قرار من وزير السياحة مؤرخ في 9 أوت 2007 يتعلق بالقواعد المطبقة على وكالات الأسفار عند ممارسة نشاطها عن طريق الأنترنات.

إن وزير السياحة،

بعد الاطلاع على القانون الأساسي عدد 63 لسنة 2004 المؤرخ في 27 جويلية 2004 المتعلق بحماية المعطيات الشخصية،

وعلى المرسوم عدد 13 لسنة 1973 المؤرخ في 17 أكتوبر 1973 المتعلق بتنظيم وكالات الأسفار المصادق عليه بالقانون عدد 68 لسنة 1973 المؤرخ في 19 نوفمبر 1973، كما تم تنقيحه بالقانون عدد 33 لسنة 2006 المؤرخ في 22 ماي 2006 المتعلق بتبسيط الإجراءات في مجال التراخيص الإدارية الخاصة بالقطاع السياحي،

وعلى القانون عدد 64 لسنة 1991 المؤرخ في 29 جويلية 1991 المتعلق بالمنافسة والأسعار وعلى جميع النصوص التي نقحته وتممته وخاصة القانون عدد 60 لسنة 2005 المؤرخ في 18 جويلية 2005،

وعلى القانون عدد 117 لسنة 1992 المؤرخ في 7 ديسمبر 1992 المتعلق بحماية المستهلك،

وعلى القانون عدد 83 لسنة 2000 المؤرخ في 9 أوت 2000 المتعلق بالمبادلات والتجارة الإلكترونية،

وعلى القانون عدد 5 لسنة 2004 المؤرخ في 3 فيفري 2004 المتعلق بالسلامة المعلوماتية،

وعلى القانون عدد 51 لسنة 2005 المؤرخ في 27 جوان 2005 المتعلق بالتحويل الإلكتروني للأموال،

وعلى الأمر عدد 977 لسنة 1976 المؤرخ في 11 نوفمبر 1976 المتعلق بضبط مشمولات وأساليب تسيير الديوان القومي التونسي للسياحة كما تم تنقيحه بالأمر عدد 930 لسنة 1983 المؤرخ في 13 أكتوبر 1983 والأمر عدد 89 لسنة 1986 المؤرخ في 8 جانفي 1986،

وعلى الأمر عدد 2122 لسنة 2005 المؤرخ في 27 جويلية 2005 المتعلق بضبط مشمولات وزارة السياحة،

وعلى الأمر عدد 2216 لسنة 2006 المؤرخ في 7 أوت 2006 المتعلق بضبط شروط الكفاءة المهنية لممارسة نشاط وكالة أسفار من صنف "أ" أو صنف "ب"،

وعلى قرار وزير الاقتصاد الوطني المؤرخ في 25 ماي 1974 المتعلق بضبط تراتيب تنظيم جولات سياحية من طرف وكالات أسفار ذات الإجازة "أ"،

وعلى قرار وزير السياحة المؤرخ في 9 نوفمبر 2006 المتعلق بالمصادقة على كراس الشروط الخاص بتعاطي نشاط وكالة أسفار من صنف "أ"،

وعلى قرار وزير السياحة المؤرخ في 9 نوفمبر 2006 المتعلق بالمصادقة على كراس الشروط الخاص بتعاطي نشاط وكالة أسفار من صنف "ب"،

وعلى رأي مجلس المنافسة.

قرر ما يلي :

الفصل الأول ـ يضبط هذا القرار القواعد العامة المطبقة على وكالة أسفار من صنف "أ" أو من صنف "ب" عند ممارسة نشاطها عن طريق الأنترنات.

الفصل 2 ـ يجب على كل من يرغب في ممارسة نشاط وكالة أسفار عن طريق الأنترنات احترام شروط ممارسة واستغلال نشاط وكالة أسفار من صنف "أ" أو من صنف "ب" طبقا للتشريع والتراتيب الجاري بها العمل.

الفصل 3 ـ يتمثل ممارسة نشاط وكالة أسفار عن طريق الأنترنات في تقديم الخدمات المنصوص عليها بالفصل الثاني من المرسوم عدد 13 لسنة 1973 المؤرخ في 17 أكتوبر 1973 والمتعلق بتنظيم وكالات الأسفار.

وتتمثل هذه الخدمات خاصة في ما يلي :

ـ حجز وبيع إقامات بالمؤسسات السياحية،

ـ بيع سندات السفر من مختلف الأنواع،

ـ تقديم خدمات لنقل السواح،

ـ تنظيم وبيع سفرات أو رحلات أو جولات سياحية،

ـ استقبال السواح ومساعدتهم طيلة إقامتهم،

ـ إنجاز التأمينات ضد مختلف أنواع المخاطر المنجرة عن النشاط السياحي لصالح الحرفاء،

ـ نيابة وكالات أخرى محلية أو أجنبية قصد القيام بمختلف هذه الخدمات بإسمها.

الفصل 4 ـ تقوم وكالة الأسفار بتقديم خدماتها عبر الأنترنات في حدود الأنشطة المخول لها ممارستها حسب صنفها.

الفصل 5 ـ تخضع ممارسة نشاط وكالة أسفار عن طريق الأنترنات إلى النصوص القانونية المنظمة للمبادلات والتجارة الإلكترونية وخاصة منها القانون عدد 83 لسنة 2000 المؤرخ في 9 أوت 2000 المتعلق بالمبادلات والتجارة الإلكترونية.

