union européenne.

Compétence professionnelle

Art. 4.

§1^{er}. Le demandeur d'une autorisation de la catégorie A ou la (les) personne(s) chargée(s) de la gestion journalière de l'entreprise doit(vent) remplir une des conditions suivantes:

A. être titulaire:

1° d'un titre de bachelier ou de master en tourisme sanctionné par un diplôme reconnu par la Communauté française, la Communauté flamande ou la Communauté germanophone ainsi que d'une expérience pertinente d'un an en agence de voyages; ou

2° d'un titre de bachelier ou de master sanctionné par un diplôme reconnu de la Communauté française, de la Communauté flamande ou de la Communauté germanophone ainsi qu'une expérience pertinente de deux ans en agence de voyages; ou

3° d'un titre conféré en vertu d'une formation équivalente en tourisme ou d'une formation spécifique en agent de voyage organisée par l'Institut wallon de la formation en alternance et des indépendants et petites et moyennes entreprises, ainsi que d'une expérience pertinente d'un an en agence de voyages; ou

4° d'un titre conféré en vertu d'une formation équivalente ou spécifique en tourisme, agréé par le Ministre qui a le Tourisme dans ses attributions ainsi que d'une expérience pertinente d'un an en agence de voyages;

B. faire preuve d'une expérience professionnelle pertinente dans les activités d'agence de voyages dans les conditions visées à l'article 18 de la Directive 2005/36/CE.

§2. Le demandeur d'une autorisation de la catégorie B ou la (les) personne(s) chargée(s) de la gestion journalière de l'entreprise doit(vent)t remplir une des conditions suivantes:

A. être titulaire:

1° d'un titre de bachelier ou de master en tourisme sanctionné par un diplôme reconnu par la Communauté française, la Communauté flamande ou la Communauté germanophone; ou

2° d'un titre de bachelier ou de master sanctionné par un diplôme reconnu par la Communauté française, la Communauté flamande ou la Communauté germanophone ainsi qu'une expérience pertinente d'un an en agence de voyages; ou

3° d'un titre conféré en vertu d'une formation équivalente en tourisme ou d'une formation spécifique en agent de voyage organisée par l'Institut wallon de la formation en alternance et des indépendants et petites et moyennes entreprises, ainsi que d'une expérience pertinente d'un an en agence de voyages; ou

4° d'un titre conféré en vertu d'une formation équivalente ou spécifique en tourisme, agréé par le Ministre qui a le Tourisme dans ses attributions ainsi que d'une expérience pertinente d'un an en agence de voyages.

B. faire preuve d'une expérience professionnelle pertinente dans les activités d'agence de voyages dans les conditions visées à l'article 18 de la Directive 2005/36/CE.

§3. Le demandeur d'une autorisation de la catégorie C ou la (les) personne(s) chargée(s) de la gestion journalière de l'entreprise doit(vent)t remplir une des conditions suivantes:

A. être titulaire:

1° d'un titre de bachelier ou de master en tourisme sanctionné par un diplôme reconnu par la Communauté française, la Communauté flamande ou la Communauté germanophone; ou

2° d'un titre de bachelier ou de master sanctionné par un diplôme reconnu par la Communauté française, la Communauté flamande ou la Communauté germanophone ainsi que d'une expérience pertinente d'un an en agence de voyages; ou

3° d'un titre conféré en vertu d'une formation équivalente en tourisme ou d'une formation spécifique en agent de voyage organisée par l'Institut wallon de la formation en alternance et des indépendants et petites et moyennes entreprises, ainsi que d'une expérience pertinente d'un an en agence de voyages; ou

4° d'un titre conféré en vertu d'une formation équivalente ou spécifique en tourisme, agréé par le Ministre qui a le Tourisme dans ses attributions ainsi que d'une expérience pertinente d'un an en agences de voyages;

B. faire preuve d'une expérience professionnelle pertinente dans les activités d'agence de voyages dans les conditions visées à l'article 18 de la Directive 2005/36/CE.

