



Saisir le médiateur du tourisme

En cas de litige avec une compagnie aérienne, ou une agence, vous pouvez saisir le médiateur du tourisme pour tenter de le résoudre à l'amiable. Une démarche gratuite.

■ Les litiges concernés

Le médiateur ne peut être saisi que pour les litiges concernant des voyages effectués à compter du 1^{er} janvier 2012, date de son entrée en fonction. La prestation doit porter sur un billet d'avion vendu seul ou un forfait touristique qui doit alors comporter deux prestations incluant du transport et/ou de l'hébergement.

■ Les conditions à remplir

Il faut que le transporteur aérien ou le voyageur concerné soit membre d'une organisation signataire de la charte de la médiation du tourisme et du voyage, comme le Syndicat national des agents de voyages (Snav) ; la Fédération nationale de l'aviation marchande

(Fnam) ; le Syndicat des entreprises de tour operating (Seto) ; l'Union nationale des organisations de séjours éducatifs et linguistiques (Unose) ou Aéroports de Paris (ADP). Plus de détails sur le site du médiateur, mtv.travel.

A noter : si le professionnel n'est pas membre d'une de ces organisations mais qu'il accepte son principe, le recours à la médiation est également possible.

■ La procédure à suivre

Avant tout, adressez un courrier (recommandé avec AR) au service clients de l'opérateur. S'il rejette votre demande ou ne vous répond pas dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir le médiateur. Téléchargez le formulaire de

réclamation sur mtv.travel (cliquer sur Comment saisir le médiateur ?) et envoyez-le avec les pièces demandées (résumé des faits, copie des courriers échangés, du contrat...) à MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80303, 75823 Paris Cedex 17. Le médiateur émet un avis sous soixante jours à compter de sa saisine.

■ Que faire en cas d'échec ?

Dans la majorité des cas, le professionnel respecte l'avis rendu par le médiateur, mais cet avis n'a pas de force contraignante. S'il n'est pas suivi, le consommateur ne pourra obtenir gain de cause qu'en saisissant le tribunal d'instance. ■