

Trois-Rivières, le 5 Octobre 2022

PAR PUROLATOR :333759978609

9466-7037 Québec Inc. (FAS : Aventures & Adrénaline)  
1809-500 Place d'Armes  
Montréal (Québec)  
H2Y 2W2

**À l'attention de Madame Maowa Zaman, présidente**

**OBJET :           Avis d'infraction**  
**N/Réf.: Dossier 3060550-1000**

Madame,

En effet, dans le cadre d'une vérification relative à l'application des dispositions *Loi sur les agents de voyages* (RLRQ, chapitre A-10, ci-après LAV), et à la suite d'une discussion téléphonique avec Monsieur Nabil Madih le ou vers le 29 juillet 2022, il nous apparaît que votre entreprise correspond à la définition d'agent de voyages en vertu de **l'article 2** de la LAV :

**LAV 2.** *Aux fins de la présente loi, est un agent de voyages toute personne, société ou association qui, pour le compte d'autrui ou de ses membres, effectue ou offre d'effectuer l'une des opérations suivantes ou fournit ou offre de fournir un titre pour l'une de ces opérations:*

- a) *la location ou la réservation de services d'hébergement;*
- b) *la location ou la réservation de services de transport;*
- c) *l'organisation de voyages.*

Or, **l'article 4** de la même loi prévoit qu'un agent de voyages doit être titulaire d'un permis, ce qui n'est pas le cas de votre entreprise :

**LAV 4.** *Nul ne peut effectuer des opérations d'agent de voyages, prendre le titre d'agent de voyages ni donner lieu de croire qu'il est agent de voyages s'il n'est titulaire d'un permis en vigueur à cette fin ou si un permis n'a été délivré pour son bénéficiaire à une personne physique.*

*Toutefois, un conseiller en voyage à l'emploi d'un agent de voyages ou qui a conclu un contrat de service exclusif avec un agent de voyages peut effectuer les opérations visées à l'article 2 et traiter avec les clients s'il est titulaire d'un certificat délivré à cette fin par l'Office de la protection du consommateur et s'il satisfait aux conditions prévues par règlement.*

*Toute autre personne physique peut effectuer de telles opérations pour le compte d'un agent de voyages, sans être titulaire d'un permis ou d'un certificat délivré à cette fin, si elle ne traite pas avec les clients.*

En conséquence, nous vous prions de porter une attention immédiate au présent avis et de corriger la situation dans les meilleurs délais.

Nous vous informons par ailleurs qu'une mention du présent avis sera inscrite sur le site de l'Office à la rubrique « Se renseigner sur un commerçant » qui vise à informer le public de nos activités de surveillance, à l'adresse [www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca). Cette note apparaîtra sur le site au terme d'un délai de 45 jours de la date d'envoi du présent avis et y demeurera pendant trois ans.

Nous vous prévenons en outre que si des poursuites pénales devaient être entreprises, une autre mention s'ajoutera à cette rubrique; il en serait de même du jugement qui pourrait être rendu à votre endroit.

N'hésitez pas à communiquer avec **la personne responsable du dossier, Madame Julie Déry, au (418) 643-1484 poste 2217**, ou avec la soussignée pour obtenir toute information sur le contenu du présent avis ou pour nous faire part de vos commentaires sur ce dernier.



Mme Marie Simian  
Directrice territoriale - Secteur Est-du-Québec  
450-400 boul. Jean-Lesage, Québec (Québec) G1K 8W4  
Tél. : 1 888-672-2556 poste 2204  
Courriel : [marie.simian@opc.gouv.qc.ca](mailto:marie.simian@opc.gouv.qc.ca)

**P.j. : Articles pertinents de la LAV et du règlement. (Art. 2 à 4.1 LAV et art. 1.1 RAV)**

## **LOI SUR LES AGENTS DE VOYAGES** (L.R.Q., chapitre A-10)

**2.** Aux fins de la présente loi, est un agent de voyages toute personne, société ou association qui, pour le compte d'autrui ou de ses membres, effectue ou offre d'effectuer l'une des opérations suivantes ou fournit ou offre de fournir un titre pour l'une de ces opérations:

- a) la location ou la réservation de services d'hébergement;
- b) la location ou la réservation de services de transport;
- c) l'organisation de voyages.