§4. Les demandeurs ressortissants d'un État membre où la profession d'agence de voyages est réglementée souhaitant obtenir une autorisation de catégorie A, B ou C, ou la (les) personne(s) chargée(s) de la gestion journalière de l'entreprise, doit remplir une des conditions suivantes:

A. être titulaire d'un certificat de compétence ou d'un titre de formation prescrit par un État membre pour être admis à la profession réglementée d'agence de voyages sur son territoire, ou à l'exercice de cette activité sur ledit territoire, qui répond aux conditions suivantes:

1° le certificat est délivré par une autorité compétente dans un État membre désignée conformément aux dispositions légales ou administratives dans cet État membre; et

2° il apparaît du certificat de compétence ou du titre de formation que le titulaire:

– a suivi un cycle d'études post-secondaires d'une durée minimale de trois ans, dispensé dans une université ou un établissement d'enseignement supérieur ou dans un autre établissement du même niveau de formation, ainsi que, le cas échéant, la formation professionnelle requise en plus du cycle d'études post-secondaires; ou

– a suivi un cycle d'études post-secondaires d'une durée minimale d'un an, dont l'une des conditions d'accès est, en règle générale, l'accomplissement d'un cycle d'études secondaires exigé pour accéder à l'enseignement post-secondaire en question, ou a suivi une formation de niveau secondaire équivalente, ainsi que, le cas échéant, la formation professionnelle requise en plus du cycle d'études post-secondaires.

Est assimilé au titre de formation le titre obtenu dans un État membre, sanctionnant une formation suivie dans un pays de l'Espace économique européen, lorsque cette formation est reconnue comme équivalente par cet État membre.

Est assimilé au titre de formation le titre obtenu dans un pays tiers, lorsque l'État membre reconnaît ce titre de formation comme équivalent et que son titulaire fait preuve d'une expérience de trois ans dans cet État membre; ou

B. faire preuve d'une expérience professionnelle pertinente dans les activités d'agence de voyages dans les conditions visées à l'article 18 de la Directive 2005/36/CE.

§5. Les demandeurs ressortissants d'un État membre où la profession d'agence de voyages n'est pas réglementée souhaitant obtenir une autorisation de catégorie A, B ou C, et la (les) personne(s) chargée(s) de la gestion journalière de l'entreprise, doi(ven)t remplir une des conditions suivantes:

A. avoir exercé pendant les dix dernières années la profession d'agence de voyages; et

B. être titulaire d'un certificat d'aptitude ou d'un titre de formation qui répond aux conditions suivantes:

1° le certificat est délivré par une autorité compétente dans un État membre désignée conformément aux dispositions légales ou administratives dans cet État membre; et

2° il apparaît du certificat de compétence ou du titre de formation que le titulaire:

– a suivi un cycle d'études post-secondaires d'une durée minimale de trois ans, dispensé dans une université ou un établissement d'enseignement supérieur ou dans un autre établissement du même niveau de formation, ainsi que, le cas échéant, la formation professionnelle requise en plus du cycle d'études post-secondaires, et qui atteste la préparation du titulaire à l'exercice de la profession d'agence de voyages; ou

– a suivi un cycle d'études post-secondaires d'une durée minimale d'un an, dont l'une des conditions d'accès est, en règle générale, l'accomplissement d'un cycle d'études secondaires exigé pour accéder à l'enseignement post-secondaire en question, ou a suivi une formation de niveau secondaire équivalente, ainsi que, le cas échéant, la formation professionnelle requise en plus du cycle d'études post-secondaires, et qui atteste la préparation du titulaire à l'exercice de la profession d'agence de voyages.

Est assimilé au titre de formation le titre obtenu dans un État membre, sanctionnant une formation suivie dans un pays de l'Espace économique européen, lorsque cette formation est reconnue comme équivalente par cet État membre.

Est assimilé au titre de formation le titre obtenu dans un pays tiers, lorsque l'État membre reconnaît ce titre de formation comme équivalent et que son titulaire fait preuve d'une expérience de trois ans dans cet État membre; ou

C. faire preuve d'une expérience professionnelle pertinente dans les activités d'agence de voyages dans les conditions visées à l'article 18 de la Directive 2005/36/CE.

