

# DOSSIER D'ADHÉSION

## DES OPÉRATEURS DE VOYAGES ET DE SÉJOURS

### CRT / AUTRE OLT

1. Comment adhérer
2. Documents à produire
3. Formulaire de demande d'adhésion
4. État déclaratif de volume d'affaires
5. Calendrier prévisionnel des réunions pour la délivrance des garanties
6. Les Délégués Régionaux de l'APST

7. Les Avantages et Les Services "Exclusifs" de l'APST



*Si vous éprouvez quelques difficultés à remplir votre dossier n'hésitez pas à nous contacter :*

**Vincent LAURENT** : [v-laurent@apst.travel](mailto:v-laurent@apst.travel) / 01 78 09 06 13

**Elisabeth MARCELLI** : [e-marcelli@apst.travel](mailto:e-marcelli@apst.travel) / 01 44 09 25 38

**Adresse** : APST, 15, avenue Carnot 75017 Paris

**Horaires** : du lundi au vendredi 9h-13h / 14h-17h45 (16h le vendredi)

## Nos Partenaires

LES ENTREPRISES  
DU VOYAGE 

amadeus



TravelPro formations  
le Centre de Formation des Professionnels du Tourisme  
by APST et les Entreprises du Voyage

HSBC 

AIRFRANCE 

  
GRAS SAVOYE

AVIS®

SNCF



## 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 – 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 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.



## 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
- un curriculum vitæ exhaustif et détaillé du technicien chargé de diriger le CRT ou autre OLT
- un compte de résultat prévisionnel
- un tableau de volume d'affaires prévisionnel (déclaration ci-jointe)
- un descriptif précis de votre projet en détaillant votre activité (avec brochure(s) ou plaquette(s) si vous en disposez)
- une copie, certifiée conforme, de la liasse complète des comptes annuels des deux derniers exercices
- les rapports, général et spécial, du Commissaire aux Comptes du dernier exercice clos
- un tableau de la composition du Bureau ou du Conseil d'administration
- copie de votre certificat d'immatriculation dès son obtention

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

- un tableau de volume d'affaires des deux derniers exercices clos
- si les comptes annuels du dernier exercice clos ne sont pas encore disponibles, un estimé du résultat concernant cet exercice
- projets de développement ou de modification de l'activité pour l'avenir
- un tableau de la composition du Bureau ou du Conseil d'administration
- copie de votre certificat d'immatriculation



## 3 - FORMULAIRE DE DEMANDE D'ADHÉSION CRT / AUTRE OLT

Modifié le 06/07/2017

Nom et Prénom(s) du Président :

.....

Nom et Prénom (s) du Directeur Technique :

.....

Mobile personnel : .....

Mail : .....

Raison sociale de l'organisme : .....

.....

Siège : .....

Téléphone : ..... Télécopie : .....

Mail : .....

Immatriculation ATOUT FRANCE en cours

Titulaire de l'immatriculation ATOUT FRANCE n° .....

Cocher la mention utile

### 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 :  | <b>300 €</b> |
| 2 – La part fixe de la cotisation annuelle de :                   | <b>350 €</b> |
| 3 – La part variable dont le montant minimum pour 2019 est fixé à | <b>200 €</b> |

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](http://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 - 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

- (b) PRODUCTION

SOIT UN TOTAL DE (a) + (b)

- Dont destination France

- Dont à l'intention de groupes  
(Minimum 15 clients)

### 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.**



## NOTE EXPLICATIVE SUR LA DECLARATION DE VOLUME D'AFFAIRES

**1- VENTES DE FORFAITS AU PUBLIC** (particuliers et entreprises non professionnels du tourisme) Montant des facturations TTC des voyages à forfait, groupes et individuels, vendus directement par l'agent, produits ou non par lui, y compris le transport correspondant.

- **(a) Distribution:** vous vendez un forfait qui a été produit / fabriqué par un Tour Opérateur.

