



LA MEDIATION DE CONSOMMATION UN DISPOSITIF OBLIGATOIRE POUR LES PROFESSIONNELS

I. DEUX OBLIGATIONS ESSENTIELS POUR LE PROFESSIONNELS

ADHERER A UN DISPOSITIF DE MÉDIATION

Depuis le 1er janvier 2016, tout professionnel doit proposer à ses clients consommateurs, en plus de son service interne de gestion des réclamations, un système de médiation référencé, indépendant, rapide et gratuit.

INFORMER LE CONSOMMATEUR

Ce dispositif devra être clairement porté à l'intention des consommateurs, via une clause à insérer dans les documents commerciaux (site internet – CGV – bons de commandes – lors de la procédure de réclamation)

Modèle de clause d'information :

*"Après avoir saisi le service (après-vente, après voyage...) et à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, le client peut saisir **gratuitement** le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site: www.mtv.travel"*

SANCTIONS

Le non-respect de ces obligations peut entraîner une **AMENDE ALLANT JUSQU'À 15 000€** par manquement constaté.

II. LA MEDIATION TOURISME ET VOYAGE

- Association créée le 18 juillet 2011 et opérationnelle depuis le 1er janvier 2012.
- Contrôlée et référencé par la Commission de Contrôle et d'Évaluation de la Médiation de la Consommation (CECMC).
- Notifiée à la Commission Européenne.

La MTV a pour but de permettre aux consommateurs et aux entreprises des secteurs du tourisme, du transport, de l'hébergement, des loisirs et du voyage de privilégier la résolution extrajudiciaire des



litiges d'après-vente liés aux prestations commercialisées ou fournies par un de ses adhérents. Cette médiation est **gratuite pour le consommateur**.

III. NOS ADHERENTS

La MTV couvre aujourd'hui plus de **90 000 ENTREPRISES**, par le biais de leurs organisations professionnelles ou directement, notamment :

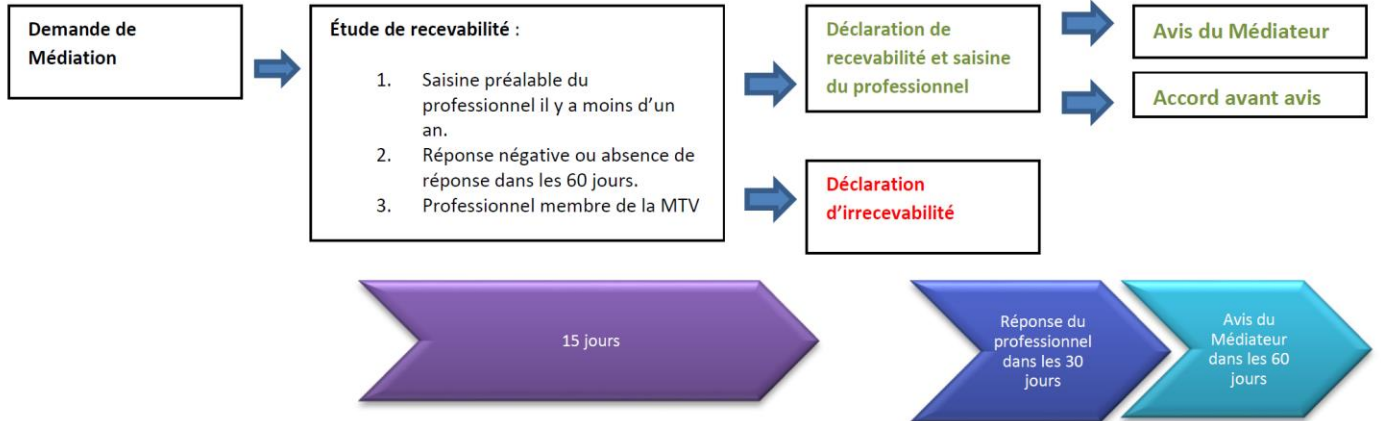
FEDERATION NATIONALE DE L'AVIATION MARCHANDE	SYNDICAT DES ENTREPRISES DU TOUR OPERATING	ENTREPRISES DU VOYAGES
UNION DES TRANSPORTS PUBLICS ET FERROVIAIRES	SYNDICAT NATIONAL DES ESPACES DE LOISIRS, D'ATTRACTIONS ET CULTURELS	UNION DES METIERS ET DES INDUSTRIES DE L'HOTELLERIE
ASSOCIATION PROFESSIONNELLE DE SOLIDARITE DU TOURISME	CASINOS DE FRANCE	UNION DES AEROPORTS FRANÇAIS
SYNDICAT DES COMPAGNIES AERIENNES AUTONOMES	UNION NATIONALE DES ASSOCIATIONS DE TOURISME ET DE PLEIN AIR	FEDERATION NATIONALE DES TRANSPORTS DE VOYAGEURS
OFFICES DE TOURISME DE FRANCE	ARMATEURS DE FRANCE	DOMAINES SKIABLES DE FRANCE
AIR FRANCE	NORWEGIAN AIR	ROYAL AIR MAROC
AIR MADAGASCAR	EASYJET	RYANAIR
KLM	KENYA AIRWAYS	LEVEL OPEN SKIES
ACCOR HOTELS	MELIA HOTELS	HONOTEL
CHAUFFEUR PRIVÉ	SNAPCAR	MARCEL
STADE DE FRANCE	STADE DE NICE	STADE DE BORDEAUX
RESEAU TOURCOM	L'TUR	GOTOGATE
WONDERBOX	SMARTBOX	TICKETNET - TICKETMASTER
SYNDICAT DES MONITEURS DE SKI FRANCAIS	FEDERATIONS FRANÇAISES DE FOOTBALL ET DE GOLF	FEDERATIONS FRANÇAISES DE GOLF

IV. LES AVANTAGES DE L'ADHÉSION A LA MTV

- Une solution qui **répond aux obligations** imposées par les textes.
- Un **dispositif reconnu et qui fonctionne** (plus de 90% des dossiers sont résolus à l'amiable)
- Une **mutualisation des coûts**.
- Une **équipe formée** aux droits spécifiques du tourisme, du voyage et des loisirs.



V. MODALITÉS DE TRAITEMENT DES DEMANDES DE MÉDIATION



Contact – Informations MTV

Khalid EL WARDI – Secrétaire Général

@ : elwardi@mtv.travel / Tél : 01.42.67.96.68

www.mtv.travel