



DOSSIER D'ADHÉSION

Agents de voyages et apparentés

1 - COMMENT ADHÉRER À L'APST

1 - Vous constituez votre dossier. Besoin d'aide ?

nouvelleadhesion@apst.travel

01 75 64 13 41

Dès que votre dossier est constitué envoyez-le par mail ou par courrier, ou déposez-le au siège de l'APST. Il sera examiné puis présenté aux instances de l'APST dans les meilleurs délais.



Adresse : APST, 15, avenue Carnot 75017 Paris
Horaires : du lundi au jeudi 9h-13h / 14h-17h45 – vendredi 9h-13h / 14h-16h

2 - Vous présentez vous-même votre projet

Un entretien préalable à la présentation de votre dossier aux instances est obligatoire.

Vous devrez présenter votre dossier au professionnel du tourisme délégué de l'APST de votre région.

Retrouvez la liste et les coordonnées des délégués régionaux [ici](#)

Retrouvez le calendrier prévisionnel sur la site APST à la rubrique
« télécharger un dossier d'adhésion »

3 – Acceptation du dossier

- **Votre adhésion est acceptée sous réserve**

Nous vous informons du montant de la contre-garantie attendue que les instances ont déterminée pour valider votre dossier.

- **Votre adhésion est validée**

À la réception des contre-garanties attendues, vous recevez un appel de cotisations. Dès réception du règlement, nous vous adressons une attestation d'adhésion à remettre à ATOUT FRANCE.

S'il s'agit de votre première immatriculation, l'engagement de l'Association ne sera effectif qu'au jour de la délivrance par ATOUT FRANCE de votre certificat d'immatriculation que vous devrez nous communiquer dès réception.

- **Votre adhésion est refusée**

Nous vous en informons par courrier et par mail.

Important : formations gratuites et obligatoires durant la première année d'adhésion (cf lettre d'engagement)

- ➔ **Une journée** de formation sur la gestion d'une agence de voyage (pour les nouvelles immatriculations Atout France).
- ➔ **Deux journées** de formation pour les adhésions sous tutorat (Gestion d'une agence de voyage et TVA)



2 - DOCUMENTS À PRODUIRE

PIECES CONSTITUTIVES DU DOSSIER

- une demande d'adhésion, ci-jointe, à compléter ;
- la lettre formelle d'acceptation de suivi de formation pour les nouvelles demandes d'immatriculation ;
- une attestation d'assurance de responsabilité civile professionnelle (ou proposition de RCP) ;
- une copie des statuts ;

Nous attirons votre attention sur le fait que l'Association n'accepte pas les entreprises dont le capital social est inférieur à 7 500 €. Toutefois, l'APST accepte les entreprises en nom propre et les autoentreprises.

- un curriculum vitæ exhaustif et détaillé des représentants légaux ;
- un extrait K bis de l'immatriculation au registre du commerce et des sociétés de votre entreprise ;
- un compte de résultat prévisionnel établi sur 3 ans ;
- un tableau de volume d'affaires prévisionnel de l'exercice en cours (déclaration ci-jointe) ;
- un descriptif précis et détaillé de votre activité (avec brochure(s) et/ou plaquette(s) si vous en disposez) ;
- une fiche patrimoniale ci-jointe à compléter (3 pages) ;
- Une proposition de contre-garanties : (cf les règles de contre-garantie en page 3).

Le montant des contre-garanties ne peut être déterminé qu'après l'examen de votre dossier par les élus de l'APST. **Il ne sera donc demandé qu'après la réunion.**

Des pièces complémentaires pourront vous être demandées à l'étude de votre dossier.

a) Pièces complémentaires si des sociétés figurent au capital de votre entreprise :

- Un extrait K bis du registre du commerce et des sociétés ;
- La liste de leurs associés et du nombre de parts que chacun détient, en remontant jusqu'aux personnes physiques ;
- Les comptes annuels et rapports du Commissaire aux Comptes du dernier exercice clos (de chacune d'entre elles).

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

- Une copie, certifiée conforme, des comptes fiscaux 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.

c) 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.



