

## GENERALITES

L'acquisition d'un forfait implique la connaissance et l'acceptation par la personne (ci-après dénommée le « client ») de l'intégralité des présentes CGVU, sans préjudice des voies de recours habituelles. Si une disposition des présentes conditions venait à faire défaut, elle serait considérée comme étant en règle par les usages en vigueur dans le secteur des remontées mécaniques pour les sociétés ayant leur siège social en France. Ces conditions de vente pourront être modifiées unilatéralement par la SATA sans préavis. Les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la commande du client. Elles sont accessibles à tout moment sur le site [www.skipass.alpedhuez.com](http://www.skipass.alpedhuez.com) et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire

## FORFAITS

Le forfait est un titre de transport enregistré sur un support rechargeable accompagné d'un justificatif de vente.

En cours de validité, il donne accès aux remontées mécaniques en service correspondant à la catégorie de titres et suivant les conditions et modalités précisées ci-après. L'utilisateur doit être porteur de son forfait et de son justificatif de vente correspondant à chaque sortie sur le domaine Ski/VTT/Piéton. L'utilisateur doit obligatoirement déclencher son forfait à sa première journée de ski, Vtt ou piétons sur le domaine de la société ayant émis le titre.

Pour permettre la transmission des informations encodées lors du passage aux bornes de contrôle, le forfait doit être porté à gauche et éloigné d'un téléphone portable, de clés et de toute forme d'emballage composé même partiellement d'aluminium.

En aucun cas, deux forfaits ne doivent être utilisés simultanément, même si l'un d'eux est périmé. Cette règle stricte est applicable aussi pour les forfaits avec journées non consécutives et non datées: la SATA ne saurait être tenue responsable du déclenchement simultané de plusieurs titres détenus le même jour par un même porteur.

Les tarifs des forfaits principaux sont affichés aux abords des caisses. Ils sont également consultables en intégralité sur le site : [skipass.alpedhuez.com](http://skipass.alpedhuez.com) et sur la brochure tarifaire de la saison.

## SUPPORTS DE TITRES DE TRANSPORT

Les supports magnétiques sont vendus au tarif indicatif de 2€ TTC; Ils sont rechargeables plusieurs fois selon une garantie de 2 ans sous réserve de conditions normales d'utilisation.

Le rechargement de ces supports peut s'effectuer directement aux caisses SATA ou sur le site de vente [skipass.alpedhuez.com](http://skipass.alpedhuez.com). Tant que le forfait ou le titre de transport enregistré sur le support rechargeable n'est pas complètement consommé ou épuisé, il ne doit être rechargé d'un autre titre de transport à l'exception d'une extension.

## ASSURANCES PROPOSEES

L'assurance est facultative et vivement conseillée. Le client peut choisir la souscription d'une assurance journalière AssurGliss ou AssurGliss Fond/Piéton strictement liée à son type de forfait et à sa validité et soumise aux conditions de la société Gras Savoye accessible en ligne sur [www.grassavoye-montagne.com](http://www.grassavoye-montagne.com). Les déclarations de sinistre sont accessibles en ligne sur [www.assurglisse.com](http://www.assurglisse.com). Ce choix n'est pas proposé pour les forfaits saison ou annuels : dans ce cas, c'est l'assurance Carte Neige qui peut être choisie : <http://www.fws.fr/federation/licence-carte-neige/garanties-dassurance>

## CONDITIONS D'EMISSION, DE CONTROLE DES TITRES DE TRANSPORT

Tous les forfaits sont datés et les forfaits pluri journaliers sont datés et consécutifs.

### 1- Les Photos :

La vente de forfaits d'une durée Saison ou Année, de cartes de 10 journées non consécutives ou de cartes AlpedHuez-express, est subordonnée à la remise d'une photo récente, de face, sans lunettes de soleil, ni couvre-chef. Le changement de photo est obligatoire tous les 2 ans à partir de 13 ans et tous les ans pour les moins de 13 ans. Les forfaits enfant de moins de 5 ans, grand senior + 72 ans et les titres offerts nécessitent une photo dès l'achat d'un forfait journée. Les étudiants jusqu'à 25 ans souhaitant obtenir plusieurs journées étudiantes consécutives devront aussi fournir une photo à partir de 2 jours.