§6. Les conditions visées aux paragraphes précédents sont présumées remplies dans les deux situations suivantes:

A. lorsque l'intéressé dispose d'un titre de formation ou ensemble de titres de formation qui a été délivré par une autorité compétente de son État d'origine, dès lors qu'il sanctionne une formation acquise et reconnue par cet État comme étant de niveau équivalent à celui requis aux paragraphes précédents et qu'il y confère les mêmes droits d'accès à l'activité d'agences de voyages ou à son exercice ou qui prépare à l'exercice de cette activité;

B. lorsque l'intéressé dispose d'une qualification professionnelle qui, sans répondre aux exigences législatives, réglementaires ou administratives de son État d'origine pour l'accès à l'activité d'agences de voyages ou son exercice, confère à l'intéressé des droits acquis en vertu de ces dispositions.

§7. Pour l'application des paragraphes précédents, sont prises en compte aussi bien les prestations à temps plein que les prestations à temps partiel, étant entendu que la durée totale du temps de travail à temps partiel doit correspondre à l'expérience requise à temps plein telle qu'imposée dans ces paragraphes.

§8. Le commissaire général au Tourisme évalue la possession des qualifications professionnelles requises sur base d'un ou plusieurs documents suivants:

- a. les diplômes, certificats d'aptitude ou titres de formation;
- b. une déclaration sur l'honneur du présent ou ancien employeur ou donneur d'ordre;
- c. des témoignages;
- d. tout document accepté comme preuve par le commissaire général au Tourisme.

Art. 5.

L'intéressé doit accomplir un stage d'adaptation de trois ans ou une épreuve d'aptitude lorsqu'il se prévaut:

1° d'une formation, dans son État d'origine, inférieure d'au moins un an à la formation prévue à l'article [4](#) de l'arrêté;

2° d'une formation, dans son État d'origine, portant sur des matières substantiellement différentes de celles couvertes par le titre de formation d'agent de voyages;

3° d'une attestation ou d'une compétence, dans son État d'origine, pour une profession substantiellement différente de celle d'agence de voyage.

Le choix entre le stage d'adaptation ou l'épreuve d'aptitude appartient à l'intéressé.

Lorsque l'intéressé doit accomplir un stage d'adaptation ou une épreuve d'aptitude, il doit fournir des informations concernant sa formation dans la mesure nécessaire pour déterminer l'existence éventuelle de différences substantielles avec la formation en vigueur en Région wallonne. Si l'intéressé est dans l'impossibilité de fournir ces informations, le commissaire général au Tourisme s'adresse au point de contact, à l'autorité compétente ou à tout autre organisme compétent dans l'État d'origine.

Art. 6.

Lorsqu'une personne chargée de la gestion journalière quitte l'entreprise, elle doit être remplacée dans les six mois. Ce remplacement est conditionné par l'observation des dispositions des articles [3](#) et [4](#) en matière, de nationalité et de compétence professionnelle.

Section 2

Conditions relatives aux entreprises

Cautionnement

Art. 7.

§1^{er}. Le demandeur d'autorisation doit justifier la constitution d'un cautionnement du montant suivant:

1. pour une autorisation des catégories A ou C, si l'entreprise vend ses voyages à forfait ou séjours à forfait essentiellement par l'intermédiaire d'autres agences de voyages:

pour 20 employés au plus: 50.000 euros,

augmenté de 25.000 euros par tranche de 10 employés;

2. pour une autorisation de la catégorie A, si l'entreprise occupe:

2 employés au plus: 10.000 euros;

de 3 à 5 employés: 15.000 euros;

de 6 à 10 employés: 20.000 euros;

plus de 10 employés: 25.000 euros,

augmenté de 7.500 euros par succursale;

3. pour une autorisation de la catégorie B: 7.500 euros,

augmenté de 7.500 euros par succursale;

4. pour une autorisation de la catégorie C si l'entreprise exploite:

de 1 à 5 autocars en catégorie « Tourisme »: 7.500 euros;

de 6 à 10 autocars en catégorie « Tourisme »: 10.000 euros;

de 11 à 15 autocars en catégorie « Tourisme »: 12.500 euros,

augmenté de 5.000 euros par tranche de 5 autocars en catégorie « Tourisme »,

augmenté de 7.500 euros par succursale.

