

CODE DE CONDUITE DES AGENCES DE VOYAGE

Le présent Code de conduite (ci-après: Code de conduite) a été établi afin d'améliorer la protection du client dans le cadre de la vente d'un voyage et de rappeler les responsabilités des agences de voyage.

Ce Code de conduite couvre la vente de voyages à forfait, l'offre de prestations de voyage liées et de services de voyage, tels que définis dans la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

1. Définitions

Aux fins du présent Code de conduite, les définitions suivantes s'appliquent :

- (a) « loi sur les voyages à forfait » : la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.
- (b) « règlement 261/2004 » : Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol.
- (c) « règlement 1371/2007 » : Règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.
- (d) « règlement 1177/2010 » : Règlement (UE) n° 1177/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure.
- (e) « règlement 181/2011 » : Règlement (UE) n° 181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar.
- (f) « règlements sur les droits des passagers » signifie règlement 261/2004, règlement 1371/2007, règlement 1177/2010 et règlement 181/2011.
- (g) « GDPR » : Règlement (UE) n° 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).
- (h) « agence de voyage » : une personne physique ou morale répondant à au moins une des définitions suivantes et qui a signé le présent Code de conduite :
 - « professionnel », « organisateur » ou « détaillant » tels que visés dans la loi sur les voyages;
 - « organisateur de voyages » tel que visé dans le règlement 261/2004 ;
 - « voyageur » ou « vendeur de billets » tels que visés dans le règlement 1371/2007 ;
 - « vendeur de billets », « agent de voyages » ou « voyageur » tels que visés dans le règlement 1177/2010 ; et
 - « vendeur de billets », « agent de voyages » ou « voyageur » tels que visés dans le règlement 181/2011.
- (i) « client » : une personne physique ou morale répondant à au moins une des définitions suivantes :
 - "voyageur" tel que visé dans la loi sur les voyages à forfait ; et
 - "voyageur", "passager", "personne handicapée" ou "personne à mobilité réduite", tels que visés dans les règlements sur les droits des passagers.

Sauf indication contraire, les termes utilisés dans le présent Code de conduite ont la même signification que les termes utilisés dans la loi sur les voyages à forfait et les règlements sur les droits des passagers.

CODE DE CONDUITE DES AGENCES DE VOYAGE

2. Rappel des obligations légales de l'agence de voyage

Il est rappelé à l'agence de voyage ses obligations découlant des dispositions légales, réglementaires et administratives. En particulier, l'agence de voyage reconnaît avoir connaissance et s'engage à appliquer correctement, dans la mesure où elles lui sont applicables :

- (a) Les dispositions de la loi sur les voyages à forfait, y compris les dispositions concernant :
 - l'obligation à fournir une information claire et transparente aux voyageurs depuis la réservation jusqu'au retour dans le pays de départ (e.a. les articles 5 à 7) ;
 - la modification du prix (les articles 19 à 23) ;
 - la responsabilité de la bonne exécution du voyage à forfait (les articles 33 à 40) ;
 - l'obligation à assister le voyageur lorsque celui-ci se trouve en difficulté à destination (les articles 43 à 44) ; et
 - la protection contre l'insolvabilité (les articles 54 à 65 et 71).
- (b) Les dispositions des règlements sur les droits des passagers et des conventions internationales liés au transport des personnes ; et
- (c) La circulaire TVA 2020/C/44 relative au régime particulier des agences de voyage et aux opérations de voyages non soumises à ce régime. L'agence de voyage s'engage à appliquer les taux de TVA adéquats en fonction du produit ou service vendu.

Plus généralement, l'agence de voyage s'engage à servir au mieux les clients en leur proposant le produit qui correspond au mieux à leurs attentes.

