

Médiation Tourisme et Voyage

En mars 2015, Armateurs de France a adhéré à la Médiation Tourisme et Voyage. Cette décision fait suite à un long processus de réflexion, au sein d'Armateurs de France, avec les pouvoirs publics (il s'agit d'une obligation réglementaire, qui découle de la directive 2013/11 sur le règlement extrajudiciaire des litiges) et avec nos partenaires professionnels.

Qu'est-ce que la médiation ?

La Médiation est un mode de résolution amiable des litiges. Elle fait intervenir un tiers dont la mission est d'aider les parties concernées à trouver un accord.

- *La Médiation est gratuite pour les consommateurs.*
- *Elle obéit à des règles de confidentialité et d'indépendance*
- *Le Médiateur est indépendant.*
- *Le délai de médiation est relativement court*

La Médiation 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 ou de services liés au tourisme et aux loisirs.

En pratique, les clients de tout adhérent d'Armateurs de France bénéficient de cette adhésion et peuvent saisir le Médiateur en cas de litige non résolu directement avec la compagnie. Pour les 10 millions de passagers transportés par an par des armateurs français, l'adhésion est donc une garantie supplémentaire d'un service de qualité... même si nos prévisions se sont confirmées : le nombre de dossiers maritimes est extrêmement faible.

Ce processus nous a permis de remettre les droits des passagers sur le devant de la scène et d'échanger sur les bonnes pratiques. Armateurs de France représente ses adhérents à l'Assemblée Générale annuelle de la MTV et leur diffuse les recommandations générales du Médiateur, qui peuvent contribuer à leur démarche d'amélioration continue.