CHARGES EN COURS AUTRES QUE CREDITS			
<i>Type de charge</i>	<i>Nom du (des) débiteur(s)</i>	<i>Périodicité</i>	<i>Montant et devise</i>
Total annuel en euros :			

AUTRES CAUTIONNEMENTS CONSENTIS				
<i>Débiteur garanti</i>	<i>Caution donnée par</i>	<i>Bénéficiaire cautionnement</i>	<i>Echéance</i>	<i>Montant en euros</i>
Total des cautionnements délivrés en euros :				

PATRIMOINE IMMOBILIER				
<i>Type de bien et adresse</i>	<i>Propriété du bien (2)</i>	<i>Année et valeur d'acquisition en euros</i>	<i>Valeur estimative en euros</i>	<i>Passif résiduel en euros (montants restant dûs au titre d'un ou plusieurs prêts)</i>
Total valeur nette (valeur estimative – passif résiduel) en euros :				

PATRIMOINE FINANCIER ET MOBILIER				
<i>Type de bien (3)</i>	<i>Propriété du bien (2)</i>	<i>Etablissement financier</i>	<i>Valeur estimative en euros</i>	<i>Passif résiduel en euros</i>
Total valeur nette (valeur estimative – passif résiduel) en euros :				

(1) Indiquer « commun » ou le nom du propriétaire ou « indivision »
sociétés

(3) y compris comptes courants dans des



RENSEIGNEMENTS DIVERS

Le soussigné certifie exactes et sincères les déclarations faites ci-dessus et s'engage à informer l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme de toutes modifications de ces éléments.

Signature précédée de la mention « Lu et Approuvé »

Le :

A :

Signature :

Les informations personnelles recueillies dans le cadre du présent document ou ultérieurement peuvent faire l'objet d'un traitement informatisé. Ces informations sont principalement utilisées par l'APST pour les finalités suivantes : gestion du ou des engagements et obligations légales diverses.

L'APST conservera confidentielle les informations confidentielles concernant la caution. Toutefois, l'APST est autorisée par cette dernière à partager le secret sur ces données personnelles en vue des mêmes finalités que celles précédemment indiquées au profit des autorités administratives et judiciaires légalement habilitées. Sur ces informations personnelles collectées, la caution dispose d'un droit d'accès et de rectification. En outre, elle se prévaut d'un droit d'opposition, notamment pour l'utilisation des dites informations à des fins de prospection commerciale. Pour exercer l'un de ces droits elle peut écrire : info@apst.travel

Page 3 sur 3

15, avenue Carnot 75017 Paris.

tel. 01 44 09 25 35 | fax 01 44 09 88 00 | info@apst.travel

www.apst.travel

Association régie par la loi du 1^{er} juillet 1901 – Organisme de garantie collective prévu par le livre II du code du tourisme



RÈGLES DE CONTRE-GARANTIE

Les règles de contre-garanties évoluent, quelques nouveautés sont actuellement en cours de rédaction.

Des contre-garanties sont nécessaires à la validation de votre garantie. Elles peuvent être constituées :

D'un cautionnement solidaire conforté par du patrimoine (dans ce cas, les pièces à fournir ci-dessous)

- Une copie d'acte d'achat des biens immobiliers ;
- Le tableau d'amortissement du prêt en cours sur lequel apparaissent les dates de prélèvements ;
- Le montant de l'hypothèque éventuelle ou une attestation sur l'honneur indiquant que le bien est libre de toute hypothèque ou emprunt ;
- Une estimation récente si le bien a été acheté depuis plus de 2 ans ;
- Une copie recto-verso de la carte d'identité ou du passeport de chaque signataire de l'engagement de caution solidaire ;
- Les deux derniers avis d'imposition sur les revenus, complets, de chaque signataire ;
- La copie intégrale (les 2 pages) de la dernière taxe foncière ;
- Des pièces complémentaires pourront être demandées à l'étude du dossier.

Il ne s'agit ni d'une hypothèque, ni d'un nantissement

D'une garantie bancaire à première demande. L'établissement bancaire doit posséder un établissement dans l'un des États de l'Union Européenne.

De cession de somme d'argent : Vous disposez d'un excédent de trésorerie que vous bloquez toute la durée de votre garantie.

LES CONTRE-GARANTIES REPONDENT 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...) ;
- L'état notarié concerne des biens immobiliers (maison, appartement), situés dans l'un des états de l'Union Européenne, dont la valeur réalisable doit être indiquée ;
- **Tous les propriétaires d'un bien doivent s'engager. Chacun d'eux** établit un engagement quel que soit le statut matrimonial (communauté, séparation de biens, indivision, SCI...).

