



1 - COMMENT ADHÉRER A L'APST

La procédure est simple :

1 - Vous constituez votre dossier

La demande d'adhésion est facile à établir et nous restons à votre entière disposition pour vous aider. Dès que votre dossier est constitué envoyez-le par mail ou par courrier, ou déposez-le au siège de l'APST. Votre dossier sera examiné par les instances de l'Association.

Il sera inscrit sans délai à la première réunion des instances de l'APST. Les instances de l'Association (Bureau ou Conseil d'Administration) statuant sur un ordre du jour **clos 14 jours avant la date de la réunion**, faites-nous parvenir votre **dossier complet avant** ces 14 jours. Nous vous invitons à consulter le calendrier des réunions inclus dans ce dossier.

2 - Vous présentez vous-même votre projet

Si vous êtes installé en région parisienne, vous présentez votre projet la veille de la réunion, au professionnel du tourisme élu qui l'exposera à ses confrères.

Si vous êtes installé en province, vous envoyez votre dossier au siège de l'APST et vous prenez contact avec le professionnel du tourisme délégué de l'APST dans votre région en vue d'un entretien. **Cet entretien devra obligatoirement avoir lieu avant l'envoi du dossier.** Les coordonnées des délégués régionaux figurent à la fin de ce dossier.

3 – Acceptation du dossier

- **Votre adhésion est acceptée**

Nous vous en informons par courrier dans les meilleurs délais et nous vous adressons deux attestations d'adhésion, l'une pour vous, l'autre destinée à l'agence ATOUT FRANCE.

Si vous n'avez pas encore de certificat d'immatriculation, l'engagement de l'Association ne sera effectif qu'au jour de la délivrance par l'agence ATOUT FRANCE de votre certificat d'immatriculation. Dès que vous nous communiquerez la copie du certificat d'immatriculation, nous vous adresserons les stickers APST et vous serez répertorié dans le fichier adhérents et sur notre site Internet.

- **Votre adhésion est refusée**

Nous vous en informons par courrier.

Important : votre adhésion ne pourra être **validée** sans la condition suivante :

La réception d'une lettre formelle d'acceptation de suivre une formation (sur formulaire APST joint au dossier) :

• Une formation via TravelPro

➔ Une journée de formation **gratuite et obligatoire** sur la gestion d'une agence de voyage (pour les entités dont l'immatriculation Atout France est en cours).

➔ Deux journées de formation **gratuites et obligatoires** pour les Adhésions sous tutorat (Gestion d'une agence de voyage et TVA



2 - DOCUMENTS A PRODUIRE

Pour TOUS :

- une demande d'adhésion, ci-jointe, à compléter
- une attestation d'assurance de responsabilité civile professionnelle
- une copie des statuts et du règlement intérieur
- Un tableau de composition du Bureau ou du Conseil d'Administration
- un curriculum vitæ des représentants légaux
- un tableau de volume d'affaires prévisionnel de l'exercice en cours (déclaration ci-jointe)
- un compte de résultat prévisionnel sur 3 ans
- un descriptif précis et détaillé de votre activité (avec brochure(s) et/ou plaquette(s) si vous en disposez)
- des contre-garanties (le type et le montant des contre-garanties demandées seront définis le jour où votre dossier de demande d'adhésion sera examiné par les instances de l'Association-Bureau ou Conseil d'Administration. Néanmoins, vous pouvez contacter les services de l'Association pour commencer à définir les contre-garanties que vous proposez d'apporter à l'Association).

Si l'entreprise pour laquelle vous demandez la garantie existe déjà :

- une copie, certifiée conforme, des comptes annuels des deux derniers exercices
- si vous disposez d'un Commissaire aux Comptes, une copie de ses derniers rapports, général et spécial
- si les comptes annuels du dernier exercice clos ne sont pas encore disponibles, un estimé du résultat concernant cet exercice

Si vous êtes déjà titulaire d'un certificat d'immatriculation délivré par ATOUT FRANCE :

- une copie de votre certificat d'immatriculation
- projets de développement ou de modification de l'activité pour l'avenir
- un tableau de volume d'affaires des deux derniers exercices clos



