



La Médiation  
Tourisme  
et Voyage

## **CHARTRE DE LA MEDIATION TOURISME ET VOYAGE**

### **CHAPITRE I – LE MEDIATEUR**

- Article 1.1 Désignation
- Article 1.2 Compétences
- Article 1.3 Indépendance
- Article 1.4 Confidentialité

### **CHAPITRE II – DOMAINE D'APPLICATION DE LA MEDIATION**

- Article 2.1 Champ d'application
- Article 2.2 Saisine hors champ d'application

### **CHAPITRE III – FONCTIONNEMENT DE LA MEDIATION**

- Article 3.1 Saisine préalable du fournisseur de services de transport, voyage et tourisme
- Article 3.2 Procédure de saisine
- Article 3.3 Avis rendu par le médiateur

### **CHAPITRE IV – EFFETS ET FIN DE LA MEDIATION**

- Article 4.1 Prescription
- Article 4.2 Action en justice
- Article 4.3 Confidentialité de l'avis

### **CHAPITRE V – SUIVI DE LA MEDIATION**

- Article 5.1 Comité de suivi de la Médiation Tourisme et Voyage
- Article 5.2 Rapport annuel du médiateur

### **CHAPITRE VI – PORTEE DE LA CHARTRE**

## **PREAMBULE** :

Les fournisseurs de service liés aux voyage, tourisme, hébergement, loisirs, et transport, représentés leurs associations ou adhérant directement, disposent de structures internes de traitement des réclamations (services chargés de la clientèle, des réclamations, de la qualité, services après-vente...) auxquelles leurs clients doivent s'adresser en cas de différent.

Toutefois, lorsqu'ils persistent, les différents nés des contrats conclus entre le professionnel et le consommateur peuvent faire l'objet d'une médiation facultative et gratuite pour le consommateur.

A cet effet, ces fournisseurs de services, réunis au sein d'une association loi 1901 dénommée Association Médiation Tourisme et Voyage (ci-après «M.T.V.»), désignent un médiateur, ayant une indépendance et une autorité reconnues, afin qu'il donne son avis sur ces litiges nés des relations entre les professionnels et les consommateurs.

La Médiation obéit aux règles ci-après décrites.

## **CHAPITRE I – LE MEDIATEUR**

### **Article 1.1 Désignation**

Le Médiateur est désigné, après consultation des associations de consommateurs \*, par les adhérents institutionnels au sens du 6.2.1 des statuts, pour une durée de trois (3) ans renouvelable. Il exerce conformément aux dispositions du Code de la Consommation.

### **Article 1.2 Compétences**

Le Médiateur est désigné compte tenu de ses compétences qui lui permettent de rendre des avis en équité et en droit.

### **Article 1.3 Indépendance**

Le Médiateur ne doit pas être lié à un fournisseur de services liés aux transport, hébergement, loisirs, voyage et tourisme par un contrat de travail, ni détenir des actions de l'un des fournisseurs de services liés aux transport, hébergement, voyage et tourisme, ni intervenir comme consultant pour un des fournisseurs de services liés aux transport, hébergement, voyage et tourisme, ni avoir de liens avec une association de consommateurs.

Le Médiateur exerce sa mission en toute indépendance et ne reçoit aucune directive de qui que ce soit.

Le Médiateur ne peut être révoqué pendant la durée de son mandat.

Il disposera des moyens nécessaires pour remplir sa mission.

#### Article 1.4 Confidentialité

Le Médiateur est soumis à une obligation de confidentialité.

Le nom des parties, le contenu du dossier et les faits dont il a eu connaissance dans l'exercice de sa mission demeurent confidentiels.

Aucun des avis qu'il est amené à rendre ne peut être porté à la connaissance de tiers sauf accord de toutes les parties.

## **CHAPITRE II – DOMAINE D'APPLICATION DE LA MEDIATION**

### Article 2.1 Champ d'application

La Médiation s'applique à tous les litiges opposant un fournisseur de services liés aux transport, hébergement, voyage, loisir et tourisme, membre de l'une des organisations signataires ou adhérant directement à la présente Charte, à l'un de ses Clients, (ci-après désigné Client) découlant de contrats de vente ou de service conclus entre le professionnel et le consommateur

### Article 2.2 Saisine relative à un non adhérent

Dans le cas d'un professionnel non adhérent à la MTV, le Médiateur pourra proposer, au dit professionnel l'accès à la Médiation Tourisme et Voyage, aux conditions et tarifs mentionnées dans un document, qui lui sera communiqué systématiquement en cas de saisine.

## **CHAPITRE III – FONCTIONNEMENT DE LA MEDIATION**

### Article 3.1 Saisine préalable du fournisseur de services de transport, voyage et tourisme

Le recours au Médiateur n'est recevable que si le client a préalablement saisi le service interne à l'entreprise compétent pour le règlement des litiges (services chargés de la clientèle, des réclamations, de la qualité, services après-vente ...).

En cas de multiplicité d'opérateurs (ex : forfait/package), la saisine d'un des d'intervenants, mis en cause est suffisante.

Le fournisseur de services liés aux transport, hébergement, loisirs, voyage et tourisme communique au Client la possibilité de recourir à la « Médiation Tourisme et Voyage ».