LES CONTRE-GARANTIES DOIVENT REPONDRE A DES CONDITIONS DE FORME :

- L'engagement correspondant à votre situation patrimoniale vous sera adressé après acceptation de votre dossier par les instances de l'Association ;
- L'engagement de caution solidaire doit être établi, sans rayures ni ratures, ni correcteur (blanco). Les modèles sont communiqués par l'APST 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.

- **IMPORTANT : L'Association étudie toutes propositions de contre-garanties.**



3 - FORMULAIRE DE DEMANDE D'ADHÉSION Agents de voyages et apparentés

Nom(s) et Prénom(s) :

Domicile :

Téléphone personnel : Mobile personnel :

Mail personnel :

Fonctions :Raison sociale de l'entreprise :

Siège :

Téléphone :

Mail :

Date de clôture du 1^{er} exercice social de votre entreprise

Première demande d'immatriculation ATOUT FRANCE en cours

Titulaire de l'immatriculation ATOUT FRANCE n°

Cocher la mention utile

Date de votre entretien avec le Délégué de votre région : le.....

Cotisations

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

Le montant de la cotisation est composé des éléments suivants :

- | | |
|---|----------------|
| 1 - Un droit d'entrée unique de : | 1 000 € |
| 2 - Une part fixe minimum indexée au montant de votre garantie théorique
(voir tableau ci-dessous) dont le minimum 2022 est fixé à : | 700 € |
| 3 - Une part variable minimum indexée au montant de votre garantie théorique
(voir tableau ci-dessous) dont le minimum 2022 est fixé à : | 960 € |

La 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).

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

La part variable est calculée en fonction de votre déclaration de volume d'affaires (prévisionnelle ou concernant l'exercice écoulé)

La base de calcul de la garantie théorique est la suivante : 20% du volume d'affaires TTC de la production et/ou distribution + 6% des prestations diverses sèches TTC (hors transport sec)

Fait à Le

Signature(s) :



Barème de cotisation 2022

Garantie théorique		Cotisation minimum		
<i>Mini</i>	<i>Maxi</i>	<i>Fixe</i>	<i>Variable</i>	<i>Total</i>
- €	99 999 €	700 €	960 €	1 660 €
100 000 €	199 999 €	800 €	1 200 €	2 000 €
200 000 €	299 999 €	1 000 €	1 400 €	2 400 €
300 000 €	399 999 €	1 100 €	1 600 €	2 700 €
400 000 €	499 999 €	1 200 €	1 800 €	3 000 €
500 000 €	599 999 €	1 300 €	2 000 €	3 300 €
600 000 €	699 999 €	1 400 €	2 200 €	3 600 €
700 000 €	799 999 €	1 600 €	2 400 €	4 000 €
800 000 €	899 999 €	1 800 €	2 600 €	4 400 €
900 000 €	999 999 €	2 000 €	2 800 €	4 800 €

1 000 000 €	1 249 999 €	3 000 €	3 500 €	6 500 €
1 250 000 €	1 499 999 €	4 000 €	4 500 €	8 500 €
1 500 000 €	1 749 999 €	5 000 €	5 500 €	10 500 €
1 750 000 €	1 999 999 €	6 000 €	6 500 €	12 500 €

2 000 000 €	2 999 999 €	7 000 €	10 000 €	17 000 €
3 000 000 €	3 999 999 €	8 000 €	15 000 €	23 000 €
4 000 000 €	4 999 999 €	9 000 €	20 000 €	29 000 €

5 000 000 €	9 999 999 €	15 000 €	30 000 €	45 000 €
10 000 000 €	19 999 999 €	20 000 €	40 000 €	60 000 €
20 000 000 €	29 999 999 €	30 000 €	60 000 €	90 000 €
30 000 000 €		50 000 €	100 000 €	150 000 €

Barème de cotisations 2022 spécifique aux groupes (à partir de 2 entités)

Garantie théorique		Cotisation minimum		Cotisation complémentaire	Total
<i>Mini</i>	<i>Maxi</i>	<i>Fixe</i>	<i>Variable</i>	<i>Fixe2</i>	<i>Total</i>
1 000 000 €	1 249 999 €	3 000 €	3 500 €	1 000 €	7 500 €
1 250 000 €	1 499 999 €	4 000 €	4 500 €	1 500 €	10 000 €
1 500 000 €	1 749 999 €	5 000 €	5 500 €	2 000 €	12 500 €
1 750 000 €	1 999 999 €	6 000 €	6 500 €	2 500 €	15 000 €