§2. Pour l'application du §1^{er}, il est tenu compte:

– des employés occupés au siège principal et dans les succursales de l'entreprise au moment de la demande et, ensuite, le 1^{er} juillet de chaque année;

– des autocars en catégorie « Tourisme » affectés par le siège principal et les succursales de l'entreprise à l'organisation de voyages à forfait et de séjours à forfait au moment de la demande et, ensuite, le 1^{er} juillet de chaque année;

– des succursales en exploitation.

Le montant du cautionnement doit être rajusté lors de l'ouverture d'une nouvelle succursale et s'il échet, avant l'expiration du mois de juillet.

Art. 8.

Le cautionnement peut consister en la caution solidaire d'une banque ou d'une compagnie d'assurances, ou pour les ressortissants des Etats membres autres que la Belgique ainsi que de l'Association européenne de Libre-Échange dès que la directive s'appliquera à ces pays, conformément à la législation en vigueur dans l'État d'origine.

Art. 9.

Le cautionnement peut être constitué après de la Caisse des Dépôts et Consignations ou, pour les ressortissants des Etats membres autres que la Belgique ainsi que de l'Association européenne de Libre-Échange dès que la directive s'appliquera à ces pays, auprès d'un organisme de dépôt et de consignation, conformément à la législation et à la réglementation en vigueur dans l'État d'origine.

Siège d'exploitation

Art. 10.

Le demandeur d'autorisation doit disposer de locaux fixes, accessibles au public, permettant d'exercer l'activité de manière reconnaissable et digne.

Chapitre III

De la procédure d'octroi des autorisations

Art. 11.

La demande d'autorisation est adressée au commissaire général au Tourisme.

Art. 12.

§1^{er}. La demande d'autorisation doit être accompagnée des documents ci-après:

1° un extrait de casier judiciaire du modèle 2 pour les ressortissants belges ou du modèle équivalent pour les ressortissants étrangers, délivré depuis trois mois au plus au nom du demandeur s'il s'agit d'une personne physique, des administrateurs ou gérants s'il s'agit d'une personne morale, ainsi qu'au nom de la /des personne(s) chargée(s) de la gestion journalière de l'entreprise.

Lorsque l'intéressé est ressortissant d'un État visé à l'article 3 autre que la Belgique, l'extrait de casier judiciaire peut être remplacé par tout document émanant d'une autorité compétente dont il résulte que l'exigence de nationalité prévue par l'article 3 du présent arrêté et celle d'honorabilité prévue par l'article 8, 2°, du décret, sont satisfaites.

Lorsque les documents visés au 1° ne sont pas délivrés par les autorités compétentes de l'État d'origine, ils sont remplacés par une déclaration sous serment - ou, dans les États où un tel serment n'existe pas, par une déclaration solennelle - faite par l'intéressé devant une autorité judiciaire ou administrative compétente ou, le cas échéant, devant un notaire ou un organisme professionnel qualifié de l'État membre d'origine ou de provenance, qui délivrera une attestation faisant foi de ce serment ou de cette déclaration solennelle. Dans l'un ou l'autre cas, si la formule de ce serment ou de cette déclaration ne peut être utilisée par l'intéressé dans l'État en question, une formule équivalente appropriée peut être utilisée par l'intéressé;

2° les annexes au *Moniteur belge* publiant, dans leur dernier état, les dispositions relatives à la société ou à l'association dont la loi prescrit la publicité.

Ces annexes peuvent toutefois être remplacées par un exemplaire des statuts dûment revêtus du cachet du tribunal de commerce, préalablement à leur publication au *Moniteur belge*.

