

## CAHIER DES CHARGES

### Relatif à l'exercice des personnes physiques ou morales de l'activité d'agence de voyages de catégorie "A"

#### Chapitre premier : Dispositions Générales

**Article Premier :** Les activités d'agence de voyages de catégorie « A » sont notamment :

- la réservation et la vente de séjours dans les établissements touristiques,
- la vente de titres de transport de tout ordre,
- la prestation des services de transport pour les touristes,
- l'organisation et la vente de voyages, d'excursions et de circuits touristiques,
- la réception et l'assistance de touristes durant leur séjour,
- l'accomplissement pour le compte des clients des formalités d'assurances pour toute forme de risque qui découle de l'activité touristique,
- la représentation d'autres agences locales ou étrangères en vue de fournir en leur nom ces différents services.

**Article 2 :** Les personnes physiques ou morales qui désirent exercer l'activité d'agence de voyages de catégorie «A » sont tenues de s'engager par écrit du contenu du présent cahier des charges et de le déposer ainsi que la déclaration annexée auprès des services compétents de l'office national du tourisme tunisien, et ce, après les avoir dûment remplis et signés.

L'intéressé doit conserver un exemplaire du cahier des charges visé par l'administration.

**Article 3 :** Ce cahier des charges détermine les conditions que doit respecter chaque agence de voyages de catégorie « A ». Il contient quatre (04) chapitres et quatorze (14) articles.

**Article 4 :** L'exercice de l'activité d'agence de voyages de catégorie « A » est soumis aux textes législatifs et réglementaires en vigueur réglementant les agences de voyages et notamment aux dispositions du décret-loi n°73-13 du 17 octobre 1973 ratifié par la loi n°73-68 du 19 novembre 1973 portant réglementation des agences de voyages tel qu'il a été modifié la loi n°2006-33 du 22 mai 2006 portant simplification des procédures dans le domaine des autorisations administratives relatives au secteur touristique, et au présent cahier des charges.

#### Chapitre II : Les conditions d'exercice de L'activité D'agence de voyage de catégorie « A »

**Article 5 :** Toute personne physique ou morale qui désire exercer l'activité d'agence de voyages de catégorie « A » doit remplir les conditions suivantes :

- la personne physique ou le représentant légal de la personne morale ne doit pas avoir fait l'objet d'un jugement de faillite ou avoir été condamné à titre irrévocable pour crime ou délit relatif à l'honneur ou à la probité, à une peine d'emprisonnement ferme de trois mois ou plus, ou d'une peine de six mois ou plus avec sursis,

- la personne physique ou le représentant légal de la personne morale ne doit pas avoir la qualité de personnel de l'Etat, des collectivités publiques locales, ou des établissements publics à caractère administratif ou non administratif ou des entreprises publiques,

- la personne physique ou le représentant légal de la personne morale doit remplir l'une des conditions de qualification professionnelle suivantes :

-1- Etre titulaire d'un diplôme sanctionnant des études supérieures d'une durée d'au moins quatre (4) ans ou d'un diplôme admis en équivalence, et ce dans l'une des spécialités d'hôtellerie et de tourisme ou dans l'une des spécialités d'économie et de gestion, et ayant exercé au moins deux ans au sein d'une agence de voyages ou d'un établissement similaire dont une année ininterrompue dans un poste de responsable.

-2- Etre titulaire d'un diplôme sanctionnant des études supérieures d'une durée d'au moins trois (3) ans ou d'un diplôme admis en équivalence, et ce dans l'une des spécialités d'hôtellerie et de tourisme ou dans l'une des spécialités d'économie et de gestion, ou titulaire d'un diplôme de technicien supérieur dans l'une des spécialités d'hôtellerie et de tourisme délivré par un établissement d'enseignement supérieur conformément à la législation et à la réglementation en vigueur, ou d'un diplôme sanctionnant une formation professionnelle dans l'une des spécialités d'hôtellerie et de tourisme homologué au même niveau, et ayant exercé au moins trois ans au sein d'une agence de voyages ou d'un

établissement similaire dont deux années ininterrompues dans un poste de responsable.

- disposer d'un capital de cent mille (100.000) dinars. Ce capital doit être en numéraire et entièrement libéré,

- avoir une caution bancaire ininterrompue en guise de garantie de ses obligations professionnelles d'une valeur de cinquante mille (50.000) dinars. Cette caution serait retirée, le cas échéant, sur demande de l'office national du tourisme tunisien conformément à la législation et aux règlements en vigueur, et ce, en vue de couvrir les sommes dûes en cas de non exécution de l'agence de voyage de ses engagements envers les clients,

- souscrire une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle,

- être propriétaire ou locataire des locaux à usage commercial pour abriter le siège et l'activité de l'établissement,

- Prouver l'emploi d'un personnel ayant suivi une formation dans la spécialité d'agences de voyages et adhérant à la caisse nationale de la sécurité social,

- ne pas exploiter plus d'une agence de voyages.

En outre, la personne morale doit avoir pour objet social l'exercice d'une activité d'agence de voyages de catégorie «A».

