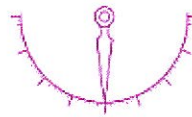




La Médiation
Tourisme
et Voyage



MÉDIATION
SNCF

PROTOCOLE D'ACCORD

REPARTITION DE COMPETENCES

Entre le médiateur de la SNCF, M. Bernard CIEUTAT et le Médiateur Tourisme et Voyages (MTV), M Jean-Pierre TEYSSIER.

OBJET DU PROTOCOLE

Le présent protocole d'accord a pour objet de :

Définir les champs de compétence des médiateurs SNCF et MTV dans le cadre des ventes de prestations incluant un titre de transport SNCF.

Définir les modalités de transmission des dossiers d'un service à l'autre.

REPARTITION DES COMPETENCES

Par le présent protocole, il est convenu que :

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

a) entre SNCF et ses clients voyageurs portant sur:

- **les prestations de transport ferroviaire effectuées par SNCF en qualité de transporteur sur tout ou partie du parcours** (ce qui inclût les prestations associées au transport telles que définies dans les Tarifs Voyageurs de SNCF, notamment les services Bagages, Domicile-Train, Autotrain, Junior & Cie...);

- **la distribution des titres de transport ferroviaire, non assortis de prestations hôtelières ou autres prestations touristiques, par les canaux de vente directe SNCF et par voyage.sncf.com;**

b) **entre idTGV et ses clients**

2/ Le Médiateur Tourisme et Voyages sera compétent pour tout litige commercial relatif à la vente de **forfaits touristiques** (combinaison de plusieurs prestations listée à l'art L211-1 du Code du Tourisme), qui incluraient une prestation de transport réalisée par la SNCF.

3/ En cas de réception par les services de l'un des médiateurs, d'un dossier relevant de la compétence du second médiateur, ceux-ci seraient redirigés après en avoir averti le consommateur.

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

Bernard CIEUTAT

Médiateur de la SNCF

Jean Pierre TEYSSIER

Médiateur Tourisme et Voyages