

## MÉDIATION //

# Médiation

Si vous avez fait une réclamation auprès du service clientèle et vous jugez la réponse insatisfaisante, ou vous n'avez pas obtenu de réponse dans un délai d'un mois, vous pouvez contacter le Médiateur. Dans le cas de litige à la suite d'un procès-verbal que vous n'avez pas réglé sur place ou auprès du service de recouvrement, **vous ne disposez que de 60 jours pour effectuer l'ensemble de vos recours amiables.**

Le Médiateur intervient à la demande d'un client pour résoudre à l'amiable et gratuitement un litige avec la RDT13. Les litiges peuvent être de diverses natures, liés aux dispositions commerciales des titres de transport, à des questions de qualité de service ou formés à l'occasion d'une verbalisation. Le Médiateur est à l'écoute du client pour tous les sujets qui relèvent de sa compétence. Chaque demande de médiation est importante et fait l'objet d'un traitement approfondi, équitable et impartial. Le Médiateur est indépendant des structures internes de la RDT13.

## Quand puis-je contacter le Médiateur ?

Le client doit en premier lieu avoir présenté sa réclamation par écrit au Service Clientèle de la RDT13 par e-mail à [contact\(at\)rdt13\(dot\)fr](mailto:contact(at)rdt13(dot)fr) ou par voie postale à "Service client RDT13 - 6 rue Ernest Prados 13090 Aix-en-Provence". S'il n'est pas satisfait de la réponse, ou qu'il n'a pas reçu de réponse au bout d'un mois, il peut alors saisir le Médiateur dans un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite auprès de la RDT13. Concernant une verbalisation le client dispose d'un délai de 2 mois à compter de la date de l'infraction.

## Contacteur le Médiateur

L'organisme de médiation de la RDT13 est la MTV (Médiation Tourisme et Voyage), Monsieur Jean-Pierre TEYSSIER sera le Médiateur référent. La demande de médiation peut s'effectuer directement sur internet à cette adresse : <http://www.mtv.travel/je-saisis-le-mediateur/> ou par voie postale en envoyant [ce formulaire](#) à l'adresse "MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 – 75 823 Paris Cedex 17"



[www.rdt13.fr](http://www.rdt13.fr)

Site du personnel de la RDT13 - Extranet

- > PÔLE VOYAGEURS
- > LOCATION AUTOCARS
- > QUI SOMMES-NOUS?
- > RECRUTEMENT
- > PÔLE FERROVIAIRE
- > CONTACT
- > RDT 13 100 ANS
- > MÉDIATION
- > PRESSE
- > MARCHÉS PUBLICS
- > NEWSLETTER
- > PLAN DU SITE
- > MENTIONS LÉGALES
- > ACCESSIBILITÉ