



Paris, le 14 décembre 2015

MTV - MEDIATION DU TOURISME ET DU VOYAGE

OBLIGATION DE MISE EN PLACE D'UN SYSTEME DE REGLEMENT AMIABLE DES LITIGES

I. LA MTV

La Médiation du Tourisme et du Voyage (MTV) a été créée le 18 juillet 2011 à l'initiative du Syndicat National des Agences de Voyage (SNAV), du Syndicat des Entreprises du Tour Operating (SETO) et de la Fédération Nationale de l'Aviation Marchande (FNAM). Elle est opérationnelle depuis le 1er janvier 2012 et a été référencée par la Commission nationale de la Médiation de la Consommation comme « **médiation d'excellence respectant les bonnes pratiques de la Charte de la médiation de la consommation** ». Elle a depuis été rejointe par l'UNOSEL, le SCARA, ADP, EASYJET, l'UTP, ARMATEURS DE France et la FNTV.

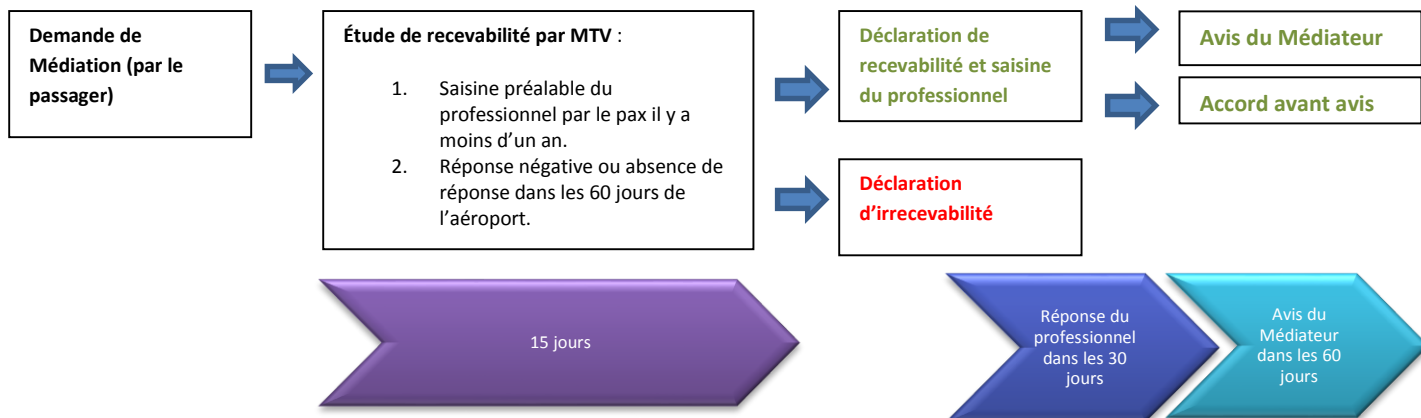
La MTV a pour but de permettre aux consommateurs et aux entreprises du secteur touristique et du voyage de privilégier la résolution extrajudiciaire des litiges d'après-vente liés aux voyages à forfait, aux transports secs de passagers, à l'hébergement et l'accueil aéroportuaire. Cette médiation est gratuite pour le consommateur.

II. RAPPEL DU CONTEXTE JURIDIQUE

La **directive européenne 2013/11/UE du 21 mai 2013** - relative au règlement extrajudiciaire des litiges - **définitivement transposée en droit français par un décret d'octobre 2015 (et donc d'application immédiate)**, impose aux professionnels de proposer à leurs clients consommateurs, en plus de leur service interne de gestion des réclamations, un mode de règlement amiable des litiges (médiateur), qui serait indépendant, rapide et gratuit.

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) sous peine d'amende de 15 000€ par manquement constaté.

III. MODALITÉS DE TRAITEMENT DES DEMANDES DE MÉDIATION



IV. LES AVANTAGES DE L'ADHÉSION A LA MTV

- Une solution qui répond d'ores et déjà aux obligations de fond et de forme imposées par les textes.
- Un dispositif reconnu et qui fonctionne (près de 90% des dossiers sont résolus à l'amiable)
- La MTV regroupe près de 5000 entreprises du secteur et permet une mutualisation des coûts.
- Une équipe formée aux droit et contexte du tourisme.

V. VOS OBLIGATIONS

1. Attribuer à la MTV un contact dédié
2. **Informez les clients** consommateurs sur la possibilité de recourir à la médiation, en portant cette information sur les CGV, site internet, bon de commande et pendant le processus de réclamation (ex : dans le dernier courrier envoyé par le service traitant les réclamations).

Exemple de clause :

"Après avoir saisi le service..... et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site: www.mtv.travel"

3. **Accepter le recours** à la médiation

Le recours à la MÉDIATION est gratuit pour le consommateur et le professionnel du tourisme doit accepter ce recours et acquitter les frais de dossier applicables.

4. S'acquitter des **frais de dossier**

Le versement des frais de dossier est forfaitaire et totalement indépendant de la notion de responsabilité ou des montants de dédommagement évoqués (voir VI).

NB : Les professionnels et consommateurs sont libres de suivre ou non l'avis du Médiateur (qui, nous vous le rappelons est confidentiel).

VI. LES TARIFS DES FRAIS DE DOSSIER POUR LES PROFESSIONNELS ADHÉRENTS

Les frais de dossier en cas d'AVIS RENDUS du Médiateur

Les frais de dossiers ont été fixés à 100€ HT répartis entre le nombre d'intervenants professionnels mis en cause.

Ex : Un aéroport + une compagnie aérienne = prix forfaitaire /2 (indépendamment de l'issue du dossier)

Les frais de dossiers dus par les adhérents en cas d'accord AVANT AVIS rendu par le Médiateur

En cas d'accord entre le client et le professionnel, pendant le processus de médiation et avant l'émission d'un avis, les frais de dossier sont minorés de 50%.

Contact – Informations MTV

Khalid EL WARDI – Secrétaire Général

@ : elwardi@mtv.travel / Tél : 01.42.67.96.68

www.mtv.travel