### 2- Les justificatifs :

L'obtention de la réduction tarifaire liée à l'âge implique la présentation de justificatifs d'identité. Les enfants de moins de 13 ans et les seniors de plus de 65 ans devront justifier de leur âge. Pour les étudiants de 25 ans et moins, c'est la carte Etudiant qui sera demandée par le service des caisses au moment de l'achat. Il est rappelé que le forfait est personnel, non cessible et non transmissible. Il appartient donc à l'usager de conserver son titre de manière à ce qu'il ne soit pas utilisé de manière abusive par un tiers.

La SATA est parfaitement habilitée à demander des justificatifs d'âge et de filiation. Un contrôle par les contrôleurs assermentés peut être effectué au départ des remontées mécaniques pour l'ensemble de ces justificatifs.

Obtention de la gratuité des moins de 5 ans et des réductions (5/12 ans, 65/71 ans et plus de 72 ans) sur forfait saison et sur forfaits séjours/journée : avoir l'âge requis à la date de début de la saison officielle pour les titres saison et avoir l'âge requis à la date du 1er jour de validité du forfait séjour ou journée.

### 3- Les réductions sur internet

**En hiver, le Pack Famille en séjour au tarif le plus avantageux est disponible exclusivement sur Internet et au plus tard 7 jours avant la date du 1er jour de ski :** Le Pack famille séjour (été et hiver) s'applique aux parents, grands-parents et familles recomposées ayant au moins 2 enfants de moins de 23 ans. La famille au sens large doit être composée d'un minimum de 4 personnes dont 2 adultes maximum (23/71 ans) et 2 enfants minimum (5/22 ans). Le tarif s'applique sur les forfaits à partir de 6 jours, d'une même durée et avec des dates de validité identiques. Le forfait gratuit de moins de 5 ans, le forfait Grand Senior, les forfaits PIETON et les forfaits offerts ou bénéficiant de réductions particulières ne peuvent pas être comptabilisés dans le Pack Famille.

**Le Pack Tribu séjour est disponible exclusivement sur Internet et au plus tard 7 jours avant la date du 1er jour de ski :** Le Pack Tribu s'applique pour un achat minimum de 3 forfaits, d'une même durée (minimum 6 jours consécutifs) et sur la même période.

**L'Offre Déjà Client est disponible exclusivement sur Internet et au plus tard 7 jours avant la date du 1er jour de ski :** L'offre concerne tout rechargement de support concernant l'achat de forfait minimum 6 jours consécutifs.

**L'offre Samedi est disponible exclusivement sur Internet :** Le tarif du samedi varie quotidiennement entre le mardi minuit et le vendredi minuit selon la date d'achat du client précédant le samedi skié.

**L'offre ski de printemps est disponible exclusivement sur Internet et au plus tard 48h avant la date du 1er jour de ski :** Un enfant de 5/22 ans offert pour un adulte acheté à partir de 4 jours consécutifs, d'une même durée et avec des dates de validité identiques. Offre soumise à condition de dates spécifiques plus d'informations sur [skipass.alpedhuez.com](http://skipass.alpedhuez.com).

### 4- Modalités de paiement

Les paiements sont effectués en euros, toutes taxes comprises selon le taux de TVA en vigueur au 1er janvier. Les tarifs suivront l'évolution de la TVA. Les règlements aux caisses sont effectués soit en espèce, soit en chèque français à l'ordre de la SATA (sur présentation d'une pièce d'identité), soit en carte bancaire (Visa, Eurocard Master Card ou American Express), soit en chèques vacances nominatifs émis par l'ANCV sur présentation d'une pièce d'identité. Le montant total des chèques vacances accepté par la SATA ne peut excéder la moitié du montant total de la vente. Les achats opérés via Internet ne pourront être réglés que par carte bancaire Visa ou Eurocard Master Card ou American Express et conformément aux modalités définies dans les conditions particulières de vente à distance sur [skipass.alpedhuez.com](http://skipass.alpedhuez.com). Sur internet, les forfaits année, saison et pack famille se voient proposer le paiement en 3 (trois) fois sans frais sous réserve de l'acceptation du dossier par l'établissement de crédit.