الفصل 6 ـ يجب على وكالة الأسفار أن توفر بموقعها الإلكتروني بطريقة واضحة ومفهومة، المعلومات التالية :

ـ الهوية الكاملة لوكالة الأسفار،

ـ صنف وكالة الأسفار ورقم التصريح المسبق المودع لدى المصالح المختصة للوزارة المكلفة بالسياحة،

ـ عنوان المقر الاجتماعي لوكالة الأسفار،

ـ أرقام الهاتف والفاكس وعنوان البريد الإلكتروني لوكالة الأسفار،

ـ وصفا كاملا لمختلف مراحل إنجاز المعاملة،

ـ طبيعة وخاصيات وسعر الخدمة،

ـ الفترة التي تكون خلالها الخدمة معروضة بالأسعار المحددة،

ـ طرق وإجراءات الدفع،

ـ طرق وآجال تنفيذ العقد ونتائج عدم إنجاز الإلتزامات،

ـ إمكانية العدول عن الحجز وآجاله،

ـ طرق وآجال استرجاع التسبقة،

ـ اللغات المقترحة لصياغة العقد.

يجب توفير هذه المعلومات إلكترونيا ووضعها على ذمة الحريف للاطلاع عليها في جميع مراحل المعاملة، كما يجب أن تكون قابلة للطباعة والتحميل.

الفصل 7 ـ يتعين على وكالة الأسفار، قبل إبرام العقد، تمكين الحريف من المراجعة النهائية لجميع اختياراته وتمكينه من إقرار الحجز أو تغييره حسب إرادته، وكذلك الاطلاع على شهادة المصادقة الالكترونية المتعلقة بإمضائه.

الفصل 8 ـ مع مراعاة مقتضيات الفصل 6 من هذا القرار، يمكن للحريف العدول عن الحجز في أجل أقصاه عشرة أيام عمل قبل تاريخ بدايته.

ويتم الإعلام بالعدول بواسطة جميع الوسائل المنصوص عليها مسبقا في العقد.

في هذه الحالة، يتعين على وكالة الأسفار إرجاع المبلغ المدفوع إلى الحريف في أجل عشرة أيام من تاريخ العدول عن الحجز.

ولا يمكن للحريف العدول عن الحجز في الحالتين التاليتين :

ـ عندما يطلب الحريف توفير الحجز خلال أجل يقل عن عشرة أيام من تاريخ بدايته وتوفر وكالة الأسفار ذلك،

ـ إذا تم تمكينه من حجز حسب خاصيات شخصية.

الفصل 9 ـ يتعين على وكالة الأسفار أن توجه للحريف، عند الطلب، خلال العشرة أيام الموالية لإبرام العقد تأكيدا للحجز بواسطة وثيقة كتابية أو إلكترونية موثوق بها تتضمن كافة المعطيات المتعلقة بعملية الحجز.

الفصل 10 ـ بالإضافة لعمليات الدفع العادية، يمكن للحريف الدفع عبر الأنترنات طبقا لأحكام القانون عدد

51 لسنة 2005 المؤرخ في 27 جوان 2005 المتعلق بالتحويل الإلكتروني للأموال.

الفصل 11 ـ يجب على كل وكالة أسفار ترغب في تقديم خدماتها عن طريق الأنترنات طبقا لهذا القرار، إعلام المصالح المختصة بالوزارة المكلفة بالسياحة كتابيا بذلك، وبكل تغيير لعنوان موقعها الإلكتروني.

الفصل 12 ـ تلتزم كل وكالة أسفار ترغب في تقديم خدماتها عن طريق الأنترنات بالقيام بتدقيق دوري في سلامة نظامها المعلوماتي لضمان سلامة مبادلاتها الإلكترونية وذلك طبقا للتشريع والتراتيب الجاري بها العمل.

الفصل 13 ـ يتعرض كل من لا يحترم مقتضيات هذا القرار للعقوبات المنصوص عليها بالمرسوم عدد 13 لسنة 1973 المؤرخ في 17 أكتوبر 1973 المتعلق بتنظيم وكالات الأسفار، المصادق عليه بالقانون عدد 68 لسنة 1973 المؤرخ في 19 نوفمبر 1973، كما تم تنقيحه بالقانون عدد 33 لسنة 2006 المؤرخ في 22 ماي 2006 المتعلق بتبسيط الإجراءات في مجال التراخيص الإدارية الخاصة بالقطاع السياحي، والنصوص القانونية المنظمة للمبادلات والتجارة الإلكترونية وخاصة منها الفصول عدد 48 و49 و50 من القانون عدد 83 لسنة 2000 المؤرخ في 9 أوت 2000 المتعلق بالمبادلات والتجارة الإلكترونية.

ولا يحول ذلك دون تطبيق العقوبات الواردة بالقوانين الخاصة متى كانت الأفعال غير معاقب عليها بالقانونين المشار إليهما أعلاه.

الفصل 14 ـ ينشر هذا القرار بالرائد الرسمي للجمهورية التونسية.

تونس في 9 أوت 2007.

وزير السياحة

التيجاني الحداد

اطلع عليه

الوزير الأول

محمد الغنوشي