Cette communication se traduit par l'inclusion, sur son site internet, dans ses conditions de vente et contrats ainsi que dans le dernier courrier du professionnel au Client indiquant son refus ou son désaccord, d'une mention indiquant l'existence du Médiateur et de sa faculté d'y recourir.

En cas de saisine de l'entreprise et sans réponse de sa part dans un délai de 60 jours, le consommateur pourra saisir le médiateur

Le Médiateur décide de la recevabilité des différends qui lui sont soumis.

Il est recommandé que le Médiateur réoriente le dossier qui lui a été adressé prématurément, vers le service traitant les réclamations, chez le professionnel mis en cause.

S'il se déclare incompétent, le Médiateur doit informer le Client par écrit.

### Article 3.2 Procédure de saisine

Le Client, de façon intuitu personae ou représenté (lorsqu'il a explicitement manifesté sa volonté de saisir le Médiateur) ou le fournisseur de services liés aux transport, hébergement, loisirs, voyage et tourisme saisit le Médiateur au moyen d'un formulaire mis à disposition par le Médiateur, accompagné d'une copie des documents en sa possession, soit directement en ligne, soit par voie postale.

Le Médiateur accuse réception de ce dossier et demande à l'autre partie de lui transmettre les éléments en sa possession et de lui exposer sa position dans le délai de 30 jours.

A défaut de réponse dans le délai indiqué, le Médiateur commence à instruire le dossier sur la seule base des éléments en sa possession.

Les échanges entre le Médiateur et les parties se font par écrit sauf si le Médiateur souhaite entendre personnellement les deux parties.

### Article 3.3 Avis rendu par le Médiateur

Une fois l'instruction du dossier terminée, et dans un délai maximum de 90 jours à compter de la recevabilité, le Médiateur rend un avis **en équité et en droit**.

Toutefois, après en avoir informé les parties, ce délai pourra être rallongé en fonction de la nature, de la complexité, ou du caractère exceptionnel du litige.

Un exemplaire de l'avis est adressé au Client et un autre exemplaire au fournisseur de services concerné.

Chaque partie à la Médiation est libre de suivre ou de ne pas suivre l'avis rendu par le Médiateur, et en informe l'autre partie ainsi que le Médiateur avec ses motivations.

Si l'avis a été accepté par les parties, le Médiateur a vocation à en être informé par ces dernières notamment lors d'éventuelles difficultés dans la mise en œuvre de cet avis.

## **CHAPITRE IV – EFFETS ET FIN DE LA MEDIATION**

### **Article 4.1 Prescription**

Le Médiateur doit être saisi dans l'année suivant la 1<sup>ere</sup> réclamation faite auprès du professionnel mis en cause.

### **Article 4.2 Action en justice**

Le Médiateur ne peut pas être saisi si une action en justice a été engagée par le fournisseur de services de transport aérien, hébergement, loisirs, voyage et tourisme ou le Client,.

Toute action en justice introduite par l'une des parties contre l'autre partie, en cours de Médiation met fin à celle-ci.

Le Médiateur s'interdit de représenter ou de conseiller l'une des parties dans une procédure relative au litige faisant l'objet de la médiation.

### **Article 4.3 Confidentialité de l'avis**

L'avis du Médiateur est confidentiel; les parties ne peuvent pas, sauf accord entre elles, le produire dans le cadre d'une instance judiciaire.

## **CHAPITRE V – SUIVI DE LA MEDIATION**

### **Article 5.1 Comité de suivi de la Médiation Tourisme et Voyage**

Afin de permettre un bon niveau d'information, le comité de suivi de la Médiation Tourisme et Voyage se réunira au moins une fois par an sauf circonstances exceptionnelles, ou plus à l'initiative du Médiateur.

Ce comité est composé de représentants de l'Etat, des associations de consommateurs \*, des signataires de la présente Charte et du Médiateur.

### **Article 5.2 Rapport annuel du Médiateur**

Le Médiateur établit un rapport annuel qui est rendu public et diffusé sur son site internet.

Ce rapport comprend notamment une analyse des saisines (nombre total, nombre de saisines rejetées, nombre d'avis favorables au professionnel ou au consommateur, ...) et un récapitulatif des principaux litiges traités dans l'année.

En outre, à partir du traitement des dossiers individuels, le Médiateur peut formuler des propositions d'amélioration afin de prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs et contribuer à améliorer la qualité de service des secteurs concernés.

Ces recommandations générales, dont il suit la mise en œuvre, sont incluses dans le rapport annuel du Médiateur.

A l'exception du pourcentage d'avis suivis par les fournisseurs de services de transport aérien, voyage et tourisme, le rapport ne contient aucun nom des parties à la Médiation ni aucun élément permettant d'identifier l'une de ces parties.

## **CHAPITRE VI – PORTEE DE LA CHARTE**

Tout consommateur et tout fournisseur de services liés aux transport, hébergement, loisirs, voyage et tourisme, ayant recours au Médiateur désigné conformément à la présente Charte, s'engagent à respecter la présente Charte en toutes ses dispositions.

Ce dispositif peut recevoir l'adhésion de nouveaux membres. La liste récapitulative, à jour, des signataires, figure sur le site internet de la MTV.

c

Annotations:

*\*Au sens de la présente charte, le terme «associations de consommateurs» comprend toutes les associations de consommateurs agréées ne siégeant pas auprès de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation*

Fait à Paris le 29 janvier 2016