



La Médiation
Tourisme
et Voyage

2019



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.