Lorsque l'intéressé est ressortissant d'un État visé à l'article 3 autre que la Belgique, ce document peut être remplacé par tout document, disponible publiquement, relatif à la société ou à l'association dont la loi de cet État prescrit la publicité;

3° les certificats ou autres documents susceptibles de faire foi de la compétence professionnelle de la/des personne(s) chargée(s) de la gestion journalière de l'entreprise;

4° les documents de nature à justifier l'application des mesures de dispense ou des mesures transitoires;

5° l'avis de la Caisse des Dépôts et Consignations ou l'acte d'engagement de la caution solidaire attestant de la constitution du cautionnement ou, pour les ressortissants d'un État visé à l'article 3 autre que la Belgique, d'un organisme de Dépôt et de Consignations.

§2. Il doit être fait usage des formulaires de demande fournis par le commissaire général au Tourisme.

§3. Tout changement qui affecte un quelconque des éléments de la demande d'autorisation et des documents qui l'accompagnaient, doit être notifié au commissaire général au Tourisme par lettre recommandée dans un délai de dix jours.

§4. En cas de doute justifié, le commissaire général au Tourisme peut se réserver le droit de solliciter tout document original.

§5. En cas de doute justifié, le commissaire général au Tourisme peut demander à l'État d'origine une confirmation de l'authenticité des attestations et des titres de formation délivrés dans cet autre État.

§6. En cas de doute justifié, lorsqu'une autorité compétente d'un État membre a délivré un titre de formation, comprenant une formation reçue en tout ou en partie dans un établissement légalement établi sur le territoire d'un autre État membre, le commissaire général au Tourisme est en droit de vérifier auprès de l'organisme compétent de l'État d'origine où la délivrance a eu lieu:

1° si la formation dispensée par l'établissement concerné a été formellement certifiée par l'établissement d'enseignement situé dans l'État d'origine où la délivrance a eu lieu;

2° si le titre de formation délivré est le même que celui qui aurait été délivré si la formation avait été entièrement suivie dans l'État d'origine où la délivrance a eu lieu; et

3° si le titre de formation délivré confère les mêmes droits d'accès à la profession sur le territoire de l'État d'origine où la délivrance a eu lieu.

Art. 13.

L'autorisation mentionne le nom de l'entreprise, les lieux du siège principal et des succursales, les activités autorisées, les noms des titulaires, administrateurs délégués, gérants et personnes chargées de la gestion journalière.

Art. 14.

Aucune entreprise ne peut être mise en exploitation avant la délivrance de l'autorisation requise.

Titre 3

Des obligations des titulaires d'autorisation

Chapitre premier

Des écussons et des autorisations

Art. 15.

Le commissaire général au Tourisme remet au titulaire d'une autorisation octroyée conformément à l'article 2, §1^{er} ou §2, 1°, du décret, à raison d'autant d'exemplaires que l'entreprise compte de siège principal et de succursales, un écusson qui reste la propriété de la Wallonie et qui doit être apposé visiblement sur l'établissement à proximité de l'entrée destinée au public.

Les modèles d'écusson varient selon les activités autorisées et font l'objet des modèles repris en annexes 1^{re}, 2 et 3.

Art. 16.

§1^{er}. En cas de retrait ou de suspension de l'autorisation ou en cas de cessation d'activité, l'autorisation ainsi que les écussons des établissements concernés doivent être restitués dans les dix jours de l'envoi de la notification de la décision définitive de retrait ou de suspension ou de la cessation d'activité.

§2. En cas de modification dans les mentions de l'autorisation, cette dernière ainsi que le cas échéant les écussons des établissements concernés doivent être restitués dans les dix jours de la délivrance de la nouvelle autorisation et le cas échéant, des nouveaux écussons.

Chapitre II

Des mentions

Art. 17.

Mention de la dénomination de l'entreprise, de la catégorie et du numéro de l'autorisation doit être faite sur les documents professionnels et dans la publicité.

Le prestataire de services tel que défini à l'article 1^{er}, §2, 3° du décret est également soumis à cette obligation.

Chapitre III

De la déontologie

Art. 18.