Un forfait est constitué d'au moins deux prestations fournies par l'agence de voyage.

Exemple : vous achetez un forfait (prestations  $\geq 2$ ) à un tour opérateur pour le revendre aux clients de votre agence.

- **(b) Production :** vous fabriquez / achetez un ensemble de prestations (forfait) pour le revendre aux particuliers ou aux entreprises - qui ne sont pas des professionnels du tourisme - (clients de votre agence).

Exemple : vous fabriquez ou achetez plusieurs prestations (prestation aérienne couplée de nuits d'hôtels et de guidage sur place) afin de les revendre en forfait à vos clients.

- **la destination France** correspond à l'ensemble des forfaits vendus qui se déroulent exclusivement sur le territoire français (métropole et DOM).

*Bon à savoir : les bons mentionnés au V de l'article L.211-1 sont notamment les bons que l'on trouve dans les coffrets cadeaux, bons avec lesquels les consommateurs peuvent parfois acheter un forfait tourisme.*

Sont notamment à déclarer les ventes faites au travers d'un site internet autre que le vôtre, quand le client vous règle directement et que ce sont vos coordonnées indiquées sur le contrat de voyage.

### 2 – LES PRESTATIONS DE VOYAGES LIEE

Une prestation de voyage liée (PVL) est constituée lorsqu'un professionnel a vendu une prestation sèche à l'un de ses clients et favorise l'achat d'une deuxième prestation en vue du même voyage auprès d'un autre prestataire, sans communiquer au second prestataire les informations personnelles et coordonnées bancaires de ce client. Elle ne constitue donc pas un forfait si ces achats sont effectués dans les 24h.

#### 2 caractéristiques:

- Les données du voyageur ne sont pas communiquées d'un professionnel à l'autre.
- Les services touristiques (accès à un parc à thème, manifestation sportive ou culturelle etc.) combinés avec les services de voyages (transport, hébergement, location auto/moto) doivent représenter au moins 25% du prix total, en être une caractéristique essentielle ou constituer une telle caractéristique d'une manière ou d'une autre pour constituer une Prestation de Voyage Liée.

**3 - Prestations sèches « DIVERS » vendues au public** (Prestations touristiques vendues au public relevant de l'article L. 211-1 du code du tourisme - toutes prestations à l'exception des prestations de transports secs - mentionnées au 4 de la présente déclaration).

Il s'agit de toutes les prestations vendues seules, dites sèches (location de voitures, hébergement, prestations de guidage...) liste non exhaustive.

### 4 - TRANSPORTS « SECS »

Il s'agit de toutes prestations relevant du transport vendues seules, non incluses dans un voyage à forfait.

Exemple : vous vendez à votre client un Aller - Retour Paris / Barcelone sans prestation attachée comme une nuit d'hôtel par exemple.

### 5 – VOYAGE D'AFFAIRES vendus dans le cadre d'une convention règlementée

Il s'agit de toutes les prestations vendues dans le cadre d'une convention règlementée pour le voyage d'affaires entre l'agent de voyage et son client société (article L.211-7 du code du tourisme).

### 6 - VENTES AUX PROFESSIONNELS

Cela comprend toutes les prestations en forfait (fabriquées / assemblées par votre agence) et en prestations sèches (hors transport sec) vendues aux professionnels du tourisme (qui les achètent pour les revendre).

Exemple : vous fabriquez / achetez diverses prestations constituant un voyage à forfait pour le revendre ensuite à une agence de voyage.

### 7 - AUTRES FACTURATIONS TTC DE L'ENTREPRISE

Il s'agit des facturations qui ne sont pas liées à l'immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours, par exemple des sociétés qui couplent l'activité d'agent de voyage avec une autre comme événementiel, la vente de produits régionaux, la vente de fournitures et / ou d'accessoires autour du voyage (bagages, protection solaire, etc....)... liste non exhaustive.



