

Paris le 18 juillet 2017

NOTE D'INFORMATION

A DESTINATION DES ADHERENTS DE LA MEDIATION TOURISME ET VOYAGE

La Médiation du Tourisme et du Voyage (MTV) a été créée le 18 juillet 2011. Elle est opérationnelle depuis le 1^{er} 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 en 2016 c'est :

+60% de demandes de médiation et 4310 dossiers traités
Un délai moyen de résolution des dossiers de **42.5 jours**
Un taux d'acceptation des avis de près de **95%**.
Un champ de compétence de près de **90 000 entreprises**

La présidence de la MTV est assurée pour un an par M. Jean-Pierre MAS (Président des Entreprises du Voyage) à compter du 18 mai 2017 suite à la dernière Assemblée Générale de l'association.

1- POUR RAPPEL : OBLIGATIONS LEGALES POUR LES ENTREPRISES

Depuis le 1^{er} janvier 2016, le Code de la Consommation **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 la connaissance des consommateurs, via une clause à insérer sur :

- Leur site internet,
- Les conditions Générales de Vente,
- Les bons de commande (contrat),
- Un des courriers du service gérant les réclamations.

- **En cas de manquement les amendes peuvent aller jusqu'à 15 000€ par infraction et les contrôles de la DGCCRF doivent débiter à partir de 2018.**
- **Par l'adhésion de l'UMIH à la MTV, non seulement votre entreprise est couverte, mais vous bénéficiez par ailleurs, de frais de dossier réduits**
(50€ en cas de litige, au lieu de 400€ pour les non adhérents)

2- OBLIGATIONS LIEES A LA CHARTE MEDIATION TOURISME ET VOYAGE

Chaque adhérent de la Médiation Tourisme et Voyage s'engage à en respecter la Charte et les Statuts, et doit donc :

- **Répondre aux sollicitations** du Médiateur dans un délai d'un mois.
- Faire un **retour sur** son acceptation ou son refus des **avis rendus** par le Médiateur.
- **S'acquitter des frais de dossier** forfaitaires facturés en cas de traitement par la MTV.

3- SERVICES DE LA MEDIATION

Au-delà du traitement efficace des demande de médiation, qui lui sont soumises par vos clients, nous vous rappelons que les équipes de la MTV sont à votre disposition pour vous aider dans la prévention et le traitement des réclamations.

En effet, la MTV peut :

- Traiter un dossier émanant directement d'un professionnel à l'encontre d'un consommateur.
- Vous fournir des **statistiques précises** concernant les dossiers de votre entreprises (nombre, typologie, destinations...).
- Vous **aider à améliorer vos process** et les réponses aux consommateurs.
- Organiser des **ateliers de formation**.

4- REGLEMENT DES FACTURES

Une nouvelle procédure relative aux impayés a été mise en place par l'Assemblée Générale du 18 mai 2017.

Pour rappel : Une facture récapitulant l'ensemble des dossiers recevables traités par la MTV lors du mois concerné, est adressée à chaque entreprise.

A défaut de paiement à la fin du mois suivant le mois d'envoi des factures, la MTV prendra les mesures suivantes :

1. **Ne traitera plus les dossiers** de l'entreprise et en informera ses clients en cas de saisine.
2. Demandra à l'entreprise de **supprimer les mentions** relatives à la MTV de ses documents commerciaux.
3. Informera la **DGCCRF** et la **CECMC**.