3 - FORMULAIRE DE DEMANDE D'ADHÉSION ASSOCIATIONS

Modifié le 06/07/2017

Nom(s) et Prénom(s) :

Domicile :

Téléphone personnel : Mobile personnel :

Mail personnel :

Fonctions : Raison sociale de l'entreprise :

Siège :

Téléphone : Télécopie :

Mail :

Immatriculation ATOUT FRANCE en cours

➔ Pensez à joindre **la lettre formelle d'acceptation de suivi de formation** (cf Formulaire APST joint)

Titulaire de l'immatriculation ATOUT FRANCE n°

Cocher la mention utile

PROVINCE : L'APST ne peut pas se prononcer sans l'avis du Délégué Régional.

Vous avez rencontré le Délégué de votre région : le.....

Toutefois, c'est au siège de l'APST (15, avenue Carnot 75017 PARIS) qu'il faut envoyer votre dossier complet.

ÎLE DE FRANCE : Si vous êtes installé en région parisienne, vous présentez votre projet la veille de la réunion des instances (Bureau ou Conseil d'Administration), au professionnel du tourisme élu qui l'exposera à ses confrères.

Cotisations

(Un appel de cotisation vous sera adressé si votre dossier est accepté)

Le montant de la cotisation est composé des trois éléments suivants :

- 1 – Un droit d'entrée de : **1000 €**
- 2 – La part fixe de la cotisation annuelle de : **700 €**
- 3 – La part variable dont le montant minimum pour 2019 est fixé à **250 €**

Cette part variable est due au prorata du nombre de mois d'adhésion de l'année civile (la date de prise en compte est celle du mois de l'appel de cotisation).

La part variable est calculée en fonction de votre déclaration de volume d'affaires (prévisionnelle ou concernant l'exercice écoulé) et réajustée à la réception de votre déclaration annuelle.

Exemple : vous recevez un appel de cotisation au mois de novembre, la part variable sera calculée sur 2 mois.

Fait à Le

Signature(s) :

N. b. : Les statuts et le règlement intérieur de l'APST sont à votre disposition sur le site internet : www.apst.travel

Faites-nous parvenir votre DOSSIER COMPLET au plus tard 14 jours avant la date de réunion des instances de l'Association (Bureau ou Conseil d'Administration).



4 - LETTRE FORMELLE D'ACCEPTATION DE SUIVI DE FORMATION

A ne compléter que par les entités en cours d'immatriculation auprès d'ATOOUT FRANCE

Je soussigné(e) M. Mme _____
Représentant(e) légal(e) de l'entité

m'engage (*) :

- à suivre la formation gratuite et obligatoire sur la gestion d'une agence de voyages
- à désigner l'un de mes collaborateurs à suivre cette formation, M. Mme _____

ou pour les adhésions sous Tutorat :

- à suivre 2 journées de formation gratuites et obligatoires, la première sur la gestion d'une agence de voyages, l'autre sur la TVA

➔ Nous vous remercions de contacter, **dès l'obtention de l'immatriculation Atout France**, Madame Sylvie DA SILVA (TravelPro : organisme en charge des formations) au 01 78 09 06 05 ou par mail à l'adresse suivante : info@cfpt.fr

Fait à
Le

Signature

(*) cocher obligatoirement la case correspondant à votre situation (une seule case à cocher)



5 - ETAT DECLARATIF DE VOLUME D'AFFAIRES TTC (en €) REEL OU PREVISIONNEL (rayer la mention inutile) SUR 12 MOIS

Immatriculation N°:

Exercice clos le:

1 - VENTES DE FORFAITS AU PUBLIC

- (a) DISTRIBUTION	<input type="text"/>	}	<input type="text"/>
- (b) PRODUCTION	<input type="text"/>		
- Dont destination France	<input type="text"/>		
- Dont à l'intention de groupes (Minimum 15 clients)	<input type="text"/>		

SOIT UN TOTAL DE (a) + (b)

2 - PRESTATION DE VOYAGE LIEE

3 - PRESTATIONS TOURISTIQUES SECHES « DIVERS » vendues au public

4 - TRANSPORTS « SECS »