### 5- Justificatif de vente

Chaque émission de forfait donne lieu à la remise d'un justificatif de vente sur lequel figure la nature du titre de transport, sa date de validité, son numéro unique et l'assurance éventuelle. Ce justificatif doit être conservé pour être présenté lors de tous recours ultérieurs (pertes, assurances, secours...). En cas d'achat de l'assurance, seul le justificatif fait foi.

**6- Photo sur animations ludiques :** Les clients qui utilisent les installations sont photographiés et peuvent acquérir la photo sur la borne de vente dédiée.

## 7- Contrôles et infractions aux clauses de transport

Absence de forfait-titre de transport non valide. Non-respect des règlements de police. Le client doit être porteur de son forfait durant tout le trajet effectué sur les remontées mécaniques, de l'aire de départ à l'aire d'arrivée. L'absence de forfait, l'usage d'un titre de transport non valable ou encore le non-respect des règlements de police affichés au départ des remontées mécaniques, constatés par un contrôleur assermenté, feront l'objet :

\*Soit du versement d'une indemnité forfaitaire éteignant l'action publique. Cette indemnité forfaitaire est égale à CINQ fois la valeur du titre de transport journalier correspondant au domaine Alpe d'Huez grand domaine Ski, augmentée le cas échéant de frais de dossier dont le montant est fixé par la réglementation en vigueur. Le contrevenant devra aussi s'acquitter du titre de transport. (Articles L342-15, R342-19 et R342-20 du code du tourisme et Articles 529-3 et suivants du Code de procédure pénale)

\*Soit de poursuites judiciaires : les contrôleurs assermentés pourront demander la présentation de toutes pièces justifiant des avantages tarifaires accordés au titulaire d'un titre de transport à tarif réduit ou gratuit.

Si le contrevenant refuse ou se trouve dans l'impossibilité de justifier de son identité, le contrôleur assermenté en rend compte immédiatement à tout officier de police judiciaire de la police nationale ou de la gendarmerie nationale territorialement compétent, qui peut alors lui ordonner sans délai de lui présenter sur-le-champ le contrevenant. Ce contrôleur assermenté pourra également procéder au retrait du forfait, en vue de le remettre à son véritable titulaire.

En vue de lutter contre la fraude, l'usager est informé que des photographies sont automatiquement prises lors de son passage, par les bornes de contrôle d'Alpe d'Huez domaine skiable-SATA. Les dites photographies sont alors comparées par des contrôleurs assermentés qui peuvent ainsi confondre les fraudeurs. Les photographies sont uniquement destinées à l'exploitant ; elles ne seront conservées que pendant la durée de validité du titre de l'usager photographié.

## CONDITIONS D'UTILISATION

Seules les informations contenues dans la puce du support font foi.

### 1- Transmission et revente interdite

Le forfait est personnel ; il n'est ni cessible, ni transmissible et ne peut faire l'objet d'un prêt à titre gratuit ou onéreux. Pour cette raison, les titres doivent être achetés aux caisses officielles. La SATA ne peut être tenue responsable de toute inexécution ou mauvaise exécution des offres de sociétés partenaires.

### 2- Remboursement des forfaits

#### a - Forfaits partiellement utilisés ou non utilisés

Dans le cas où les forfaits ou titres de transport délivrés resteraient partiellement ou non utilisés du fait du consommateur pendant la saison en cours, il ne sera accordé aucun échange, aucun report sur l'année suivante ni aucun remboursement. Cette règle stricte concernera aussi bien les forfaits journées consécutives ou non consécutives. Les titulaires de titre de transport se doivent de se renseigner sur l'existence de compagnies d'assurances avant tout achat.

#### b - Perte, destruction ou vol

En cas de perte, détérioration ou vol d'un titre de transport et sur présentation du justificatif de vente, il sera procédé à la remise d'un duplicata pour la durée restant à courir. Les frais pour la rémission sont fixés à : 4 € (2 € de frais de dossier et 2 € de support de forfait) pour un forfait journée et 10 € (8 € de frais de dossier et 2 € de support de forfait) pour un forfait supérieur ou égal à 2 jours (saison/année y compris). Les forfaits retrouvés sont recueillis auprès de la caisse de 1800- Rond-point des pistes. Pour les cartes de journées non consécutives, un duplicata à 10€ (8 € de frais de dossier et 2 € de support de forfait) sera édité avec le nombre de jours restants. Le titre volé, perdu ou détérioré faisant l'objet d'un remplacement sera neutralisé aux bornes. Dans l'hypothèse où le client retrouverait son forfait, il n'aurait pas de recours pour le remboursement des frais de ce duplicata.