1974, c. 53, a. 2; 1977, c. 57, a. 2; 1999, c. 40, a. 11; 2002, c. 55, a. 2.

**3.** La présente loi ne s'applique pas:

- a) à celui qui exploite un établissement d'hébergement touristique régi par la Loi sur les établissements d'hébergement touristique (chapitre E-15.1) et qui offre des prestations touristiques au Québec accessoires à l'exploitation de son établissement conformément à ce qui peut être prévu par règlement;
- b) à celui qui organise des voyages de tourisme d'aventure au Québec et qui offre d'autres prestations touristiques au Québec accessoires à l'exploitation de son entreprise conformément à ce qui peut être prévu par règlement;
- c) à un transporteur pour la location ou la réservation de ses services de transport;
- d) à un pourvoyeur pour les activités de pourvoies régies par la Loi sur la conservation et la mise en valeur de la faune (chapitre C-61.1) ou par la Loi sur les droits de chasse et de pêche dans les territoires de la Baie James et du Nouveau-Québec (chapitre D-13.1);
- e) un titulaire de permis de courtier immobilier ou d'agence immobilière délivré en vertu de la Loi sur le courtage immobilier (chapitre C-73.2) pour une opération de courtage régie par cette loi. ».

Elle ne s'applique pas également:

- a) lorsque les opérations d'agent de voyages sont effectuées occasionnellement et exclusivement au Québec, soit par une association, société ou personne morale pour le compte de ses membres et pour un voyage d'au plus 72 heures, soit, dans les autres cas, pour un voyage d'au plus 48 heures;
- b) lorsque celui qui effectue des opérations d'agent de voyages ne reçoit aucune forme de rétribution à cette fin et que celui qui en bénéficie n'effectue aucune dépense, participation ou contribution pour ces opérations;
- c) dans les autres cas ou aux autres conditions déterminés par règlement.

1974, c. 53, a. 3; 1977, c. 57, a. 3; 2002, c. 55, a. 2; 2009, c. 51, a. 22; 2018, c. 23, a. 716.

**3.** La présente loi ne s'applique pas:

- a) à celui qui exploite un établissement d'hébergement touristique régi par la Loi sur les établissements d'hébergement touristique (chapitre E-15.1) et qui offre des prestations touristiques au Québec accessoires à l'exploitation de son établissement conformément à ce qui peut être prévu par règlement;

b) à celui qui organise des voyages de tourisme d'aventure au Québec et qui offre d'autres prestations touristiques au Québec accessoires à l'exploitation de son entreprise conformément à ce qui peut être prévu par règlement;

c) à un transporteur pour la location ou la réservation de ses services de transport;

d) à un pourvoyeur pour les activités de pourvoiries régies par la Loi sur la conservation et la mise en valeur de la faune (chapitre C-61.1) ou par la Loi sur les droits de chasse et de pêche dans les territoires de la Baie James et du Nouveau-Québec (chapitre D-13.1);

e) à un courtier immobilier ou son agent pour les activités de courtage régies par la Loi sur le courtage immobilier (chapitre C-73.1).

Elle ne s'applique pas également:

a) lorsque les opérations d'agent de voyages sont effectuées occasionnellement et exclusivement au Québec, soit par une association, société ou personne morale pour le compte de ses membres et pour un voyage d'au plus 72 heures, soit, dans les autres cas, pour un voyage d'au plus 48 heures;

b) lorsque celui qui effectue des opérations d'agent de voyages ne reçoit aucune forme de rétribution à cette fin et que celui qui en bénéficie n'effectue aucune dépense, participation ou contribution pour ces opérations;

c) dans les autres cas ou aux autres conditions déterminés par règlement.

1974, c. 53, a. 3; 1977, c. 57, a. 3; 2002, c. 55, a. 2; 2009, c. 51, a. 22.

**4.** Nul ne peut effectuer des opérations d'agent de voyages, prendre le titre d'agent de voyages ni donner lieu de croire qu'il est agent de voyages s'il n'est titulaire d'un permis en vigueur à cette fin ou si un permis n'a été délivré pour son bénéficiaire à une personne physique.

