



U M I H

UNION DES MÉTIERS ET
DES INDUSTRIES DE L'HÔTELLERIE

Service juridique, des affaires réglementaires et européennes

Circulaire N°33.17

du 18/07/2017

Médiateur

Tourisme et Voyage

Rappel des obligations des professionnels

Suivez-nous sur www.umih.fr



Comme indiqué dans nos précédentes circulaires juridiques, **les professionnels doivent désormais communiquer aux consommateurs les coordonnées du médiateur qu'ils ont choisi.**

Cette obligation est remplie dès lors que ces informations sont inscrites **de manière visible et lisible sur leur site internet, conditions générales de vente ou de service, bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié** (Article L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation).

Le professionnel est également tenu de fournir cette même information au consommateur, **dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable** directement introduite auprès de ses services.

Tous nos adhérents sont couverts par la MTV s'ils le souhaitent : ils doivent seulement inscrire la mention suivante sur leur site internet, conditions générales de vente ou tout autre support adapté (seule cette mention est à porter à la connaissance des consommateurs) :

*"Après avoir saisi le service [ex : client, contentieux, ...] et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de [ex : 15 jours, 1 mois, ...], 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."*

En complément, vous trouverez en annexe un **rappel des obligations à l'attention exclusivement des professionnels.**