3. Obligations particulières de l'agence de voyage

Nonobstant les dispositions légales, réglementaires et administratives auxquelles elle est soumise, l'agence de voyage s'engage à respecter les obligations particulières suivantes :

- (a) L'agence de voyage agissant comme organisateur ou détaillant doit être titulaire d'une assurance responsabilité civile pour toute la durée de son activité. Cette souscription doit être mentionnée sur toute correspondance avec le client.
- (b) L'agence de voyage agissant comme organisateur ou détaillant s'engage à respecter les conditions générales de vente établies par la Commission de Litiges Voyages. Elle s'engage à les faire figurer dans le devis et le contrat qu'elle conclut avec le client. L'agence de voyage adapte ses conditions générales chaque fois qu'elles sont révisées par l'organe d'administration de la Commission de Litiges Voyages. Le cas échéant, l'agence de voyage les complète (en ajoutant, par exemple, la formule exacte et la méthode de calcul dans la clause de révision des prix, si elle est prévue).
- (c) L'agence de voyage agissant comme organisateur ou détaillant s'engage à accepter l'ouverture d'une procédure de conciliation devant la Commission de Litiges Voyages si le client en fait la demande.
- (d) L'agence de voyage s'engage, lorsqu'il agit en tant que détaillant ou intermédiaire, à fournir les coordonnées correctes et complètes du client à l'organisateur et/ou au prestataire de services de voyage afin que ce dernier puisse contacter directement le client si cela est nécessaire pour l'exécution du contrat ou l'application de la loi sur les voyages à forfait. Ce faisant, tant le détaillant/intermédiaire que l'organisateur et/ou au prestataire de services de voyage respectent les dispositions du RGPD. Les données du client restent à tout moment la propriété de celui qui apporte le client et ne peuvent être utilisés que dans le cadre du dossier en cours. Ils ne peuvent en aucun cas être utilisés par l'organisateur et/ou le prestataire de services de voyage à des fins commerciales sans le consentement du détaillant/intermédiaire et du client.

CODE DE CONDUITE DES AGENCES DE VOYAGE

- (e) L'agence de voyage s'engage, lorsqu'elle agit en tant que détaillant ou intermédiaire, à inclure les coordonnées correctes et complètes de l'organisateur et/ou du prestataire de services de voyage (et, le cas échéant, de son assureur contre l'insolvabilité) dans son devis et son contrat avec le client.
- (f) L'agence de voyage s'engage à indiquer clairement la qualité en laquelle elle agit (détaillant, organisateur, intermédiaire, prestataire de services de voyage) dans son devis et son contrat avec le client.
- (g) L'agence de voyage s'engage, lorsqu'il agit en tant que détaillant ou intermédiaire, à fournir au client une copie du contrat ou de la confirmation de réservation ou tout autre document important, reçu de l'organisateur et/ou du prestataire de services de voyage afin que le client dispose d'une preuve authentique émanant de ce dernier. Sans préjudice de l'obligation légale de toujours montrer le prix total du contrat au client, le coût de dossier/les frais de service éventuels pour cette copie seront indiqués séparément et de manière transparente sur le devis et le contrat avec le client.
- (h) Si l'agence de voyage agit en tant que détaillant ou intermédiaire, elle s'engage à transférer au client les remboursements reçus de l'organisateur et/ou du prestataire de services de voyage et destinés au client, sans délai et au plus tard dans les quinze jours. Pour cela, l'agence de voyage ne facture au client aucun frais d'administration ou de gestion. Cette disposition ne peut être interprétée comme une prolongation des délais légaux dans lesquels le client doit être remboursé en vertu de la loi sur les voyages à forfait et les règlements sur les droits des passagers.
- (i) Lorsqu'elle agit en tant qu'organisateur, l'agence de voyage s'engage à ne pas refuser ou entraver une demande de remboursement directe du client au seul motif que la réservation initiale a été effectuée par un détaillant ou intermédiaire.
- (j) Lorsque le client a légalement ou contractuellement droit à un remboursement en espèces, l'agence de voyage (indépendamment de la qualité dans laquelle elle agit) s'engage à ne pas imposer au client un remboursement (partiel) sous forme de bon ou de note de crédit, ni à proposer un tel bon ou une telle note de crédit comme mode unique de remboursement auquel le client a droit.