Toutefois, un conseiller en voyages à l'emploi d'un agent de voyages ou qui a conclu un contrat de service exclusif avec un agent de voyages peut effectuer les opérations visées à l'article 2 et traiter avec les clients s'il est titulaire d'un certificat délivré à cette fin par l'Office de la protection du consommateur et s'il satisfait aux conditions prévues par règlement.

Toute autre personne physique peut effectuer de telles opérations pour le compte d'un agent de voyages, sans être titulaire d'un permis ou d'un certificat délivré à cette fin, si elle ne traite pas avec les clients.

La personne visée au deuxième ou au troisième alinéa doit, lorsqu'elle agit ailleurs qu'à un établissement de l'agent de voyages, être en mesure de démontrer sa qualité, sur demande.

1974, c. 53, a. 4; 1977, c. 57, a. 4; 1997, c. 43, a. 875; 1999, c. 40, a. 11; 2002, c. 55, a. 3; 2009, c. 51, a. 24.

**4.1.** Une personne peut demander l'annulation d'un contrat conclu avec quiconque agit comme agent de voyages sans permis.

2002, c. 55, a. 4.

## **Règlement sur les agents de voyages** (L.R.Q., c. A-10, a. 36)

### **1.1.**

La loi ne s'applique pas:

- a) à la personne qui exploite un établissement d'hébergement touristique et qui offre des services touristiques de proximité en plus des services d'hébergement dans son établissement;
- b) à la personne qui organise des voyages de tourisme d'aventure et qui offre des forfaits comportant, en plus de ses propres services, de l'hébergement en milieu naturel;
- c) au pourvoyeur qui offre des services touristiques de proximité en plus des services d'hébergement dans les établissements inscrits à son permis ou qui organise et vend des forfaits ne comportant, en plus de ses propres services, que la réservation d'une nuitée de service d'hébergement à proximité de l'aéroport de réception à l'arrivée et au départ;
- d) au titulaire d'un permis de transport nolisé par autobus délivré par la Commission des transports du Québec lorsqu'il effectue des opérations d'agents de voyages pour des voyages d'au plus 72 heures exclusivement au Québec;
- e) au mandataire d'un titulaire de permis de transport interurbain par autobus délivré par la Commission des transports du Québec qui vend, dans des terminus d'autobus, des titres de transport interurbain par autobus;
- f) à la chaîne hôtelière et au regroupement d'établissements hôteliers lorsqu'ils organisent des forfaits comportant l'hébergement dans plus d'un établissement de la chaîne ou du regroupement, mais ne comprenant aucun service de transport;
- g) à la réservation pour le compte d'autrui d'une chambre dans un établissement d'hébergement touristique ou d'une automobile de location, lorsque sont remplies les conditions suivantes:
  - i. la personne qui effectue cette réservation ne reçoit aucune forme de rétribution à cette fin du client;
  - ii. aucune somme d'argent n'est transférée entre le client et cette personne ou le fournisseur lors de la réservation ou seul le numéro de carte de crédit du client est transmis au fournisseur, sans que la carte ne soit débitée;  

le client peut annuler sans frais la réservation avant que le service ne soit rendu;
  - iii. aucune somme d'argent ne sera payée par le client et sa carte de crédit ne sera pas débitée avant la date à laquelle le service doit être rendu;
  - iv. aucune facture n'est remise au client au moment de la réservation; seul un document confirmant la réservation est remis au client.

h) à la personne qui offre des services de guide touristique ou d'excursion touristique locale d'une durée maximale d'une journée;

i) à l'établissement d'enseignement ou à l'enseignant mandaté par cet établissement si les conditions suivantes sont remplies :

- i. il organise un voyage d'au plus 72 heures et exclusivement au Québec pour ses élèves ou il organise un voyage pour ceux-ci par l'intermédiaire d'un agent de voyages;
- ii. il ne reçoit aucune forme de rétribution pour l'organisation du voyage, sauf la participation de l'enseignant à celui-ci.

Pour l'application du paragraphe i du premier alinéa, un établissement d'enseignement désigne tout établissement énuméré aux paragraphes a à g.1 de l'article 188 de la Loi sur la protection du consommateur (chapitre P-40.1).

D. 496-2010, a. 1; D. 986-2018, a. 1.