



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. Elle est opérationnelle depuis le 1er janvier 2012 et a été incluse par la Commission de Contrôle et d'Évaluation de la Médiation de la Consommation (CECMC) dans la première liste des médiations françaises sectorielles de référence transmise 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**.

## II. LES ADHERENTS A LA MTV

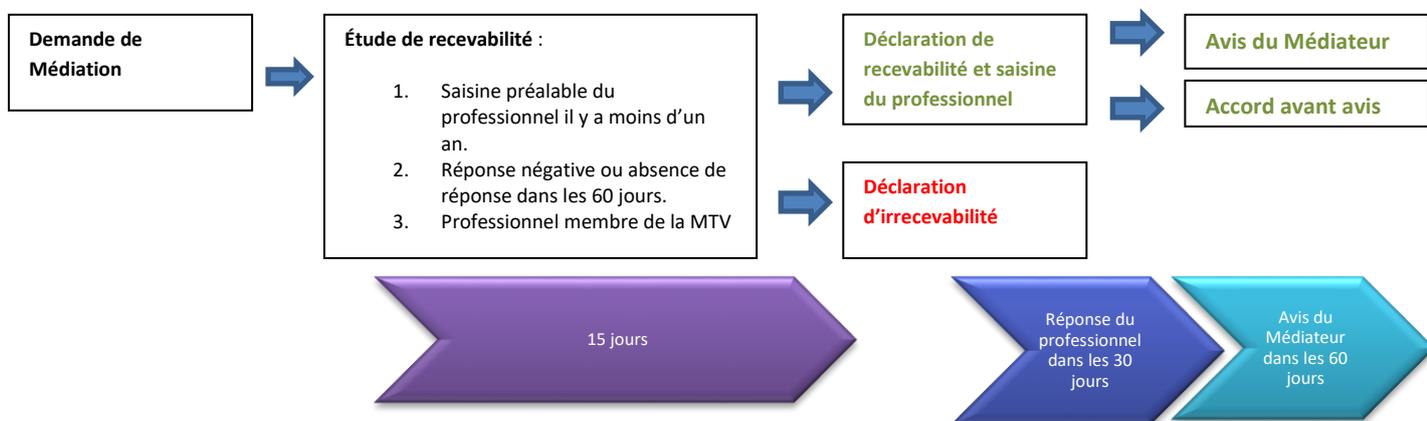
- Fédération Nationale de l'Aviation Marchande (**FNAM**)
- Syndicat National des Agences de Voyage (**SNAV**)
- Syndicat des Entreprises du Tour Operating (**SETO**)
- Union des Transports Publics et Ferroviaires (**UTP**)
- Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie (**UMIH**)
- Aéroports de Paris (**ADP**)
- Union des Aéroports Français (**UAF**)
- Syndicat des Compagnies Aériennes Autonomes (**SCARA**)
- Easyjet
- Union Nationale des Organisations de Séjours Educatifs, Linguistiques et de Formation en Langues (**UNOSEL**)
- Fédération Nationale des Transports de Voyageurs (**FNTV**)
- Armateurs de France
- Union Nationale des Associations de Tourisme et de plein air (**UNAT**)
- Syndicat National des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels (**SNELAC**)
- Casinos de France (**CDF**)
- Groupement des Exploitants Professionnels du Parachutisme (**GEPP**)
- Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (**APST**)
- Contact Hôtel et Contact Hôtel Service
- TICKETNET - TICKETMASTER
- SMARTBOX
- MELIA HOTELS
- DOMAINES SKIABLES DE FRANCE
- AIR MADAGASCAR
- L'TUR
- HONOTEL
- RYANAIR
- Les Fédérations Françaises de Football et de Golf
- ROYAL AIR MAROC
- NORWEGIAN AIR

### III. 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 applicable depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016), **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 – lors de la procédure de réclamation) sous peine d'amende allant jusqu'à **15 000€ par manquement constaté**.

### IV. MODALITÉS DE TRAITEMENT DES DEMANDES DE MÉDIATION



### V. 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** (plus de 90% des dossiers sont résolus à l'amiable)
- La MTV regroupe plus de 90000 entreprises du secteur et permet une **mutualisation des coûts**.
- Une **équipe formée** aux droits spécifiques du tourisme, du voyage et des loisirs.

## VI. VOS OBLIGATIONS

### 1. Informer les clients consommateurs

Sur la possibilité de recourir à la médiation En insérant, dans vos documents commerciaux, la clause suivante :

*"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 le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site: [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)"*

### 2. Accepter le recours à la médiation

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

### 3. 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).***

## VII. 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 sont fixés à **100,00 €HT** répartis entre le nombre d'adhérents mis en cause.  
Ex : Une compagnie aérienne + un tour opérateur + un hotelier = 33,33 €HT chacun  
(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% soit **50,00 €HT**.

#### **Contact – Informations MTV**

Khalid EL WARDI – Secrétaire Général

@ : [elwardi@mtv.travel](mailto:elwardi@mtv.travel) / Tél : 01.42.67.96.68

[www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)