Le titulaire d'une autorisation est tenu:

1. envers ses clients:

- a) de donner les renseignements exacts nécessaires en ce qui concerne les prix et les conditions d'un voyage ou d'un séjour;
- b) de fournir, dans les conditions prévues, les services qu'il s'est engagé à prêter;
- c) de garder secrètes toutes les conditions d'un voyage ou séjour, même si ce voyage n'a pas été accompli, à moins qu'il n'ait reçu des instructions du client à ce sujet, qu'il ne soit appelé à rendre témoignage en justice ou que la loi ne l'oblige à faire connaître ces conditions;
- d) de ne pas employer les fonds versés par un client à des fins étrangères à celles de l'entreprise et de restituer sans retard aux clients les fonds qui leur sont dus;
- e) de s'abstenir de recourir à des fournisseurs ou sous-traitants ne présentant pas une garantie professionnelle ou morale certaine;

2. envers ses fournisseurs:

- a) de leur transmettre les sommes qui leur sont dues dans les délais convenus ou, à défaut, dans les délais d'usage;
- b) de respecter en matière de résiliation des contrats les délais convenus, ou à défaut, les délais d'usage;

3. envers ses confrères:

de s'abstenir de tout acte contraire aux usages honnêtes en matière commerciale par lequel il leur enlèverait ou tenterait de leur enlever ou à l'un d'eux partie de leur clientèle, ou porterait atteinte ou tenterait de porter atteinte à leur crédit ou, plus généralement, porterait atteinte ou tenterait de porter atteinte à leur capacité de concurrence.

Commet un acte contraire aux usages honnêtes en matière commerciale, notamment celui qui:

- a) crée ou tente de créer la confusion entre sa personne, son entreprise, ses représentations, ses activités et celles d'un concurrent et ce, par tous moyens tels que ressemblance dans la dénomination de l'agence de voyages, dans le nom d'un voyage ou séjour ou dans la publicité commerciale;
- b) répand des imputations fausses ou donne des indications sciemment inexactes sur la personne, l'entreprise, les activités ou le personnel d'un concurrent;
- c) donne des indications inexactes sur sa personnalité commerciale ou ses voyages ou séjours;
- d) fait un emploi non autorisé du matériel d'un concurrent, notamment de ses brochures, circulaires, prospectus et affiches, même sans intention de créer une confusion entre les personnes;
- e) débauche le personnel d'un concurrent dans le dessein de nuire ou l'incite à divulguer les secrets d'affaires de son concurrent.

Le prestataire de services tel que défini à l'article 1^{er}, §2, 3^o du décret est également soumis à cette obligation.

Chapitre IV

De la mise en jeu du cautionnement

Art. 19.

Le cautionnement est affecté exclusivement à la garantie des engagements professionnels contractés à l'occasion de l'exercice des activités couvertes par l'autorisation.

Il ne peut toutefois servir au paiement de créanciers déjà pourvus d'une autre garantie, dans la limite de celle-ci.

Art. 20.

Le cautionnement ne peut être mis en jeu que si le paiement des créances garanties a été réclamé conformément aux dispositions qui suivent.

Art. 21.

Le créancier doit adresser une mise en demeure à son débiteur et une copie de celle-ci, accompagnée de la copie des factures impayées, au commissaire général au Tourisme dans les douze mois de l'exécution de la prestation qui a donné naissance à la créance.

Dans les dix jours, le commissaire général au Tourisme envoie un avertissement au débiteur lui rappelant les dispositions de l'article [26](#) du présent arrêté et en adresse, le cas échéant, copie à la caution solidaire.

Toutes ces recommandations sont faites par lettre recommandée

Art. 22.

§1^{er}. Si dans les dix jours de l'envoi de l'avertissement visé à l'article [21, alinéa 2](#), le commissaire général au Tourisme n'a pas reçu du débiteur ou de la caution solidaire, par lettre recommandée, soit la preuve du paiement, soit la notification que la créance ou sa garantie est contestée entièrement ou partiellement, la créance est regardée comme étant certaine, liquide, exigible et garantie pour sa partie non payée et non contestée et le cautionnement est mis en jeu conformément au §2.

§2. Lorsque, conformément au §1^{er}, le cautionnement doit être mis en jeu, le commissaire général au Tourisme donne instructions, par lettre recommandée, à l'organisme de Dépôts et Consignations ou, suivant le cas, à la caution solidaire, de payer le créancier.

