

**Art. III.71.** Le Roi fixe, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, les normes de qualité auxquelles doivent répondre les services rendus par les guichets d'entreprises, les heures d'ouverture minimales, ainsi que les règles particulières relatives à la gestion, à la comptabilité et aux comptes annuels des guichets d'entreprises.

**Art. III.72.** Les guichets d'entreprises sont tenus, lorsque la demande leur en est faite, de fournir sans délai et gratuitement, dans les conditions fixées par le Roi, toutes les informations en leur possession, de communiquer tout document et toute pièce en leur possession et, par ailleurs, de fournir les copies ou extraits jugés nécessaires aux autorités, administrations et services, en ce compris les parquets, les greffes des cours et des autres juridictions, les membres du pouvoir judiciaire et les fonctionnaires des ministères habilités en la matière, ainsi que les administrations des Communautés, des Régions, des provinces, des agglomérations et des fédérations de communes et des communes, et d'autres institutions ou organisations désignées par le Roi.

#### **Section 4. - Rémunération des guichets d'entreprises**

**Art. III.73.** § 1er. Le Roi peut par arrêté délibéré en Conseil des ministres :

1° déterminer le pourcentage des droits d'inscription, d'enregistrement et de publication, et des rétributions perçus, que les guichets d'entreprises retiennent comme rétribution de leur intervention en application des articles III.50 et III.59, 8° ;

2° adapter la rétribution visée au 1°, selon les modalités fixées par Lui, en vue de stimuler la qualité du service rendu;

3° déterminer les montants que les guichets d'entreprises perçoivent lors des formalités pour lesquelles ils se sont vus attribuer par une administration fédérale le pouvoir décisionnel, comme visées à l'article III.59, 6°.

§ 2. Pour les services complémentaires aux entreprises, visés à l'article III.59, § 2, les guichets d'entreprises peuvent prévoir de fixer des prix par prestation ou de manière forfaitaire sur une base annuelle.

### **TITRE 3. - Obligations générales des entreprises**

#### **CHAPITRE 1er. - Information, transparence et non-discrimination**

##### **Section 1re. - Obligations d'information et de transparence**

**Art. III.74.** § 1er. Sans préjudice des exigences légales et réglementaires particulières, toute entreprise met à disposition, de l'une des manières visée à l'article III.75, les informations suivantes :

1° son nom ou sa dénomination sociale ;

2° sa forme juridique ;

3° l'adresse géographique où l'entreprise est établie ;

4° ses coordonnées, y compris son adresse éventuelle de courrier électronique permettant d'entrer en contact rapidement et de communiquer directement et efficacement avec lui ;

5° le numéro d'entreprise ;

6° son siège social ;

7° dans le cas où l'activité est soumise à un régime d'autorisation, une obligation d'autorisation ou de déclaration, conformément à l'article 17 de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel, les coordonnées de l'autorité compétente ou du guichet d'entreprises ;

8° en ce qui concerne les professions réglementées :

a) l'association professionnelle ou l'organisation professionnelle auprès de laquelle l'entreprise est inscrite ;

b) le titre professionnel et l'Etat membre dans lequel il a été octroyé ;

9° les conditions générales et les clauses générales dans le cas où l'entreprise en utilise, ainsi que les langues dans lesquelles ces conditions générales et ces dispositions pourront être consultées ;

10° l'existence, dans le cas où l'entreprise en utilise, de clauses contractuelles concernant la législation applicable au contrat ou la juridiction compétente ;

11° l'existence de toute garantie contractuelle après-vente éventuelle, non imposée par la loi ;

12° le prix du service, lorsque le prix est déterminé au préalable par l'entreprise pour un type de service donné ;

13° les principales caractéristiques de l'activité économique ;

14° les assurances ou les garanties visées à l'article III.6 et notamment les coordonnées de l'assureur ou du garant et la couverture géographique.

§ 2. Lorsque les entreprises présentent de manière détaillée leurs activités économiques dans un document d'information, ils y font figurer des informations sur leurs activités pluridisciplinaires et partenariats qui sont directement liés à l'activité économique concernée et sur les mesures prises pour éviter les conflits d'intérêt.

**Art. III.75.** A l'initiative de l'entreprise, les informations visées à l'article III.74 :

1° sont communiquées au client ; ou

2° sont rendues facilement accessibles au client sur le lieu de l'activité de l'entreprise ou de la conclusion du contrat ; ou

3° sont rendues facilement accessibles au client par une adresse électronique communiquée par l'entreprise ; ou

4° figurent dans tout document d'information de l'entreprise présentant de manière détaillée ses activités.

**Art. III.76.** A la demande du client, l'entreprise communique les informations supplémentaires suivantes :

1° lorsque le prix n'est pas déterminé au préalable par l'entreprise pour un type de bien ou service donné, le prix du bien ou service ou, lorsqu'un prix exact ne peut pas être indiqué, la méthode de calcul du prix permettant au client de vérifier ce dernier, ou un devis suffisamment détaillé ;

2° en ce qui concerne les professions réglementées, une référence aux règles professionnelles applicables et aux moyens d'y avoir accès ;

3° des informations sur ses activités pluridisciplinaires et partenariats qui sont directement liés au bien ou au service concerné et sur les mesures prises pour éviter les conflits d'intérêts ;

34

4° les codes de conduites auxquels l'entreprise est soumise ainsi que l'adresse à laquelle ces codes peuvent être consultés par voie électronique, en précisant les versions linguistiques disponibles ;

5° les versions antérieures, applicables au moment de la signature du contrat, contenant la date de début et de fin d'application des informations visées à l'article III.74, 9°.

**Art. III.77.** Les informations visées aux articles III.74 et III.76 sont mises à disposition ou communiquées de manière claire et non ambiguë, et en temps utile avant la conclusion du contrat, ou avant la livraison du produit ou de la prestation du service lorsqu'il n'y a pas de contrat écrit.

**Art. III.78.** Chaque entreprise est tenue de prouver le respect des exigences prévues aux articles III.74 à III.77 et l'exactitude des informations fournies.

**Art. III.79.** Les dispositions de cette section ne portent pas préjudice aux exigences d'informations supplémentaires applicables aux entreprises ayant leur établissement en Belgique.

## **Section 2. - Non-discrimination des clients**

**Art. III.80.** Les clients ne sont pas soumis à des exigences restreignant leur droit d'utiliser un service fourni par une entreprise ayant son établissement dans un autre Etat membre. Sont notamment visées les exigences suivantes :