PROTOCOLE D'ADHESION A LA MEDIATION TOURISME ET VOYAGE

Entre les soussignés

L'Association Médiation Tourisme et Voyage, association régie par la loi de 1901, inscrite sous le numéro SIRET n° 75146132800021, dont le siège social est situé 105, rue du Faubourg Saint Honoré 75008 Paris
Représentée par Monsieur René Marc CHIKLI, en qualité de Président.
Ci-après dénommée : « l'entité de médiation »

Et SASU le domaine du rocher noir 2
Dont le siège social est situé Mahault route de la Traversée – 97116 Pointe Noire
Représentée par Jean-Michel DURIMEL en qualité de Président dûment habilité à l'effet des présentes,

Ci-après dénommée : « le professionnel »
Ci-après individuellement désigné « la Partie » et collectivement « les Parties ».
Les Parties se sont rapprochées afin d'organiser le recours à la médiation de la consommation prévue par lesdites dispositions et pour convenir de ce qui suit :

Article premier : Objet de la convention

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre les Parties en application des dispositions du titre 1er du Livre VI du code de la consommation en vue du règlement des litiges de consommation au sens de l'article L.611-1 du même code.
Le professionnel désigne *la MTV* comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre lui et l'un de ses clients consommateurs à partir du 01er Avril 2026.
En particulier, *MTV* est compétente pour examiner, sur saisine recevable du client consommateur, des litiges de la consommation au sens de l'article L.611-1 du code de la consommation entre le professionnel et le client consommateur de celui-ci.

Article 2 : Engagements de l'entité de médiation

L'entité de médiation s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires de consommation concernant le professionnel.
L'entité de médiation désigne un médiateur, qui exercera sa mission en toute impartialité et indépendance tout en faisant preuve des qualités humaines indispensables au principe de la médiation : écoute, sens du dialogue, esprit pédagogique, pragmatisme, disponibilité.
Elle met à disposition du médiateur, tout moyen à même d'accomplir pleinement sa mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.
Elle s'assure du respect du processus interne mis en place pour le traitement des dossiers de médiation. Elle veille en particulier au respect du délai de traitement imposé par le code de la consommation.
Elle met à jour son site internet consacré à la médiation de la consommation qui doit notamment permettre aux clients consommateurs de déposer en ligne leur demande de médiation.

Si elle a pour objet de proposer différents types de médiation dont la médiation de la consommation, elle se dote d'un budget spécifique et suffisant pour accomplir sa mission de médiation de la consommation et d'un site internet consacré à la médiation de la consommation.
Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêt sera porté à la connaissance de la CECMC, qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

Article 3 : Engagements du professionnel

Le professionnel :
- assume le coût de la médiation conformément aux dispositions de l'article 5 de la présente convention ;
- n'interfère pas de quelque façon que ce soit dans le traitement des dossiers de médiation
- fait preuve de coopération pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique ;
- informe ses clients consommateurs de la possibilité de recourir à l'entité de médiation pour le règlement amiable des litiges de la consommation et inscrit ses coordonnées de manière visible et lisible sur son site internet, sur ces conditions générales de vente ou service, sur ses bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié

Article 4 : Confidentialité

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n°95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile. Cette obligation de confidentialité a un caractère absolu.
Les constatations, les déclarations et tous documents établis spécifiquement par le médiateur et aux fins de la médiation ne pourront, sauf accord des parties au litige, être évoqués ultérieurement devant un juge saisi du litige.
De même, l'entité de médiation et le médiateur, personne physique, ne pourront en aucun cas être appelés à témoigner sur le déroulement de la mission de médiation dans toute procédure judiciaire ou disciplinaire.
Le médiateur, personne physique, peut, avec l'accord du professionnel et du client consommateur, entendre des tiers au litige sous la même règle de confidentialité.

Article 5 : Budget, coût de la médiation et répartition des frais

L'entité de médiation détermine, dans son budget de fonctionnement, un budget distinct et suffisant pour la médiation des litiges de la consommation.
I - Ce budget est destiné à couvrir notamment les frais suivants (*à adapter*) :
- frais de création, de développement et de maintenance de son site Internet consacré à la médiation des litiges de la consommation ;
- frais postaux et de photocopies ;
- frais de gestion administrative des demandes de médiation ;
- rétributions versées au médiateur, personne physique, désigné pour régler le litige ;
- frais de fonctionnement de toute nature
- *Si le médiateur souhaite faire appel à un expert, les frais de cette expertise sont à la charge de l'entité de médiation. En revanche, si le professionnel ou le consommateur souhaite faire appel à un expert, les frais de cette expertise sont à sa charge. En cas de demande conjointe du professionnel et du consommateur d'expertise, les frais sont partagés entre les parties au litige. Il est rappelé que les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades du processus de la médiation).*

II - Ces frais sont financés de la manière suivante :
a) Le professionnel verse une cotisation annuelle de : 200 € HT

b) le coût de la prestation de médiation est supporté par le professionnel comme suit :

- **150 € HT pour les dossiers, qui iraient jusqu'à un avis du médiateur**
- **75 € HT pour les dossiers réglés en cours de médiation**
- **00 € HT pour les dossiers non recevables**

Article 6 : Durée de la présente convention

Le présent protocole est conclu pour une durée indéterminée. Il peut être dénoncé par le professionnel à chaque échéance annuelle avec un préavis de six mois. Conformément aux statuts de la Médiation Tourisme et Voyage il peut être mis un terme à l'adhésion du professionnel en cas de non-paiement de la cotisation annuelle ou des factures émises pour des médiations effectuées.

Article 7 : Règlement des litiges

Dans le cas où un différend surviendrait à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution de la présente convention, les Parties s'efforceront de le régler à l'amiable préalablement à toute action devant la juridiction compétente. Si l'interprétation porte sur le processus de médiation ou sur une disposition afférente à l'indépendance du médiateur, la CECMC sera saisie.

Article 8 : Dispositions finales

C'est notamment sur le fondement des éléments de la présente convention que la CECMC procède à l'inscription de l'entité de la médiation de la consommation sur la liste des médiateurs auprès de la Commission européenne.
En cas de non-application de la convention ou de modification substantielle de celle-ci, la CECMC, conformément à l'article L.615-2 du code de la consommation peut décider le retrait de *l'entité de médiation* de la liste de médiateurs notifiés à la Commission européenne.
Au cas où l'entité de médiation perdrait son référencement, cette convention deviendrait immédiatement et de plein droit caduc.

Le professionnel déclare avoir pris connaissance et accepter les termes de la présente convention.

Fait à Paris le 01/04/2026 en deux exemplaires

Pour SASU le domaine du rocher noir 2 **Jean Michel DURIMEL** **Président**	**Pour la MTV** **René Marc CHIKLI** **Président**
	