2 000 000 €	2 999 999 €	7 000 €	10 000 €	3 000 €	20 000 €
3 000 000 €	3 999 999 €	8 000 €	15 000 €	4 000 €	27 000 €
4 000 000 €	4 999 999 €	9 000 €	20 000 €	5 000 €	34 000 €

5 000 000 €	9 999 999 €	15 000 €	30 000 €	7 500 €	52 500 €
10 000 000 €	19 999 999 €	20 000 €	40 000 €	10 000 €	70 000 €
20 000 000 €	29 999 999 €	30 000 €	60 000 €	15 000 €	105 000 €
30 000 000 €		50 000 €	100 000 €	20 000 €	170 000 €



4 - LETTRE FORMELLE D'ACCEPTATION DE SUIVI DE FORMATION

Ne concerne que les entités qui font leur première demande 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) par mail à l'adresse suivante :

➔ sylvie@travelproformations.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

- (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.**



NOTICE EXPLICATIVE POUR COMPLÉTER LA DÉCLARATION DE VOLUME D'AFFAIRES (DVA)

La déclaration de volume d'affaires est un document financier qui récapitule l'ensemble de vos encaissements annuels (correspondant à votre exercice fiscal) facturés ou escomptés clients en TTC selon que vous produisez une DVA réelle ou prévisionnelle, pour des prestations de voyages et hors voyages. **

Si vous êtes en création d'entreprise, vous fournirez une déclaration de volume d'affaires prévisionnelle.

Si vous êtes déjà en activité, vous fournirez vos déclarations de volume d'affaires réelles des 2 années antérieures à la demande d'adhésion et une déclaration de volume d'affaires prévisionnelle.

Le formulaire regroupe différentes rubriques en fonction du type de vente

1) Vente de Forfait au Public (comprend au moins 2 prestations de tourisme à destination de particuliers, groupes ou entreprises non professionnelles du tourisme)

- a. **Distribution = Revente de forfaits**_(au moins 2 prestations différentes) *Exemple : vous avez acheté à un confrère TO, un package vol + hôtel ou une croisière 1000€, vous le revendez 1200€ TTC à votre client, vous déclarez 1200€ dans la rubrique « Distribution »*
- b. **Production = fabrication et vente de forfaits**_(vous achetez au moins 2 prestations différentes : transport + hébergement + guide... que vous vendez à votre client) *Exemple : vous achetez 1 vol 350€ TTC + 3 nuits 400€TTC + 2 jours de guidage 800€TTC = 1550€TTC, vous le vendez 1900€TTC. Vous déclarez 1900€TTC dans la rubrique « Production »*

dont destination France : reporter dans cette rubrique, uniquement la partie du montant TTC des ventes de forfaits se déroulant sur la territoire français (métropole et DROM) qu'elle soit comprise indifféremment dans la rubrique Distribution ou Production.

dont Groupes : reporter dans cette rubrique, uniquement la partie du montant TTC des ventes de forfaits à des groupes (à partir de 15 personnes) qu'elle soit comprise indifféremment dans la rubrique Distribution ou Production. *Le Groupe individuel reconstitué (GIR) n'est pas concerné.*

2) Prestations de voyage liées

Article L211-2-III du code du tourisme : Constitue une prestation de voyage liée la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage achetés aux fins du même voyage ou séjour de vacances, couvrant au moins vingt-quatre heures ou une nuitée, ne constituant pas un forfait et entraînant la conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, si un professionnel facilite :

1° A l'occasion d'une seule visite à son point de vente ou d'une seule prise de contact avec celui-ci, le choix séparé et le paiement séparé de chaque service de voyage par les voyageurs ou

2° D'une manière ciblée, l'achat d'au moins un service de voyage supplémentaire auprès d'un autre professionnel lorsque le contrat avec cet autre professionnel est conclu au plus tard vingt-quatre heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage.

Lorsqu'il est acheté un seul des types de service de voyage mentionnés au 1°, au 2° ou au 3° du I et un ou plusieurs des services touristiques mentionnés au 4° du I, ceux-ci ne constituent pas une prestation de voyage liée si ces derniers services ne représentent pas une part significative de la valeur combinée des services et ne sont pas annoncés comme étant une caractéristique essentielle du voyage ou séjour de vacances ou ne constituent pas d'une manière ou d'une autre une telle caractéristique.