#### c - Fermeture ou interruption de service

Seul un arrêt complet et consécutif des remontées mécaniques de plus d'une demi-journée peut donner lieu à un dédommagement du préjudice subi par le client. Ce dédommagement peut prendre les formes suivantes au choix du consommateur : **A/** soit une prolongation immédiate de la durée de validité du titre de transport. **B/** soit un avoir en euros à utiliser avant la fin de la saison d'hiver suivant celle en cours (N+1).

**C/** soit un remboursement différé calculé sur 50% du prix moyen de la journée du titre acheté (exemple : sur un titre 6 jours, prix moyen journée=tarif 6 jours/6) par journée ou demi-journée d'interruption.

Le dédommagement B et C devra faire l'objet d'une demande via le formulaire en ligne sur le site [skipass.alpedhuez.com](http://skipass.alpedhuez.com) à la rubrique « contacts » dans un délai d'un (1) mois suivant la survenance de l'événement, accompagné des justificatifs de vente. Le dédommagement interviendra au plus tard dans les trois (3) mois suivant la réception de l'ensemble des pièces justificatives.

**Seuls les titres ayant été acquis et réglés directement par les clients auprès de l'Exploitant SATA,** peuvent donner lieu à un dédommagement. S'agissant des tickets A/R, des activités non ski et des forfaits saison ou annuels, aucune compensation ne pourra être accordée en cas d'interruption de service ou de fermeture anticipée du domaine skiable. Les compensations prévues aux présentes sont libératoires pour la SATA et exclusive de tout autre dédommagement.

#### d - Maladie ou accident et autre événement personnel

Il ne sera procédé à aucun avoir, report ou remboursement des titres de transport pour accident, maladie et toute autre cause personnelle (sauf décès justifié d'un proche) quelle que soit leur durée de validité. Les titulaires de titre de transport se doivent de se renseigner sur l'existence de compagnies d'assurances avant tout achat.

#### e – Réclamations Hors Fermeture ou interruption de service

Toute réclamation doit être adressée à la SATA dans un délai d'un (1) mois suivant la survenance de l'événement à l'origine de la dite réclamation, en ligne sur le site <http://skipass.alpedhuez.com/page/contacts-fr.html> ou à SATA SAV BP 54 38750 ALPE D'HUEZ. Le service clientèle dispose d'un (1) mois pour vous répondre. A défaut de réponse satisfaisante dans le délai ci-dessus mentionné, le consommateur a la possibilité de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine peuvent être obtenues en consultant son site Internet : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

L'avis rendu par le médiateur ne s'impose pas aux parties au contrat. À défaut de règlement amiable, le litige peut être porté devant les juridictions compétentes.

## VENTE À DISTANCE/ WEB /INTERNET

Voir conditions particulières des ventes à distance sur

[https://skipass.alpedhuez.com/Accueil/page\\_1707\\_8\\_FR.html](https://skipass.alpedhuez.com/Accueil/page_1707_8_FR.html)

## TRAITEMENT AUTOMATISE D'INFORMATIONS NOMINATIVES

Les informations personnelles collectées dans le cadre du processus de vente, sont destinées à permettre l'émission des forfaits de skis et la vente de prestations associées. Elles sont conservées pendant 3 ans, et sont accessibles par les opérateurs de vente et le service technique billetterie SATA. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité des données vous concernant. Vous pouvez exercer ce droit en nous contactant :

- Par mail : [dpo@sataski.com](mailto:dpo@sataski.com)

- Par courrier : SATA - BP 54 - 38750 ALPE D'HUEZ

Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL si vous estimez que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés.

Pour plus d'informations sur le RGPD et les données collectées, consultez notre site Internet : <https://skipass.alpedhuez.com>

## VIDEO PROTECTION

Pour votre sécurité, le site et les équipements sont placés sous vidéo protection. Loi n°95-73 du 21 janvier 1995 modifiée par la loi n°2011-267 du 14 mars 2011. Toute personne filmée dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition auprès de la société SATA. Ce droit peut être exercé en s'adressant à : SATA – Service technique – BP 54 - 38750 ALPE D'HUEZ - Tel : +33(0)476803030  
Durée de conservation des données : 30 jours.