5 - VOYAGE D'AFFAIRES vendus dans le cadre d'une convention générale

6 - VENTES AUX PROFESSIONNELS DU TOURISME

7 - Autres facturations TTC de l'entreprise

CERTIFIE PAR (obligatoire):

Le représentant légal de l'entreprise :

Date :

Signature :

**ATTENTION CETTE DECLARATION ENTRAINE VOTRE RESPONSABILITE PENALE
EN CAS DE DECLARATION INEXACTE.**



6. CALENDRIER



CALENDRIER PREVISIONNEL 2019 DES REUNIONS POUR LA DELIVRANCE DE LA GARANTIE

<i>Date limite de réception ou de dépôt du dossier complet avant 16h00</i>	<i>Date de présentation du dossier *</i>	<i>Date de réunion</i>
2 janvier 2019	15 janvier 2019	16 janvier 2019
23 janvier 2019	5 février 2019	6 février 2019
20 février 2019	5 mars 2019	6 mars 2019
20 mars 2019	2 avril 2019	3 avril 2019
24 avril 2019	14 mai 2019	15 mai 2019
22 mai 2019	4 juin 2019	5 juin 2019
26 juin 2019	9 juillet 2019	10 juillet 2019
24 juillet 2019	6 août 2019	7 août 2019
21 août 2019	3 septembre 2019	4 septembre 2019
18 septembre 2019	1er octobre 2019	2 octobre 2019
23 octobre 2019	5 novembre 2019	6 novembre 2019
20 novembre 2019	3 décembre 2019	4 décembre 2019

****Pour les franciliens : il s'agit de la date prévisionnelle de rencontre avec un élu.***

****Pour les provinciaux : il s'agit de la date limite à laquelle ils auront dû contacter le délégué de l'APST dans leur région***

Voir la liste des Délégués Régionaux en pages suivantes



LISTE ET CONTACTS DES DELEGUES REGIONAUX (suite)

GUYANE (973)

Monsieur Eric KUO TSING JEN
ESPACE AMAZONIE TAKARI TOUR
946, route de Montalbo
BP 216
97300 CAYENNE
05.94.29.63.88 // 06 94 40 09 88
erickuotsingjen@yahoo.com

HAUTE NORMANDIE (27-76)

Monsieur Laurent MAZARS
HANGARD VOYAGES
26 rue Guy de Maupassant
76190 YVETOT
02.35.56.06.26 // 06 15 12 05 72
lmazars@hangard-voyages.com

ILE DE FRANCE (75-77-78-91-92-93-94-95)

Madame Annie POROT
SAINT MAUR VOYAGES
4, avenue du Mesnil
94210 LA VARENNE SAINT-HILAIRE
01.48.86.44.85
annieporot@saintmaurvoyages.com

LANGUEDOC ROUSSILLON (11-30-34-48-66)

Madame Julie RAYNAUD
ESCAPADES
35 rue des Sorbiers
34270 SAINTE-CROIX-DE-QUINTILLARGUES
06 67 39 43 75
djoulai34@gmail.com

LIMOUSIN (19-23-87)

Monsieur Pierre DOUCET

6 rue Victor Hugo
36000 CHATEAUXROUX
02.54.07.55.55 // 06 11 37 12 83
chateauxroux@terre-dailleurs.net

LORRAINE (54-55-57-88)

Monsieur François PIOT
PRET A PARTIR
Route de Nancy-Route nationale 4 - BP 38
54840 GONDREVILLE
03 83 65 15 15
direction@pretapartir.fr

MARTINIQUE (972)

Monsieur Emmanuel GRANIER
ZOUK TV VOYAGES
191 Route des Religieuses
97200 FORT DE FRANCE
05 96 71 27 27
zouktvvoyages@gmail.com

MIDI PYRÉNÉES (09-12-31-32-46-65-81-82)

Monsieur Max PEGLION
SALT TRAVEL
17 chemin de Nicol
31200 TOULOUSE
05.61.63.03.04 // 06 13 02 47 75
mpeglion@salttravel.fr