3) Prestations sèches « DIVERS » vendues au public

Il s'agit de toutes les prestations **vendues seules**, dites "sèches" exemple :

- Réservations d'hébergement,
- Prestations de guidage,
- Réservation de location voiture....

- Il peut également s'agir d'un voyage à la journée comprenant plusieurs prestations

Exemple : visite à la journée d'une région de France avec vente des visites et du transport (package de moins de 24h)

4) Transports « SECS » *

Vous indiquerez dans cette rubrique le montant TTC des ventes de transport seul = billet d'avion ou traversée maritime (attention différent d'une croisière).

5) Voyage d'affaires vendu dans le cadre d'une convention réglementée *

Il s'agit de toutes les prestations vendues dans le cadre d'une convention cadre réglementée pour le voyage d'affaires entre un professionnel du tourisme et une entreprise (article L211-7 du code du tourisme)

« Conformément aux articles L211-7, L211-17-3 et L211-18 du code du tourisme, le régime de la vente de voyages et de séjours prévus au livre II du même code n'est pas applicable à une convention générale conclue pour le voyage d'affaires. En conséquence, les parties entendent se référer au droit commun des contrats pour l'interprétation et l'exécution du présent contrat. »

6) Ventes à un professionnel du tourisme *

Il s'agit de toutes les prestations en forfait et en prestations sèches (hors transports sec) vendues à un professionnel du tourisme pour la revente.

7) Autres facturations TTC de l'entreprise*

Il s'agit de la facturation non liée à l'immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours. *Exemple : la vente de produits régionaux, de fournitures ou d'accessoires autour du voyage (bagages, protection solaire...) liste non exhaustive.*

*** Montant indicatif de votre activité, non couvert par la garantie financière.**

**** vous êtes mandataires TUI ou Promovacances et vous n'encaissez pas directement les fonds de vos clients, merci d'indiquer uniquement les commissions que vous avez perçues dans la rubrique « Autres facturations TTC de l'entreprise »**



6 - Les Avantages et les Services “Exclusifs” 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

Votre qualité d’adhérent APST entraîne votre adhésion à la MTV. 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.

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

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 : assistancenumerique@apst.travel afin d’obtenir une réponse de la part d’un expert sous huit jours. Des conférences sont également organisées régulièrement dans nos locaux.



APST
Association Professionnelle
de Solidarité du Tourisme

Leader de la garantie voyage depuis plus de 50 ans



ANNEXES



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 adhérerez 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

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 – mail : contact@travelproformations.fr

Site internet : www.travelproformations.fr

Les partenaires APST



La Responsabilité civile professionnelle : Marsh (Hiscox) négociée pour vous

APST by Marsh pour un premier devis en ligne

Le PDF dynamique pour une souscription complète



Service de protection juridique : Solucia
Informations complémentaires ci-dessous



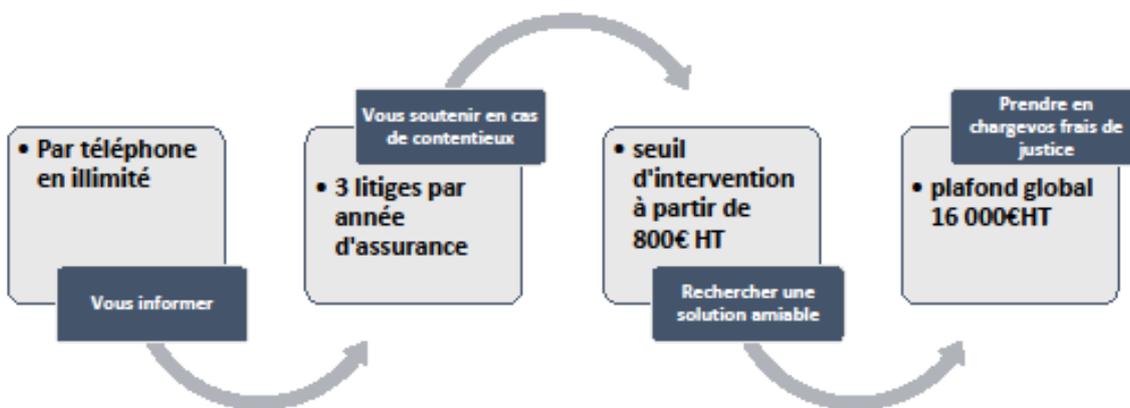
vosre protection juridique

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
Vosre 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.**