## ACCES DOMAINE (\*)

Ouverture du domaine : Du 30/11/2019 au 16/03 et du 21/03 au 25/04/2020. L'Alpe d'Huez accueillera le festival de musique de renommée mondiale Tomorrowland du 14 au 20 mars 2020.

L'accès au domaine skiable sera soumis à des conditions particulières. Pour plus d'informations s'adresser à [serco@sataski.com](mailto:serco@sataski.com) – Tel +33 (0)4.76.80.90.00 Selon les dates, horaires, conditions et restrictions d'exploitation et le domaine de ski choisi (grand domaine, sectoriel station, débutant ou première glisse)

### En hiver :

- Forfait Ski Alpin : Tous ces forfaits en cours de validité donnent accès aux remontées mécaniques desservant les pistes de ski alpin. A partir de 6 jours consécutifs, les forfaits donnent accès au ski de nuit.

- Forfait piéton comprenant l'accès à 23 remontées mécaniques –(Pas d'accès au ski alpin, ski de nuit et Grande Galaxie)

- Forfait Piéton A/R : donne accès à une remontée mécanique choisie

- Accès aux pistes de ski de fond : 5 remontées mécaniques donnent accès aux pistes de ski de fond ; le client peut y accéder avec un titre de transport piéton ou ski alpin

- Luge des bergers : Accès avec un titre de transport spécifique

- Piste de luge sous le DMC : Accès avec un titre valide piéton ou skieur alpin

- Option Loisirs Plus, Baptêmes de l'air en Hélicoptères... : Ces activités sont réalisées par des prestataires indépendants de la SATA et sous leur propre responsabilité, tarification et propres conditions générales de vente/prestation.

- Casiers à ski : la SATA ne peut être tenue responsable des vols, tentatives de vol, ou actes de vandalismes relatifs aux bijoux déposés dans les casiers par les clients ou concernant le contenu des poches et des sacs déposés dans les casiers (sauf déclaration explicite du déposant au regard de leur nature et valeur et acceptation expresse de la SATA).

- Période de Festival Tomorrowland du 14 au 20 Mars 2020 : Festival accessible uniquement aux personnes majeures. Les titres sont mis en vente via une commercialisation dédiée :

- Pour tout autre titre : informations et vente auprès de l'organisateur <https://www.tomorrowland.com/fr/winter/bienvenue>

**En été :** Les forfaits Remontées Mécaniques avec PREMIUM d'une validité égale ou supérieure à 3 jours consécutifs donnent accès aux activités sportives et culturelles proposées par la Mairie d'Huez (renseignements sur [www.alpedhuez.com](http://www.alpedhuez.com))

(\*) PLUS D'INFOS SUR [skipass.alpedhuez.com](http://skipass.alpedhuez.com)

## INFORMATIONS SUR LES AVANTAGES COMMERCIAUX (\*)

Les forfaits bénéficiant de conditions particulières ou gratuits, les forfaits grands seniors, piétons. (Voir mention sur les justificatifs de vente) **Ne sont pas concernés par les avantages commerciaux dans les stations partenaires, La SATA ne saurait être tenue responsable des conditions d'exploitation des stations partenaires. Avant chaque déplacement sur les stations de la Grande Galaxie et sur La Grave, le client doit se renseigner auprès de l'exploitant de la station (conditions d'enneigement, d'ouvertures des domaines skiables ou VTT, passage aux caisses...) Le transport entre les stations reste à la charge du client.**

### LA GRANDE GALAXIE(\*) en hiver :

**Les forfaits ski alpin de 6 à 15 jours consécutifs Alpe d'Huez grand domaine Ski** donnent accès à la Grande Galaxie. Sans passer aux caisses : 2 jours aux 2 Alpes, 1 jour à Serre Chevalier/Briançon et 1 jour à Puy Saint Vincent. En passant aux caisses et sur présentation du justificatif remis en même temps que le forfait séjour (\*\*), 1 jour à Montgenèvre et 1 jour à Sestrières.