La caution solidaire dispose d'un délai de dix jours à partir de l'envoi de la lettre recommandée du commissaire général au Tourisme, pour effectuer le paiement. Elle doit, dans le même délai, informer de ce paiement le commissaire général au Tourisme par lettre recommandée.

§3. Le commissaire général au Tourisme avise le créancier du paiement de la créance. En cas de contestation, il informe le créancier qu'il peut éventuellement exercer ses droits par les voies légales ordinaires.

Le cas où le créancier contredit le paiement et le cas où la caution solidaire n'exécute pas ses obligations dans le délai prévu au §2 sont considérés comme des contestations.

Art. 23.

Dans le cas où le cautionnement a été mis en jeu conformément à l'article [21](#), le titulaire de l'autorisation doit reconstituer ledit cautionnement, sans devoir y être invité, dans les dix jours.

Art. 24.

Les créances sont traitées et honorées au fur et à mesure de leur réception, la date de la poste faisant foi. Lorsque le cautionnement est insuffisant pour payer tous les créanciers qui ont réclamé le paiement de leur créance conformément à l'article [21](#), et qui portent le même cachet postal, il y a lieu à distribution par contribution. Ces dispositions sont également valables en cas de faillite de l'entreprise.

Art. 25.

Tout bon de commande et toute facture émanant du titulaire d'une autorisation doivent mentionner au recto ou au verso - mais dans ce cas un renvoi doit figurer clairement au recto - le fait que ses engagements professionnels sont garantis par un cautionnement dans les conditions prévues par le présent arrêté, le montant du cautionnement et l'indication que le cautionnement ne peut jouer qu'après l'envoi par lettre recommandée d'une mise en demeure au débiteur et d'une copie de cette mise en demeure au commissaire général au Tourisme.

Art. 26.

§1^{er}. Le cautionnement est libéré dans les cas et aux dates ci-après:

1° en cas de cessation effective et définitive des activités couvertes par l'autorisation: à la date de la réception par le commissaire général au Tourisme de la lettre recommandée qui lui notifie la cessation de ces activités;

2° au cas où la caution solidaire décide de se dégager de ses obligations: à l'expiration d'un délai de trois mois prenant cours à la date de la réception par le commissaire général au Tourisme de la lettre recommandée qui lui notifie cette décision;

§2. Le cautionnement subsiste pour la garantie des créances, nées avant sa libération dont le paiement a été réclamé conformément à l'article 21 et au plus tard dans les six mois qui suivent la date de la libération.

Chapitre V Des statistiques

Art. 27.

Le titulaire d'une autorisation est tenu de fournir annuellement les renseignements se rapportant à l'industrie du tourisme que le commissaire général au Tourisme lui demande.

Ces renseignements sont confidentiels et destinés uniquement à des fins statistiques relatives au tourisme.

Le prestataire de services tel que défini à l'article 1^{er}, §2, 3° du décret est également soumis à cette obligation.

Chapitre VI Coopération administrative européenne

Art. 28.

Le commissaire général au Tourisme peut demander aux autorités compétentes de l'État d'origine du prestataire de services, pour chaque prestation de services, toute information pertinente concernant la légalité de l'établissement et la bonne conduite du prestataire ainsi que l'absence de sanction disciplinaire ou pénale à caractère professionnel.

En cas de plainte, le destinataire de service doit être informé des suites de la plainte.

Titre 4 Des dispositions abrogatoires, transitoires et finales

Art. 29.

Les arrêtés royaux des 30 juin 1966, 1^{er} février 1975, 9 mars 1977, 22 octobre 1987 et 22 septembre 1988 relatifs au statut des agences de voyages sont abrogés.

Art. 30.

Le présent arrêté entre en vigueur dès sa publication au *Moniteur belge*.

Art. 31.

Le Ministre qui a le Tourisme dans ses attributions est chargé de l'application du présent arrêté.

Namur, le 27 mai 2010.

Le Ministre-Président,

R. DEMOTTE

Le Ministre des Pouvoirs locaux et de la Ville,

P. FURLAN