



CHARTRE DE MEDIATION

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 aérien, 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 Non production de l'avis

CHAPITRE V – SUIVI DE LA MEDIATION

- Article 5.1 Commission de suivi de la médiation
- Article 5.2 Rapport annuel du médiateur

CHAPITRE VI – PORTEE DE LA CHARTE

Entrant en vigueur
En novembre 2011

pc
D
W

PREAMBULE :

Les fournisseurs de services de transport aérien, voyage et tourisme (opérateurs et sociétés de commercialisation de services, agences de voyages et tour opérateurs), représentés par leurs associations (FNAM, SNAV, CETO) signataires et fondateurs de la présente charte, disposent de structures internes de traitement des réclamations auxquelles leurs clients doivent s'adresser en cas de différend.

Toutefois, lorsqu'ils persistent, les différends pourront faire l'objet d'une médiation facultative et gratuite pour les clients.

A cet effet, les fournisseurs de services de transport aérien, voyage et tourisme, représentés par leurs associations ci-dessus dénommées, réunis au sein d'une association loi 1901 dénommée « Association Médiation TOURISME et VOYAGES », dites « Médiation Tourisme et Voyages » (MTV), ont désigné un médiateur, ayant une indépendance et une autorité reconnues, afin qu'il donne son avis sur ces litiges né 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 de la DGCCRF et des associations de consommateurs*, par les fournisseurs de services de transport aérien, voyage et tourisme signataires de la présente charte pour une durée de trois (3) ans renouvelable.

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 de transport aérien, voyage et tourisme par un contrat de travail, ni détenir des actions de l'un des fournisseurs de services de transport aérien, voyage et tourisme, ni intervenir comme consultant pour un des fournisseurs de services de transport aérien, voyages et tourisme, ni avoir de liens avec une association de consommateurs.

Rec *①* *45*

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

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 au différend en cause, sauf dans les conditions particulières du rapport annuel, telles que spécifiées à l'article 5.2 de la présente charte.

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 de transport aérien, voyage et tourisme, membre de l'un des signataires de la présente charte, à l'un de ses clients, (ci-après désigné Client).

Article 2.2 Saisine hors champ d'application

Dans le cas où un client saisisrait le médiateur d'un litige l'opposant à une entreprise non-adhérente à l'une des organisations signataires, le médiateur pourra proposer, après consultation et avis des signataires de la présente charte, à ladite entreprise le recours à la médiation aux conditions prévues à cet effet.

CHAPITRE III – FONCTIONNEMENT DE LA MEDIATION

Article 3.1 Saisine préalable du fournisseur de services de transport aérien, 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.

Le fournisseur de services de transport aérien, voyage et tourisme communique au Client la possibilité de recourir à la « médiation tourisme et voyages ».

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

Article 3.2 Procédure de saisine

Le Client (de façon intuitu personae) ou le fournisseur de services de transport aérien, 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.

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 du dossier 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 60 jours à compter de sa saisine, le médiateur rend un avis en équité et en droit.

Un exemplaire de l'avis est adressé au Client et un autre exemplaire au fournisseur de services de transport aérien, voyages et tourisme 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.

CHAPITRE IV – EFFETS ET FIN DE LA MEDIATION

Article 4. 1 Prescription

La saisine du médiateur suspend la prescription des droits que le fournisseur de services de transport aérien, voyage et tourisme et le Client peuvent s'opposer et ce, tant que le médiateur n'a pas rendu son avis.

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, voyage et tourisme ou le Client, sauf si les deux parties y consentent expressément.

Sauf convention contraire, toute action en justice introduite par l'une des parties à la médiation contre l'autre partie met fin à celle-ci.

La partie la plus diligente en informe le médiateur qui met alors fin à sa mission.

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 Commission de suivi de la médiation

Afin de permettre un bon niveau d'information, la Commission de suivi de la médiation se réunira au moins une fois par an sauf circonstances exceptionnelles, ou plus à l'initiative du médiateur.

Cette commission est composée 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

Chaque année, le médiateur rédige un rapport sur sa mission composé de :

- a) un bilan quantitatif et qualitatif reprenant notamment les données concernant le nombre de saisines du médiateur et leurs issues, le nombre d'avis rendus et les types de litige
- b) des recommandations pour améliorer et promouvoir les bonnes pratiques.

Ce rapport est adressé à la DGCCRF, au CNC, aux associations de consommateurs*, aux signataires de la présente charte représentant les fournisseurs de services de transport aérien, voyage et tourisme et à toute autre instance ou autorité publique que l'association « Médiation Tourisme et Voyages » lui aura préalablement indiquée.

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 Client ou tout fournisseur de services de transport aérien, voyage et tourisme ayant recours au médiateur désigné conformément à la présente charte, s'engage à respecter la présente charte en toutes ses dispositions.

Ce dispositif peut recevoir l'adhésion de nouveaux membres en fonction de l'évolution du cadre institutionnel.

Annotations :

**Au sens de la présente charte, le terme «associations de consommateurs» comprend toutes les associations de consommateurs agréées.*

Fait à Paris le 18 juillet 2011

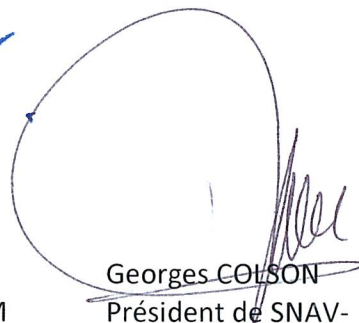
En 3 exemplaires



René-Marc CHIKLI,
Président du CETO
Association de Tour-Opérateurs



Lionel GUERIN
Président de la FNAM



Georges COLSON
Président de SNAV-
les Professionnels du Voyage