### ***Section 1 : Les conditions d'ouverture d'une succursale d'une agence de voyages de catégorie « A »***

**Article 6 :** L'ouverture d'une succursale d'une agence de voyages de catégorie « A » est assujettie aux conditions suivantes :

- la nomination d'un chef de succursale titulaire d'un diplôme d'études supérieures ou d'un diplôme délivré par une école hôtelière agréée par le ministère chargé du tourisme ou qui a occupé pendant deux années consécutives un poste de responsabilité dans une agence de voyages,

- être propriétaire ou locataire des locaux à usage commercial pour abriter le siège de succursale.

### ***Section 2 : Les conditions d'exploitation et les programmes de voyages***

**Article 7 :** Toute agence de voyages de catégorie « A », est tenue de respecter les conditions d'exploitation prévues dans les textes législatifs et réglementaires en vigueur et notamment les conditions suivantes :

- la dénomination commerciale ne doit pas prêter à confusion avec aucun organisme existant,

- une copie de la déclaration annexée au présent cahier doit être affichée dans un endroit visible des bureaux ouverts au public,

- la dénomination commerciale et la catégorie de l'agence de voyage doivent figurer sur tous les documents et les imprimés utilisés,

- l'agence de voyages doit déposer au préalable pour visas, tous les programmes de voyages et d'excursions touristiques auprès des services compétents de l'office national du tourisme tunisien. Tout organisateur de ces circuits et excursions touristiques est tenu de respecter ses engagements envers ses clients et d'assurer toutes conditions de confort et de sécurité et de ne fournir que les services de guides de tourisme pour accompagner les touristes,

- le personnel des agences de voyages chargé d'accueillir les touristes dans les aéroports et les ports maritimes doit avoir une apparence convenable et avoir une tenue correcte et porter des badges attestant son identité et des pancartes convenables portant la dénomination commerciale de l'établissement représenté.

- l'agence de voyages est tenue de déposer ses états financiers auprès des services compétents de l'office national du tourisme tunisien dans un délai maximum de trois mois suivant la clôture de l'exercice comptable.

### Chapitre III : Dispositions diverses

**Article 8:** Le propriétaire d'une agence de voyages ou son représentant légal doit notifier aux services compétents de l'office national du tourisme tunisien tout changement portant sur l'établissement tel que la création d'une succursale, le changement de siège social ou de succursale ou autre, et ce, dans un délai ne dépassant pas trente (30) jours à compter de la date de survenue du changement.

En cas de changement de représentant légal de l'agence de voyages, le nouveau représentant légal doit déposer la déclaration annexée au présent cahier auprès des services compétents de l'office national du tourisme tunisien dans un délai ne dépassant pas trente (30) jours à compter de la date de survenue du changement, et ce, après l'avoir dûment remplie et signée.

### Chapitre IV : Le contrôle et les sanctions

**Article 9 :** toute personne physique ou morale exploitant une agence de voyages sans qu'elle soit engagée par écrit du contenu du présent cahier des charges, est passible d'une amende allant de 5000 à 10000 dinars. En outre, le tribunal décide de la fermeture immédiate de l'établissement. En cas de récidive, l'amende sera doublée.

**Article 10 :** l'activité d'une agence de voyage peut être suspendue provisoirement ou définitivement par arrêté du ministre chargé du tourisme.

La suspension provisoire de l'activité pour une période n'excédant pas six mois, peut avoir lieu dans les cas suivants:

- La disparition d'une ou de plusieurs conditions d'exercice ou d'exploitation d'activités d'agences de voyages.
- La non exécution des engagements pris envers les clients.
- La suspension de l'activité pour une période excédant une année.
- Le défaut de signature et de dépôt de la déclaration préalable annexée à ce cahier des charges auprès des services compétents de l'office national du tourisme tunisien par le nouveau représentant légal d'une agence de voyage en cas de changement de ce dernier, et ce, dans un délai n'excédant pas trente (30) jours à compter de la date de survenue du changement.

La suspension définitive peut avoir lieu dans les cas suivants:

- Le non respect de la réglementation douanière ou des changes,
- Si la personne physique ou le représentant légal de la personne morale a fait l'objet d'un jugement de faillite ou avoir été condamné à titre irrévocable pour crime ou délit relatif à l'honneur ou à la probité, à une peine d'emprisonnement ferme de trois mois ou plus, ou d'une peine de six mois ou plus avec sursis.

**Article 11 :** Sera puni d'une amende de 500 à 2000 dinars celui qui par ses agissements trompe intentionnellement le client en lui fournissant des prestations de services autres que celles convenues. En cas de récidive, le montant de l'amende sera de 2000 à 4000 dinars.

**Article 12 :** toute sanction précitée ne pourra être prononcée avant que l'intéressée n'ait été préalablement avisé des motifs de la mesure envisagée et mis à même de se faire entendre.

**Article 13:** L'exercice de l'activité d'une agence de voyages est soumis au contrôle des contrôleurs des services compétents relevant du ministère chargé du tourisme assermentés à cet effet.

**Article 14 :** Les agences de voyages sont tenues d'assurer les facilités nécessaires aux contrôleurs cités à l'article 13 du présent cahier lors de leur accomplissement des opérations de contrôle et de mettre à leur disposition tous les documents nécessaires afin de prouver l'application des dispositions réglementant l'exercice de l'activité.

**Lu et approuvé**

**Signature**

**Réservé à l'administration**

Il a été déposé un exemplaire du présent cahier des charges auprès des services compétents de l'office national du tourisme tunisien  
.....

À la date de.....