

LE MEDIATEUR

Une difficulté, un différend qui ne peut être réglé par le biais de notre Service Clients ? Vous pouvez vous adresser au médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV).

- **Quel est le rôle du médiateur ?**

Le médiateur du Tourisme et du Voyage a pour but de favoriser le règlement amiable des litiges qui peuvent survenir entre les consommateurs et les fournisseurs de services de transport aérien, d'hébergement et de loisirs (...), signataires de la Charte de la Médiation du Tourisme et du Voyage. Le médiateur est indépendant et impartial. Il est chargé de rapprocher les points de vue pour ouvrir la voie à une solution amiable et éviter ainsi de recourir à un tribunal.

- **Qui est le médiateur du Tourisme et du Voyage ?**

Monsieur Jean-Pierre Teyssier a été nommé Médiateur lors de la première assemblée générale de l'association de la Médiation du Tourisme et du Voyage qui a eu lieu le 12 décembre 2011. Diplômé de l'Ecole Nationale de l'Administration (ENA), Jean-Pierre Teyssier a occupé de nombreux postes de haut fonctionnaire en France et à l'étranger.

- **Qui peut s'adresser au médiateur ?**

Les consommateurs en leur nom propre et les associations les représentant.

- **Dans quel cas s'adresser au médiateur ?**

Dans la majorité des cas, les démarches du requérant doivent aboutir sans que l'intervention du médiateur ne soit nécessaire. Toutefois, si le demandeur a fait l'objet d'une décision importante et qu'il estime que cette décision est injustifiée ou que ses démarches n'ont pas abouti depuis plus de 2 mois, il peut s'adresser à un médiateur.

- **Comment s'adresser au médiateur ?**

En lui écrivant à l'adresse suivante :

**MTV Médiation Tourisme Voyage
BP 80 303
75 823 Paris Cedex 17**

Important : La saisine du médiateur doit s'effectuer dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite du consommateur auprès du professionnel.

- **Quelle suite sera donnée par le médiateur ?**

Dès réception d'une demande de médiation, la MTV étudie sa recevabilité.

Si la demande n'est pas recevable, le requérant en sera informé dans un délai de 3 semaines à compter de la réception de son dossier.

Si la demande est justifiée, le médiateur instruira la réclamation et rendra un avis dans un délai compris entre 60 et 90 jours à compter de la date de recevabilité du dossier.

- **Un site pour le médiateur :**

Retrouvez toutes ces informations sur : <http://www.mtv.travel/>