NORD-PAS-DE-CALAIS (59-62)

Monsieur Jean-Luc DUFRENNE
GENERATION VOYAGES
62 boulevard Carnot
59000 LILLE
03 20 06 74 27
jean-luc@generationvoyages.com

PAYS DE LA LOIRE (44-49-53-72-85)

Monsieur Hervé GUILLEMAIN
VOYAGES MAUGER

72400 LA FERTE BERNARD
☎ 02.43.93.63.59.
herveguillemain@europencars.fr

PICARDIE (02-60-80)

0RQVLHXU1LFRODV95(6
LES MOUSQUETAIRES GEOVISIONS
12, rue du Chapeau de Violettes
80000 AMIENS
03.22.91.32.33
n.dhyevres@geovisions.fr

POITOU CHARENTES (16-17-79-86)

Madame Anne-Marie BALUTEAU
VISAGES DU MONDE
26 avenue Gambetta
17100 SAINTES
05 46 93 55 99
am.baluteau@visagesdumonde.fr

PROVENCE (04-05-13-84-83 pour partie)

Monsieur Yves KIMMOUN
STE DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE DE
MARSEILLE S.D.T.M.S.B.
13 rue Montaigne
13012 MARSEILLE
04.91.34.19.00 // 06.72.21.77.32
y.kimmoun@pleincienvoyages.com

REUNION – MAYOTTE (974)

Madame Catherine FRECAUT
BOURBON VOYAGES
14 rue Rontaunay ± BP 128
97463 SAINT DENIS CEDEX
02 62 94 76 88
frecaut.catherine@travel-run.com
jeanbaptiste.pascale@travel-run.com

RHONE (01-07-26-42-69)

Monsieur Gérard LA ROCCA
SAS EVAO VOYAGES
30 rue Ferrandière
69002 LYON
04 72 56 44 44 // 06 03 15 81 40
glarocca@evao-voyages.com



8. Les Avantages et Les Services “Exclusifs” de l’APST

11 Services Exclusifs et Gratuits à la disposition des Adhérents de l’APST

1- Service Formation

Des séances de formation pratiques, concrètes et pragmatiques sur des thèmes variés qui collent à la réalité quotidienne des entreprises, vous sont proposées gratuitement.

2- Service Conseil

Les Permanents de l’Association, reçoivent chaque année plusieurs dizaines d’Adhérents pour des conseils en matière de gestion, de développement, de rapprochement, de politique de coûts d’achats ou de ventes... Ne s’occupant que des métiers du Tourisme, ils savent donc de quoi ils parlent.

3- Service d’Assistance Juridique et de protection juridique

L’APST offre à ses Adhérents un contrat de protection juridique avec la société Solucia Protection Juridique. Ce service intervient au niveau du conseil et de l’information juridique, de l’orientation dans les démarches et d’un accompagnement judiciaire, ainsi qu’une mise en relation avec un prestataire dans le cas où le litige ne rentre pas dans les domaines de la garantie.

4/5/6- Services d’Assistance Comptable, Fiscale et Assurance

Pour la gestion quotidienne de votre entreprise, l’APST met à votre disposition un service d’assistance comptable, d’assistance fiscale et d’assistance assurance.

7- Service Litiges Consommateurs et MTV

En qualité d’Adhérent, vous bénéficiez d’un tarif préférentiel à La Médiation du Tourisme et du Voyage lorsqu’un client fait appel à cette dernière pour solutionner à l’amiable un litige avec votre entreprise.

8- Service d’information Tourisme

Via son site internet, l’APST vous informe régulièrement de l’actualité touristique, de la conjoncture économique du secteur et vous propose des dossiers techniques concernant la gestion ou le droit.

9- Service de Tutorat

Pour les entreprises qui le souhaitent, notamment celles nouvellement créées, l’Association leur propose un système de tutorat permettant de les accompagner dans leurs décisions via un ancien professionnel du tourisme.