## 5 - CALENDRIER



# CALENDRIER PREVISIONNEL 2019 DES REUNIONS POUR LA DELIVRANCE DE LA GARANTIE

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



## 6 - LISTE ET CONTACTS DES DELEGUES REGIONAUX

### ALPES (38-73-74)

Monsieur Franck CHAPUS  
MONDEA  
334 rue des Vingt Toises  
Le Magistere 1  
38950 SAINT MARTIN-LE-VINOUX  
☎ 04.38.02.03.04  
franck.chapus@mondea.fr

### ALPES COTE D'AZUR (06-83 pour partie)

Madame Martine HEZARD  
JUAN VOYAGES  
5 Boulevard Albert 1er  
06600 ANTIBES  
☎ 04 92 90 44 44  
martine.hezard@outlook.fr

### ALSACE (67-68)

Monsieur Gilles KUSTER  
C2A  
3, rue de la Demi-lune  
67000 STRASBOURG  
☎ 03.88.22.52.10  
g.kuster@boreal.travel

### AQUITAINE NORD (24-33-47)

Monsieur Vidal AZOGUI  
VIDAL VOYAGES  
100 avenue de la République  
33200 BORDEAUX  
☎ 05 57 22 06 06  
vidal@vidalvoyages.com

### AQUITAINE SUD (40-64)

Monsieur Vidal AZOGUI  
VIDAL VOYAGES  
100 avenue de la République  
33200 BORDEAUX  
☎ 05 57 22 06 06  
vidal@vidalvoyages.com

### AUVERGNE (03-15-43-63)

Madame Sonia OUVRY  
SO DIFFERENT  
9 rue des Cordeliers  
63100 CLERMONT-FERRAND  
☎ 04 73 75 72 29  
sonia.ouvry@sodifferent.fr

### BASSE NORMANDIE (14-50-61)

Madame Albane COTIN RAYNAL  
EXOTIS  
33 Avenue Victor Hugo  
14100 LISIEUX  
☎ 02.31.32.24.23 // 06.83.38.35.59  
exotis@club-internet.fr

### BOURGOGNE (21-58-71-89)

Monsieur Pascal GIRARDOT  
VOYAGES GIRARDOT DISTRIBUTION  
20 rue Louis Jacques Thénard  
BP 50304  
71107 CHALON SUR SAONE CEDEX  
☎ 03 85 42 82 54  
pgirardot@selectour-voyages-girardot.com

### BRETAGNE (22-29-35-56)

Monsieur Alain HAMON  
VOYAGES LE VACON  
5 boulevard Jobert  
22400 LAMBALLE  
☎ 02.96.31.28.64  
alain.hamon@v-i.travel

### CENTRE (18-28-36-37-41-45)

Monsieur Pierre DOUCET  
TERRE D'AILLEURS  
6 rue Victor Hugo  
36000 CHATEAUROUX  
☎ 02.54.07.55.55 // 06 11 37 12 83  
chateauroux@terre-dailleurs.net

### CHAMPAGNE ARDENNE (08-10-51-52)

Monsieur Denis MICHAUD  
VOYAGES MICHAUD  
55, rue des Capucins  
51100 REIMS  
☎ 03.26.91.00.91  
denis.michaud@voyagesmichaud.fr

### CORSE (20)

Monsieur Jean FERRANDINI  
A VOS ENVIES DE VOYAGES  
Immeuble les Remparts, Bd Wilson  
20260 CALVI  
☎ 04 95 65 00 47  
jean-ferrandini@wanadoo.fr

### FRANCHE COMTE (25-39-70-90)

Monsieur Guy DOILLON  
TOURISME ET EVASION  
11, place du Général De Gaulle  
25150 PONT DE ROIDE  
☎ 03..81.96.91.64  
guy.doillon@sfr.fr

### GUADELOUPE (971)

Monsieur Jean-Michel PENCHARD  
AGENCE PENCHARD TRAVEL  
1 rue de la République  
97100 BASSE-TERRE  
☎ 05 90 81 90 53  
jmpenchard@penchard-voyages.fr

