



La Médiation  
Tourisme  
et Voyage

**Médiation Tourisme et Voyages**



**Médiation E-Commerce**

**Paris, le 20 novembre 2013**

### **PROTOCOLE D'ACCORD**

Entre le Médiateur Tourisme et Voyages (MTV), Monsieur Jean-Pierre TEYSSIER, et le Médiateur du E-Commerce, Monsieur Bernard SIOUFFI.

#### **CONTEXTE DU PROTOCOLE**

Le domaine des voyages et du tourisme fait de plus en plus appel à l'utilisation des nouvelles technologies numériques à la fois pour la diffusion des offres que pour les transactions à distance entre les professionnels et les consommateurs agissant à des fins personnelles.

Il était donc logique que les entités représentatives du tourisme et voyage et de la vente à distance se rapprochent pour favoriser les échanges, la connaissance réciproque et la coopération des deux secteurs, en particulier pour le traitement des éventuels litiges nés de l'utilisation croissante de ces techniques.

Dans ce contexte, les médiateurs signataires ont décidé de se rapprocher pour donner de nouvelles opportunités à la résolution amiable des différends, en particulier pour des cas complexes intervenant à la marge des deux domaines.

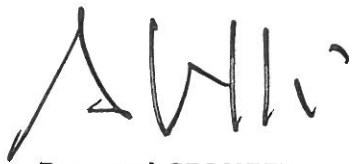
#### **CHAMPS DE COOPERATION**

Aux termes du présent Protocole il est convenu d'une coopération des deux médiateurs sur les points suivants :

- 1- Echanges réguliers sur les litiges communs aux deux domaines et leur résolution.
- 2- Transmission éventuelle, par le Médiateur Tourisme et Voyage, après information des consommateurs concernés, de dossiers impliquant directement l'utilisation de techniques de vente à distance et l'application de la réglementation qui s'y rapporte.

← M

- 3- Transmission éventuelle, par le Médiateur E-Commerce, après information des consommateurs concernés, de dossiers impliquant directement l'offre de tourisme et/ou voyage et l'application de la réglementation adéquate.
- 4- Du fait de cette transmission éventuelle, un suivi particulier sera assuré afin que le consommateur, comme le Médiateur initialement saisi, puisse être informé de la suite donnée.
- 5- Les deux Médiateurs conviennent même par ailleurs, après concertation, de pouvoir travailler concomitamment sur un même dossier ou solliciter, si besoin, leurs expertises mutuelles.
- 6- Par souci de transparence, le présent Protocole sera annexé à la Charte de chaque médiation et publié à l'endroit des sites qui en font mention.



**Bernard SIOUFFI**  
**Médiateur E-Commerce**



**Jean Pierre TEYSSIER**  
**Médiateur Tourisme et Voyages**