- Les membres bénéficiant du tutorat mais aussi les adhérents dont la société a moins de 5 ans et /ou qui sont âgés de moins de 40 ans ont la possibilité d’intégrer le cercle des Nouveaux Acteurs du Voyages (NAV). Pour faire partie de cette nouvelle communauté de jeunes entrepreneurs du tourisme il suffit d’envoyer une demande par mail à nav@apst.travel .

10- Service de mise à disposition d’Espaces de réunions

Les Adhérents peuvent disposer de salles que l’Association met gracieusement à leur disposition pour des réunions internes, recevoir des prestataires ou tout simplement étant de passage à Paris, de pouvoir disposer d’un bureau pour leurs rendez-vous.

11- Service d’accompagnement numérique

En association avec i-tourisme, l’APST a fait appel à un groupe d’experts pour vous apporter un éclairage concernant la mise en place et le fonctionnement des nouvelles technologies et vous aider dans votre transformation numérique. Vous pouvez poser vos questions par email : apst@i-tourisme.fr afin d’obtenir une réponse de la part d’un expert sous huit jours. Des conférences en ligne sont également organisées toujours en partenariat avec i-tourisme.

Forte de ses 3 700 Adhérents, l’APST a pu également négocier pour vous un tarif exceptionnel pour votre contrat RCP Tourisme



ANNEXES



REGLES DE CONTRE-GARANTIE

LES CONTRE-GARANTIES CONSISTENT DANS LEUR PRINCIPE (DOCUMENTS A JOINDRE AVEC LE DOSSIER D'ADHESION) :

- En un engagement de caution solidaire. Le montant de cet acte ne pouvant être déterminé qu'après l'examen du dossier par les élus de l'APST, cet engagement de caution solidaire **ne sera demandé qu'après la réunion.**
- Un état récent des biens immobiliers, dressé par notaire ou copie de l'acte d'achat + copie intégrale de la dernière taxe foncière, accompagné s'il y a lieu, du tableau d'amortissement du prêt en cours et de l'indication du montant de l'éventuelle hypothèque. Si le bien est libre de tout emprunt ou hypothèque, une attestation sur l'honneur en ce sens.
- une copie de la carte d'identité ou du passeport de chaque signataire d'un engagement de caution solidaire ainsi que de son livret de famille en conformité avec sa situation matrimoniale actuelle
- une copie des deux derniers bulletins de salaire (ou de tout autre justificatif de revenus s'ils ne sont pas salariés) et des deux derniers avis d'imposition sur les revenus, complets, de chaque signataire d'un engagement de caution.

LES CONTRE-GARANTIES REPENDENT A DES REGLES DE FOND :

- . L'engagement de caution solidaire est un cautionnement établi par les représentants légaux (gérant, cogérants, P.D.G., D.G.). Son montant est déterminé après l'examen des dossiers par les élus de l'APST et au vu des éléments du patrimoine (état de biens) et des justificatifs de leur situation financière (avis d'imposition, bulletins de salaire...),
- . L'état notarié concerne des biens immobiliers (maison, appartement, terrain), situés dans l'un des états de l'Union Européenne, dont la valeur réalisable doit être **indiquée : il ne s'agit ni d'une hypothèque, ni d'un nantissement.**

LES CONTRE-GARANTIES DOIVENT REPENDRE A DES CONDITIONS DE FORME (voir modèle) :

- . L'engagement de caution solidaire :
 - . Il doit être établi, sans rayures ni ratures, les modèles sont disponibles sous format PDF modifiable,
 - . Le signataire doit porter **de sa propre main** des mentions **OBLIGATOIRES.**

Ponctuellement et sur décision de l'APST, il peut vous être demandé de venir signer les engagements de caution au siège de l'Association.

TOUS LES PROPRIETAIRES D'UN BIEN DOIVENT S'ENGAGER

Chacun d'eux établit un engagement quel que soit le statut matrimonial (communauté, séparation de biens, indivision, SCI...)

SI LE(S) DIRIGEANT(S) NE POSSEDE(NT) PAS DE BIEN IMMOBILIER, EN COMPLEMENT LA CONTRE-GARANTIE PEUT AUSSI ETRE CONSTITUEE PAR UNE SOCIETE OU PAR UNE BANQUE:

(sous réserve d'acceptation par les Instances de l'Association)

Pour les personnes ne possédant pas de bien immobilier, elles doivent systématiquement nous faire parvenir une attestation sur l'honneur en ce sens.

