

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

MINISTRE DU L'AMENAGEMENT DU TERRITOIRE, DU TOURISME ET DE
L'ARTISANAT

**Cahier des charges relatif à l'exploitation
d'une Agence de Tourisme et de Voyages**

Le titulaire de la licence d'exploitation d'une agence de tourisme et de voyages est tenu aux obligations ci-après :

1. Obligations d'ordre général :

- l'exercice de l'activité dans le strict respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur;
- le respect de l'éthique et des règles de la profession;
- consacrer le professionnalisme;
- le respect de l'environnement et la sauvegarde des zones et sites touristiques visités;
- le respect de la culture et du patrimoine local;
- le développement de l'e-tourisme ;
- l'intégration des techniques modernes de gestion et de commercialisation;
- le marketing soutenu de la « Destination Algérie »;
- l'édition périodique de différents moyens promotionnels de qualité.

2. Obligations envers la clientèle :

- la conclusion systématique d'un « contrat de tourisme et de voyages » avec tout touriste traité;
- la réponse aux besoins de la clientèle, en matière de conception et d'organisation de tous types de produits touristiques spécifiques dits « à la carte »;
- la prise en charge de toutes les prestations convenues et le respect des engagements contractés;
- l'encadrement effectif et efficace des touristes traités, dans toutes les étapes du produit touristique convenu;
- la fourniture de prestations de qualité et l'exécution des engagements du « plan qualité tourisme »;
- l'encadrement des groupes de touristes traités par des guides du tourisme agréés;
- la prise de toutes les mesures et précautions susceptibles de sécuriser le client et ses biens;
- la souscription d'une assurance couvrant la responsabilité civile et professionnelle;
- s'interdire la publicité mensongère sur les prix ou les prestations;
- la facturation des prestations conformément à la réglementation en vigueur.

3. Obligations envers les tiers :

- honorer tous les engagements pris ;
- la formalisation d'une éventuelle sous-traitance avec une autre agence par un « contrat de partenariat » notarié.

4. Obligations envers l'administration :

- la déclaration au ministère chargé du tourisme de tout changement survenant dans la gestion de l'agence;
- la transmission à l'administration chargée du tourisme des rapports d'activités trimestriels de l'agence ainsi que des statistiques et autres informations et données que l'administration juge utile de demander;
- se soumettre au contrôle des agents habilités et mettre à leur disposition les documents liés à l'activité de l'agence;
- se soumettre aux injonctions émanant de l'administration chargée du tourisme et des autres organes habilités;
- le strict respect des dispositions légales et des mesures administratives en vigueur en matière fiscale, douanière, de réglementation des changes, d'emploi et de déplacement des touristes dans les zones touristiques;
- la présentation à l'administration chargée du tourisme de la demande de renouvellement de la licence dans le délai réglementaire, accompagnée des justificatifs nécessaires.

Date :

Pour l'Agence de tourisme et de voyages

« Lu et approuvé » (Nom et signature du représentant légal)