

# DOSSIER D'ADHÉSION

## ORGANISMES LOCAUX DE TOURISME

### 1 - COMMENT ADHÉRER À L'APST

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

[nouvelleadhesion@apst.travel](mailto: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 : 87-89 rue La Boétie, 75008 PARIS**

**Horaires : du lundi au jeudi 9h-13h / 14h-17h45 – vendredi 9h-13h / 14h- 16h**

#### 2 – Votre dossier est examiné par les instances

En cas de besoin, vous pouvez contacter le délégué APST de votre région.

[Liste et coordonnées des Délégués régionaux ICI](#)

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

#### 3 – Acceptation du dossier

- Votre adhésion est acceptée

Nous vous adressons 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.

## 2 - DOCUMENTS À PRODUIRE

### PIECES CONSTITUTIVES DU DOSSIER

- Une demande d'adhésion, ci-jointe, à compléter ;
- Une copie du répertoire SIRENE ou un extrait de K-bis Une attestation d'assurance de responsabilité civile professionnelle (ou proposition de RCP) ;
- Une copie des statuts ;
- Un compte de résultat prévisionnel;
- Un tableau de volume d'affaires prévisionnel **en TTC** ;
- Un descriptif précis et détaillé de votre activité (avec brochure(s) et/ou plaquette(s) si vous en disposez) ;
- Des pièces complémentaires pourront être demandées à l'étude du dossier.

#### a) Si la structure pour laquelle vous demandez la garantie existe déjà :

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

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

- Une copie de votre certificat d'immatriculation ;
- Les projets de développement ou de modification de l'activité pour l'avenir ;

### 3 - FORMULAIRE DE DEMANDE D'ADHÉSION Organismes locaux de tourisme

Nom et Prénom du représentant légal en exercice : .....

.....

Nom et Prénom de la personne en charge de diriger l'organisme : .....

Mobile personnel : .....

Mail personnel : .....

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

Type de structure : .....

Adresse postale du siège de l'organisme.....

.....

Téléphone : .....

Mail public : .....

Date de clôture du 1er exercice social de l'organisme : .....

Première demande d'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 éléments suivants :

1 - Un droit d'entrée unique de :	<b>300€</b>
2 - La part fixe de la cotisation annuelle 2025 :	<b>350€</b>
3 - La part variable dont le minimum 2025 est fixé à :	<b>200€</b>

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

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

Fait à ..... Le .....

Signature(s) :

**ETAT DÉCLARATIF DE VOLUME D'AFFAIRES REEL OU PREVISIONNEL  
SUR 12 MOIS A COMPLÉTER EN TTC pour l'année 2025 (rayer la mention inutile)**

Numéro Immatriculation : ..... Date de la cloture d'exercice : ..... /..... /.....

**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 constitués  
(Minimum 15 clients)**2 – PRESTATIONS DE VOYAGES LIEES (il ne s'agit pas d'un forfait voir notice explicative jointe)****3 – PRESTATIONS TOURISTIQUES SECHES « DIVERS » vendues au public****4 – TRANSPORTS « SECS »****5 – VOYAGE D'AFFAIRES vendus dans le cadre d'une convention générale**

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. », la garantie financière de l'APST ne pourra donc pas s'appliquer

**6 – VENTES AUX PROFESSIONNELS\* DU TOURISME**

\*Professionnels disposant également d'une immatriculation délivrée par Atout France et/ ou auprès des sociétés de tourisme basées à l'étranger.

**7 – Autres facturations TTC de l'organisme (activités non soumises à l'immatriculation)****CERTIFIÉ PAR (obligatoire) :**

Le représentant légal de l'organisme : .....

Date :

Signature :

**ETAT DÉCLARATIF DE VOLUME D'AFFAIRES REEL OU PREVISIONNEL****SUR 12 MOIS A COMPLÉTER EN TTC pour l'année 2026** (rayer la mention inutile)

Numéro Immatriculation : ..... Date de la cloture d'exercice : ..... /..... /.....

**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 constitués  
(Minimum 15 clients)**2 – PRESTATIONS DE VOYAGES LIEES** (il ne s'agit pas d'un forfait voir notice explicative jointe)**3 – PRESTATIONS TOURISTIQUES SECHES « DIVERS » vendues au public****4 – TRANSPORTS « SECS »****5 – VOYAGE D'AFFAIRES vendus dans le cadre d'une convention générale**

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. », la garantie financière de l'APST ne pourra donc pas s'appliquer

**6 – VENTES AUX PROFESSIONNELS\* DU TOURISME**

\*Professionnels disposant également d'une immatriculation délivrée par Atout France et/ ou auprès des sociétés de tourisme basées à l'étranger.

**7 – Autres facturations TTC de l'organisme (activités non soumises à l'immatriculation)****CERTIFIÉ PAR (obligatoire) :**

Le représentant légal de l'organisme : .....