1° - **Si c'est une société**, elle doit être installée dans l'un des Etats de l'Union Européenne et la société caution doit avoir un lien capitalistique avec l'entreprise qu'elle cautionne.

Son mandataire social établit l'engagement de caution :

- . il porte les **mentions manuscrites**,
- . il joint une copie du procès-verbal de l'instance qui l'autorise à le souscrire,
- . il l'accompagne d'une copie des derniers comptes sociaux et des rapports du commissaire aux comptes.

2° - **Si c'est une banque** (selon un modèle spécifique) : elle doit posséder un établissement dans l'un des Etats de l'Union Européenne.

IMPORTANT : l'Association **adapte** les contre-garanties, dans leur **montant** ou par la qualité de leur **signataire**, à la **situation financière des cautions** (revenus, éléments de patrimoine...) ainsi qu'à la **situation**, notamment comptable, de l'entreprise, c'est-à-dire en fonction du risque **réel** que celle-ci fait courir.

Ainsi, si les **capitaux propres** réels de votre entreprise sont **négatifs**, vous pourrez être amené à constituer des contre-garanties tenant compte du niveau négatif des capitaux propres, arrondi aux 5.000 euros les plus proches.



Assurance de responsabilité civile professionnelle (négociée) avec GRAS SAVOYE :



Société de courtage d'assurance et de réassurance

Adresse : Immeuble Quai 33 – 33/ 34, quai de Dion-Bouton CS70001 92814 PUTEAUX Cedex
Contact : Madame Marième NIANG Tél : 01.41.43.60.48 – mail : marieme.niang@grassavoie.com
Site internet : <http://www.grassavoie.com>

Un contrat d'assurance de responsabilité civile professionnelle à des conditions préférentielles réservées à nos adhérents vous est proposé par notre partenaire GRAS SAVOYE (voir ci-après)

Partenariat EDV – les Entreprises Du Voyage



EDV – les Entreprises du Voyage : chargé des intérêts de la profession, il assiste ses membres dans ses relations externes (pouvoirs publics, compagnies aériennes, S.N.C.F., ...) et sa gestion interne (questions juridiques, fiscales ; informatique ; statistiques, ...). Comme il ne comprend que des entreprises titulaires d'une autorisation administrative, vous y adhérez après avoir obtenu cette autorisation (immatriculation). Il peut cependant vous communiquer dès à présent certains documents, gratuits ou payants : liste des formations, études TVA, Annuaire...

Adresse : 15, Avenue Carnot - 75017 PARIS
Contact : Mlle Nadia PAVESI - Tél. 01.44.01.99.13 - mail : n.pavesi@snv.fr
Site internet : www.snav.org

L'adhésion de la première année vous est offerte par l'APST sous réserve d'acceptation par EDV - les Entreprises Du Voyage

Service Formation : formations gratuites et à tarifications spéciales avec TravelPro Formations



Organisme en charge des formations

Adresse : 15 avenue Carnot 75017 Paris
Contact : Tél. : 01 78 09 06 05 – mail : info@cfpt.fr
Site internet : <http://www.travelproformations.fr>



**LA COCCINELLE
AVEC VOUS EN TOUS POINTS**

APST
Association Professionnelle
de Solidarité du Tourisme



GRAS SAVOYE

Willis Towers Watson

Assurez votre agence de voyage

Partenaire privilégié de l'APST



**RESPONSABILITÉ CIVILE
PROFESSIONNELLE**
À partir de 71,00 € / mois



COMPLÉMENTAIRE SANTÉ
À partir de 35,00 € / mois



ASSURER SON VÉHICULE
À partir de 15,00 € / mois



**ASSURER LA SANTÉ
DE MES COLABORATEURS**
À partir de 9,55 € / mois

Vos assurances en 3 points



100% en ligne

Souscrivez, signez, payez et gérez vos
contrats directement en ligne :
<https://grassavoie-tourisme.plussimple.fr>



