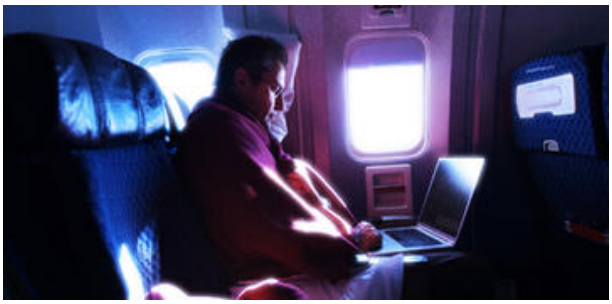
www.capital.fr

Date : 02/09/2014

Litiges de vacances : il est encore temps d'obtenir réparation

Par : -



Un vol annulé, un séjour écourté… si vous avez eu un (ou des) conflit(s) avec un voyagiste durant les vacances sans obtenir gain de cause, il n'est pas trop tard pour faire valoir vos droits auprès de la Médiation Tourisme et Voyage.
Lors de la remise de son rapport annuel au printemps dernier, la Médiation Tourisme et Voyage annonçait avoir traité l'an passé près de 1.000 dossiers de voyageurs mécontents. Un chiffre qui monte en puissance : « nous recevons désormais une centaine de réclamations par mois », assure le médiateur Jean-Pierre Teyssier.

Au palmarès des réclamations de l'été : les ventes via des opérateurs en ligne, la majorité des réservations étant réalisées par internet. En ce qui concerne les agences de voyages, les réclamations concernent essentiellement des prestations prévues au contrat mal assurées ou carrément pas fournies. Et s'agissant des compagnies aériennes, les clients se plaignent avant tout des retards et annulations

Heureusement, l'intervention du Médiateur permet de solutionner la majorité des litiges, présentés. Voici les démarches à suivre pour faire valoir vos droits.

> Quels types de litiges pour le médiateur ?

Évaluation du site

Site du magazine Capital diffuse des articles concernant l'actualité des affaires.

Cible
Spécialisée

Dynamisme* : 208
* pages nouvelles en moyenne sur une semaine

Tous droits réservés à l'éditeur

Vous pouvez saisir le Médiateur si votre litige concerne l'achat d'une prestation dite « sèche », sans service annexe (simple billet d'avion, réservation hôtelière via une agence en ligne ou physique) ou l'achat d'un forfait touristique (combinaison d'au moins 2 prestations incluant du transport et/ou de l'hébergement).

A noter toutefois que la Médiation Tourisme et Voyage n'est compétente que pour les litiges qui concerne une agence de voyages, un tour opérateur ou une compagnie aérienne adhérant à l'une des organisations signataires de la Charte de médiation : à savoir la Fédération nationale de l'aviation marchande (FNAM) dont Air France KLM mais aussi Corsair, Transavia, Unijet…, le Syndicat des compagnies aériennes autonomes (Scara) dont XL Airways, Air Caraïbes, Air Corsica, Air Méditerranée…,), les Aéroports de Paris (ADP) et Easyjet, l'Association de Tour-Opérateurs (Ceto), l'Organisation nationale des professionnels du voyage (Snav), l'**Union** nationale des **organisations** de **séjours** éducatifs, **linguistiques** et de formation en langues (**Unosel**).

Devraient bientôt se joindre à cette liste, les fédérations d'hôteliers, les armateurs et les sociétés de transports par cars. En effet, d'ici juillet 2015, tous les opérateurs du tourisme devront avoir mis en place un système de médiation et beaucoup, au lieu de créer leur propre cellule de médiation devrait choisir de rejoindre le Médiateur du tourisme et du voyage. Bon à savoir : ce dernier peut d'ores et déjà intervenir pour les litiges concernant une société non signataire de la Charte si elle accepte le principe du recours à la médiation pour le dossier concerné. Vous pouvez donc toujours proposer à votre interlocuteur non affilié au Médiateur existant d'avoir recours à ses services.

Tous droits réservés à l'éditeur