**L'entretien avec le Délégué de votre région devra obligatoirement avoir lieu avant l'envoi de votre dossier au siège de l'Association (date d'entretien à mentionner sur la demande d'adhésion).**





## 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  
TERRE D'AILLEURS  
6 rue Victor Hugo  
36000 CHATEAUROUX  
☎ 02.54.07.55.55 // 06 11 37 12 83  
chateauroux@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  
ZA de l'Eguillon  
72400 LA FERTE BERNARD  
☎ 02.43.93.63.59.  
[herveguillemain@europencars.fr](mailto:herveguillemain@europencars.fr)

### PICARDIE (02-60-80)

Monsieur Nicolas D'HYEVRES  
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@pleincielvoyages.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



## 7 - 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](mailto: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](mailto: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



## **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 : Nadia PAVESI - Tél. 01.44.01.99.13 - mail : n.pavesi@entreprisesduvoyage.org  
Site internet : [www.entreprisesduvoyage.org](http://www.entreprisesduvoyage.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 : Sylvie DA SILVA -Tél. : 01 78 09 06 05 – mail : [contact@travelproformations.fr](mailto:contact@travelproformations.fr)  
Site internet : [www.travelproformations.fr](http://www.travelproformations.fr)



**LA COCCINELLE  
AVEC VOUS EN TOUS POINTS**





**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



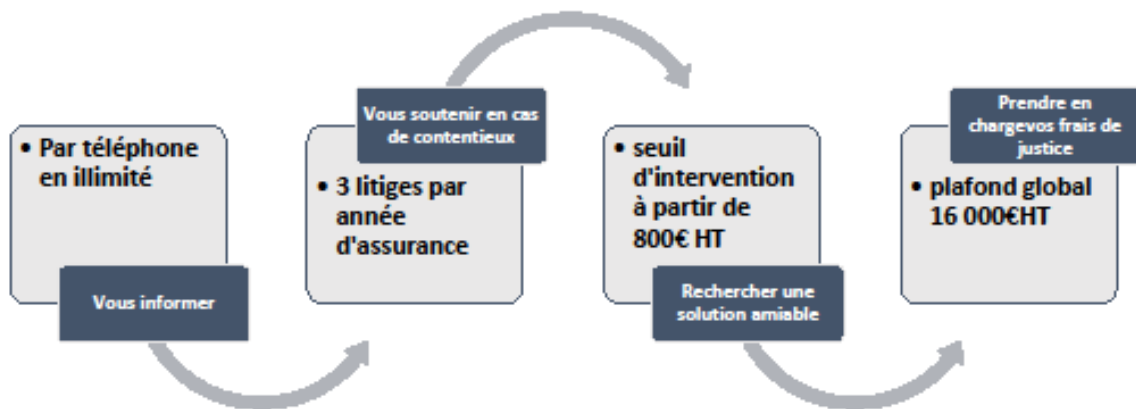
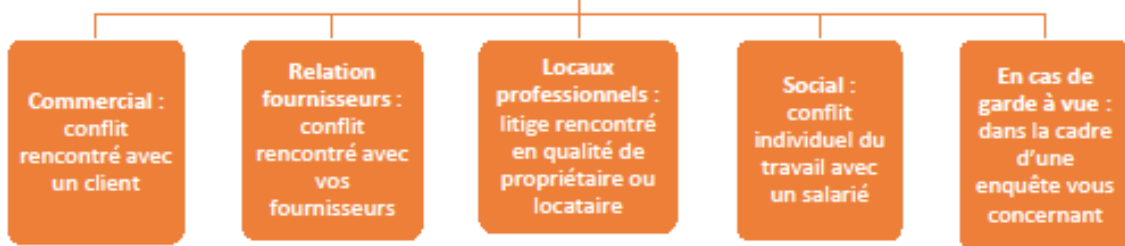
**vosre protection juridique**

**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](http://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