APST

Gras Savoye, partenaire exclusif de l'APST
et leader du courtage d'assurance dans le
monde du Tourisme



Un suivi personnel

On vous accompagne pas à pas dans
les étapes de la mise en place de votre
contrat

PLUS D'INFO AU

09 72 17 90 60

<https://grassavoie-tourisme.plussimple.fr>

APST
Association Professionnelle
de Solidarité du Tourisme



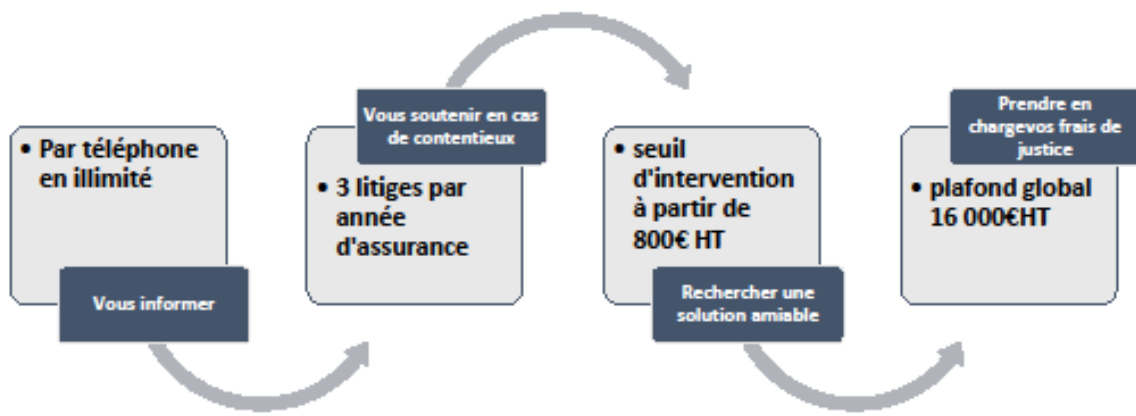
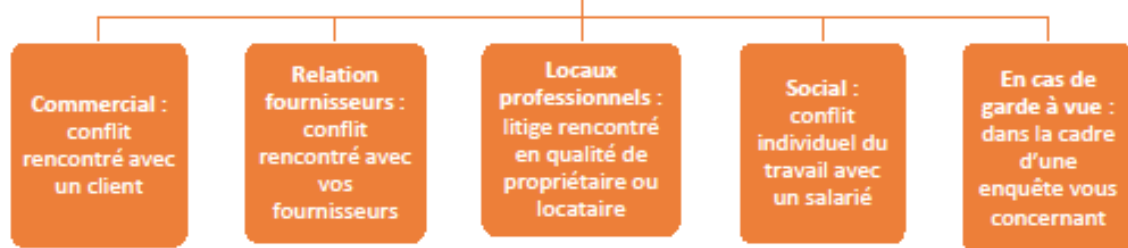
vosre protection juridique

Un seul numéro : 01 44 87 59 30

du lundi au vendredi de 9h à 18h sauf fériés

Votre numéro de contrat 12 300 401

Domaines



Pour toutes précisions
Votre contact APST Service juridique
01 44 09 25 35



LA MEDIATION TOURISME ET VOYAGES

POUR MÉMOIRE



L'APST depuis le début de l'année 2016 est Membre de la Médiation du Tourisme et du Voyage.

Vous trouverez ci-joint le rappel du contexte juridique, vos obligations et les avantages tarifaires en tant que Membre de l'APST.

- **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 – lors de la procédure de réclamation) sous peine d'amende allant jusqu'à 15 000€ par manquement constaté.

- **VOS OBLIGATIONS.**

- ✓ 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"

- ✓ 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).

- **LES TARIFS DES FRAIS DE DOSSIER POUR LES PROFESSIONNELS MEMBRES DE L'APST.**

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 loueur de voiture = 33,33 €HT chacun (indépendamment de l'issue du dossier)

Alors qu'ils sont de 400,00€ HT (et non divisibles) pour un non adhérent.

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.**



La Médiation
Tourisme
et Voyage