



La Médiation
Tourisme
et Voyage



PROTOCOLE D'ACCORD RÉPARTITION DE COMPÉTENCES ET COLLABORATION

Entre la Médiatrice de la RATP, Mme. Betty CHAPPE et le Médiateur Tourisme et Voyages (MTV), M. Jean-Pierre TEYSSIER.

OBJET DU PROTOCOLE

Le présent protocole d'accord a pour objet de :

Acter les champs de compétence de chacun des médiateurs RATP et MTV dans le cadre du transport de voyageurs.

REPARTITION DES COMPÉTENCES

Par le présent protocole, il est convenu que :

1/ Le Médiateur de la RATP est compétent pour tout litige :

- a) Entre l'EPIC RATP, agissant en son nom propre en qualité d'exploitant de transport public de voyageurs, et ses clients.
- b) Entre les filiales françaises directes ou indirectes de l'EPIC RATP qui décident contractuellement d'avoir recours au Médiateur RATP et leurs clients voyageurs. La liste des filiales concernées figure sur le site Internet du Médiateur RATP. En cas d'évolution du champ d'intervention à compter de l'entrée en vigueur du présent protocole, le Médiateur de la RATP en informera le Médiateur Tourisme et Voyages.

2/ Le Médiateur Tourisme et Voyages est compétent pour tout litige entre un consommateur et un transporteur urbain ou interurbain, adhérent à la Fédération Nationale du Transport de Voyageurs (FNTV) ou à l'Union des Transports Publics et Ferroviaires (UTP) hors champ d'intervention du Médiateur SNCF (voir protocole MTV – SNCF), et hors champ d'intervention du Médiateur RATP dans les conditions rappelées ci-dessus. La liste des sociétés entrant dans le champ du Médiateur Tourisme et Voyages figure sur son site Internet. En cas d'évolution du champ d'intervention à compter de l'entrée en vigueur du présent protocole, le Médiateur Tourisme et Voyages en informera le Médiateur de la RATP.

3/ En cas de réception par les services de l'un des médiateurs, d'un dossier relevant de la compétence du second médiateur, celui-ci sera redirigé immédiatement et gratuitement après en avoir averti le consommateur.

4/ Les deux Médiateurs pourront solliciter, au besoin, leurs expertises mutuelles.

5/ Pour la complète information des consommateurs, cette répartition fera l'objet d'une information écrite sur les sites des deux Médiateurs.

6/ Le présent protocole prendra effet à compter de sa signature par chacune des parties¹ pour une durée de un (1) an, tacitement reconductible par période annuelle, sauf dénonciation par l'une ou l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au plus tard trois (3) mois avant la fin de l'année contractuelle en cours.

Le 21/01/16



Betty CHAPPE

Médiatrice de la RATP



Jean Pierre TEYSSIER

Médiateur Tourisme et Voyages

¹ Sous réserve de l'inscription de chacun des médiateurs RATP et MTV sur la liste des médiateurs par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation pendant toute la durée du présent protocole.