



UNION DES AÉROPORTS FRANÇAIS

Paris, le 21 décembre 2015

L'UAF ADHÈRE À UN ORGANISME DE MÉDIATION POUR LES PASSAGERS DES AÉROPORTS FRANÇAIS

Dans le cadre de la directive européenne obligeant les professionnels à proposer à leurs clients consommateurs un médiateur permettant de régler à l'amiable les litiges, l'UAF a adhéré à l'organisme « La médiation du Tourisme et du Voyage » (MTV) auquel adhèrent déjà la FNAM, le SNAV, le SETO et Aéroports de Paris, entre autres.

Ce médiateur, indépendant, rapide et gratuit pour les consommateurs peut être saisi par ceux-ci à compter du 1^{er} janvier 2016, en cas de non-réponse ou de réponse négative de la part du professionnel dans les 60 jours suivant la réclamation. La saisine préalable du professionnel par le passager doit avoir été effectuée il y a moins d'un an. Le dossier doit être soumis à MTV qui en déclare la recevabilité au regard du préjudice et des acteurs concernés. Un avis du médiateur est ensuite remis.

L'UAF et ses membres, les aéroports français, se félicitent de cette démarche qui offre une possibilité supplémentaire de traitement à l'amiable des litiges.

Pour tout renseignement :

Carine Monéger- Communication-Tél : 01 40 65 15 06 – 06 66 62 70 93
c.moneger@uaf.aeroport.fr

A propos de l'UAF

Cette association professionnelle regroupe 137 membres qui exploitent près de 162 aéroports en France métropolitaine et outre-mer, soit la totalité du trafic commercial français. Elle agit principalement dans deux domaines d'activités : l'exploitation aéroportuaire et le développement du transport aérien. L'Union des Aéroports Français représente les intérêts de ses membres auprès des assemblées parlementaires et des pouvoirs publics, des compagnies aériennes ou des fournisseurs, et les assiste dans leurs relations avec les transporteurs aériens.

Communiqué de presse