Date :

Signature :

**ETAT DÉCLARATIF DE VOLUME D'AFFAIRES REEL OU PREVISIONNEL  
SUR 12 MOIS A COMPLÉTER EN TTC pour l'année 2027 (rayer la mention inutile)**

Numéro Immatriculation : ..... Date de la cloture d'exercice : ..... /..... /.....

**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 constitués  
(Minimum 15 clients)**2 – PRESTATIONS DE VOYAGES LIEES (il ne s'agit pas d'un forfait voir notice explicative jointe)****3 – PRESTATIONS TOURISTIQUES SECHES « DIVERS » vendues au public****4 – TRANSPORTS « SECS »****5 – VOYAGE D'AFFAIRES vendus dans le cadre d'une convention générale**

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. », la garantie financière de l'APST ne pourra donc pas s'appliquer

**6 – VENTES AUX PROFESSIONNELS\* DU TOURISME**

\*Professionnels disposant également d'une immatriculation délivrée par Atout France et/ ou auprès des sociétés de tourisme basées à l'étranger.

**7 – Autres facturations TTC de l'organisme (activités non soumises à l'immatriculation)****CERTIFIÉ PAR (obligatoire) :**

Le représentant légal de l'organisme : .....

Date :

Signature :

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

### 1 - VENTES DE FORFAITS AU PUBLIC (particuliers et entreprises non professionnelles 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 voyages

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 LIEES

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.

#### 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 voyage (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 en avion Paris / Barcelone sans prestation attachée

### 5 – VOYAGES D'AFFAIRES vendus dans le cadre d'une convention réglementée

Il s'agit de toutes les prestations vendues dans le cadre d'une convention réglementée pour le voyage d'affaires entre l'agent de voyage et son client société (article L.211-7 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 prévu 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. » La garantie financière de l'APST ne pourra donc pas s'appliquer en cas de défaillance financière*

### 6 - VENTES AUX PROFESSIONNELS DU TOURISME

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 voyages.

### 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 voyages avec une autre comme l'événementiel, la vente de produits régionaux, la vente de fournitures et / ou d'accessoires autour du voyage : bagages, protection solaire, etc.... (liste non exhaustive).

#### 4- 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.

##### 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.

**2 - 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.



### 3 - 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

### 4 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). 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 prévu 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. ». La garantie financière de l'APST ne pourra donc pas s'appliquer en cas de défaillance financière

### 5 - 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 voyages.

### 6 - 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 l'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 PREVISIONNEL 2025

Date limite de réception ou de dépôt du dossier complet	Date du Conseil d'administration (validation des dossiers)
18 décembre 2024	8 janvier 2025
15 janvier 2025	5 février 2025
12 février 2025	5 mars 2025
19 mars 2025	9 avril 2025
16 avril 2025	7 mai 2025
14 mai 2025	4 juin 2025
11 juin 2025	2 juillet 2025
16 juillet 2025	6 août 2025
13 août 2025	3 septembre 2025
10 septembre 2025	1er octobre 2025
15 octobre 2025	5 novembre 2025
12 novembre 2025	3 décembre 2025

## 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 COVEA 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](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

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](mailto: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.

# ANNEXES

## Nos Partenaires



### 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 : 87 rue La Boétie, 75008 PARIS

Contact : Nadia PAVESI - Tél. 01.44.01.99.13 - mail : [n.pavesi@entreprisesduvoyage.org](mailto:n.pavesi@entreprisesduvoyage.org)

Site internet : <https://edv.travel/>

**L'adhésion de la première année vous est offerte par l'APST sous réserve d'acceptation par les EdV**



### Assurance responsabilité civile professionnelle : Marsh (Hiscox)

Contact mail dédié pour une demande de devis : [apstbymarsh@marsh.com](mailto:apstbymarsh@marsh.com)

Tél. 01 76 40 27 01 Lien : [Connexion.marsh.com](http://Connexion.marsh.com)

## Nos Services



### Service Formation

Formations gratuites et à tarifications spéciales avec TravelPro Formations by UMIH Formation

Adresse : 87-89 rue La Boétie, 75008 PARIS

Contact : [contact@travelproformations.fr](mailto:contact@travelproformations.fr)

Site internet : [www.travelproformations.fr](http://www.travelproformations.fr)

### Service de protection juridique



- La prévention et l'information juridique par téléphone dans les domaines garantis
- La recherche de solutions à l'amiable lors de vos litiges
- La défense judiciaire (prise en charge des frais de justice selon les conditions du contrat)
- L'exécution et le suivi de vos dossiers contentieux
- L'accès à Rocket Lawyer vous permettant d'accéder gratuitement à des guides juridiques et modèles de contrats commerciaux

## Nos Partenaires Historiques



## 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