

# FICHE CONFORMITÉ - MEDIATEUR DU TOURISME – UNE OBLIGATION

## La médiation de consommation : un dispositif obligatoire pour les professionnels

- ✓ Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, tout professionnel doit proposer à ses clients consommateurs, en plus de son service interne de gestion des réclamations, un système de médiation référencé, indépendant, rapide et gratuit.
- ✓ 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 commande – lors de la procédure de réclamation).
- ✓ Le non-respect de ces obligations peut entraîner une amende allant jusqu'à 15 000€ par manquement constaté.

## A copier-coller dans vos CGV



### La Médiation de la consommation

Après avoir saisi le service réservation et à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, le client peut saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site :

Médiation Tourisme

Voyage BP 80303

75823 PARIS CEDEX 17

Site web : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

Pour d'avantages d'informations, vous pouvez consulter le site officiel de la Médiation de la Consommation sur le lien suivant :

<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>