**Les forfaits ski alpin saison ou année Alpe d'Huez grand domaine Ski** donnent accès à la Grande Galaxie. Sans passer aux caisses 10 jours aux 2 Alpes (attention uniquement 5 jours avec le forfait PROMO acheté jusqu'au 30 septembre 2019), 3 jours à Serre Chevalier/Briançon, 3 jours à Puy Saint Vincent. En passant en caisse et sur présentation du justificatif remis en même temps que le forfait séjour ou saison (\*\*), 3 jours à Montgenèvre et 3 jours à Sestrières.

**Dates de validité de la Grande Galaxie :** du 21 décembre 2019 au 16 mars 2020 et du 21 mars au 10 avril 2020 et sous réserve d'une ouverture identique des domaines skiables concernés par la réciprocité.

### LA GRANDE GALAXIE(\*) en été :

**Les forfaits séjour VTT(m)** supérieurs ou égaux à 6 jours Alpe d'Huez grand domaine Vtt donnent accès à la Grande Galaxie : 1 jour aux 2 Alpes, 1 jour à Serre Chevalier/Briançon, 1 jour à Puy Saint Vincent, 1 jour à Montgenèvre. (Présentation du justificatif (\*\*) en caisses à Montgenèvre).

**Les forfaits saison VTT(m)** Alpe d'Huez grand domaine Vtt donnent accès à la Grande Galaxie : 2 jours aux 2 Alpes, 2 jours à Serre Chevalier/Briançon, 2 jours à Puy Saint Vincent, 2 jours à Montgenèvre. (Présentation du justificatif (\*\*)) en caisses à Montgenèvre).

(1) pas d'accès à la Grande Galaxie l'été pour les forfaits Piéton.

### LA GRAVE(\*) en hiver :

Sur présentation aux caisses de La Grave d'un forfait minimum 6 jours ou forfait saison/année Alpe d'Huez grand domaine valide et du justificatif d'achat, obtention d'une réduction de 25% sur le forfait ski journée à La Grave – valable toute la saison.

### ALPE DU GRAND SERRE(\*) en hiver :

Sur présentation aux caisses de l'Alpe du Grand Serre d'un forfait saison/année Alpe d'Huez grand domaine valide et du justificatif d'achat, obtention d'une réduction de 50% sur le forfait journée à L'Alpe du Grand Serre valable toute la saison.

(\*) PLUS D'INFOS SUR [skipass.alpedhuez.com](http://skipass.alpedhuez.com)

**(\*\*) Pour les achats internet, obligation de retirer auprès de nos caisses SATA le coupon GRANDE GALAXIE / LA GRAVE avant de vous rendre sur ces autres stations. Pour les clients Internet, le premier jour de ski activant son forfait doit être effectué impérativement dans la station émettrice du forfait.**

## DROIT APPLICABLE

Dans le cas où les présentes CVU seraient établies en plusieurs langues, il est expressément entendu que la version française des présentes CGVU est la seule à faire foi. En conséquence, en cas de difficulté d'interprétation/d'application de l'une quelconque des dispositions présentes CGVU, il conviendra de référer expressément et exclusivement à la version française.

Les présentes CGVU sont soumises tant pour leur interprétation que leur mise en œuvre, au droit français.

Les différends qui viendraient à se produire à propos de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de l'inexécution, de l'interruption ou de la résiliation du présent contrat, seront soumis à la médiation (à la conciliation). Les parties au contrat restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation (à la conciliation). Les parties au contrat désigneront d'un commun accord une personne qualifiée, indépendante, neutre et impartiale. La solution proposée par le médiateur (le conciliateur) ne s'impose pas aux parties au contrat.

A défaut de règlement amiable, le litige sera porté devant les juridictions compétentes.

Domaines Skiables de France a adhéré à la Médiation du Tourisme et du Voyage pour l'ensemble de ses membres. La saisine et l'intervention du Médiateur Tourisme et Voyage sont gratuites. Pour permettre son intervention, toute réclamation doit être précédée de démarches préalables auprès du Service Client de la SATA. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties. Informations sur le site du médiateur du tourisme et du voyage <http://www.mtv.travel> ou par courrier à l'adresse suivante :

MTV Médiation Tourisme Voyage

BP 80 303

75 823 Paris Cedex 17