4. Souscription au code de conduite

- (a) L'agence de voyage souhaitant souscrire au présent Code de conduite, remplit et signe dûment le formulaire figurant en annexe 1. Si l'agence de voyage est affiliée à une des organisations professionnelles signataires, elle transmet le formulaire rempli et signé à son organisation professionnelle. Les organisations signataires collecteront les formulaires reçus et les transmettront au SPF Economie, ensemble avec une liste Excel des agences de voyage concernées. Si l'agence de voyage n'est pas affiliée à une des organisations professionnelles signataires, elle transmet le formulaire rempli et signé directement au SPF Economie.
- (b) Les organisations professionnelles signataires demanderont au SPF Economie de publier sur son site web une copie du présent Code de conduite, ainsi qu'une liste de toutes les agences de voyage qui ont souscrit au présent Code de conduite. La publication de cette liste des signataires du Code de conduite sur le site web du SPF Economie est purement déclarative : les agences de voyage concernées ne sont pas soumises à un contrôle préalable par le SPF Economie en ce qui concerne le respect du présent Code de conduite. Par conséquent, la publication du présent Code de conduite et/ou la liste des signataires sur le site web du SPF Economie ne peut se prévaloir d'aucun droit ou obligation à l'égard du SPF Economie. Le SPF Economie n'est en aucun cas responsable d'éventuelles fautes dans le Code de conduite et/ou la liste des signataires.
- (c) L'agence de voyage souscrivant au présent Code de conduite doit l'annoncer sur son site web de manière bien visible et facilement accessible. Ce faisant, il affiche le texte du Code de conduite.
- (d) L'agence de voyage souscrivant au présent Code de conduite doit le mentionner dans son devis et son contrat avec le client. Elle renvoie au site web où le Code de conduite peut être consulté.

CODE DE CONDUITE DES AGENCES DE VOYAGE

- (e) L'agence de voyage souscrivant au présent Code de conduite doit prendre les mesures nécessaires pour porter l'existence et le contenu du Code de conduite à l'attention de ses employés et agents.
- (f) L'agence de voyage souscrivant au présent Code de Conduite peut à tout moment décider de se retirer du présent Code de conduite. Une agence de voyage qui se retire du présent Code de conduite doit en informer immédiatement le SPF Economie. Elle supprimera immédiatement toute référence au Code de conduite sur son site Internet et dans les nouveaux contrats qu'il conclut avec ses clients.
- (g) Il est rappelé à l'agence de voyage que le fait de prétendre avoir souscrit au présent Code de conduite alors que ce n'est pas (ou plus) le cas, constitue une pratique commerciale déloyale (article VI.100, 1°, du Code de droit économique).
- (h) Les organisations professionnelles signataires s'engagent à encourager leurs membres respectifs à souscrire au Code de conduite.

5. Respect du Code de conduite

- (a) Le présent Code de conduite constitue un code de conduite au sens de l'article I.1, 7°, du Code de droit économique.
- (b) L'agence de voyage souscrivant au présent Code de Conduite, s'engage à respecter strictement les dispositions du Code de conduite. Cela s'applique également à ses employés et agents.
- (c) Les dispositions du Code de conduite ne remplacent pas les dispositions législatives, réglementaires et administratives fédérales, régionales et locales auxquelles l'agence de voyage est soumise.
- (d) Les infractions aux dispositions du présent Code de conduite peuvent constituer des pratiques commerciales déloyales en application des articles VI.93 à VI.103 du Code de droit économique, et notamment de l'article VI.98, 2,° du Code de droit économique.
- (e) L'Inspection économique peut contrôler le respect des dispositions du présent Code de conduite par les agences de voyage participantes sur la base du Code de droit économique. Les infractions constatées peuvent donner lieu à l'application des mécanismes de sanction prévus par le Code de droit économique.

5. Evaluation

Les organisations professionnelles signataires évaluent annuellement le présent Code de conduite, ainsi que son application. Les organisations professionnelles signataires inviteront le SPF Economie à participer à cette évaluation.

*

Établi à Bruxelles le 09.02.2023