

Conditions Générales de Ventes

DES SÉJOURS GROUPES 2026



PRÉAMBULE

MILEADE est une marque de la SAS MILEADE qui, dans le cadre de son activité de vente de séjours de vacances, commercialise des séjours sous la marque MILEADE. Les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours sont déterminées par la loi n°92 645 du 13 juillet 1992 (J.O. du 17 juin 1994) et le décret n° 94-490 du 15 juin 1994 pris en application de l'article 31 de cette loi, notamment codifiés sous les articles L 211-1 et suivants du code du tourisme et les articles R 211-1 et suivants du même code. Les dispositions des articles 95 à 103 du décret sus indiqués ne figurent pas ci-après. Sur simple demande, MILEADE vous fera parvenir par courrier ces articles. Les présentes conditions générales de vente s'appliquent exclusivement aux professionnels du tourisme (agences de voyages, tour-opérateurs, autocaristes ...) ou aux personnes physiques ou morales effectuant une réservation de groupe dans le cadre de leur activité, personnelle, professionnelle ou associative. Les clauses figurant dans les présentes conditions, annulent et remplacent celles parues précédemment. Tout autre document que les CGV et notamment les catalogues, prospectus, publicité, notices, n'a qu'une valeur informative et indicative. L'achat d'un séjour implique de la part de l'acheteur l'acceptation de l'ensemble des dispositions des conditions générales de vente ci-dessous énumérées. MILEADE se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux réservations préalablement acceptées par MILEADE. Le contrat de l'acheteur est régi par les conditions de vente en vigueur au jour de la passation de sa commande. Les présentes conditions ne s'appliquent pas aux groupes de type « séminaire » pour lesquels des conditions de ventes spécifiques séminaires s'appliquent (consultables sur simple demande à MILEADE).

1- DROIT APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPÉTENTES

Les présentes conditions générales de vente, et plus généralement, le contrat que l'acheteur conclue avec MILEADE sont soumis au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux français.

2 - DÉFINITION DU GROUPE ET TARIFS APPLICABLES

Les tarifs présentés en brochure sont indiqués toute taxe comprise (TTC) et comprennent la taxe sur la valeur ajoutée ou TVA. La TVA est susceptible de modification dans les conditions précisées ci-après. Les tarifs présentés en brochure ne comprennent pas la taxe de séjour.

2.1 MODALITÉS D'APPLICATION DES TARIFS GROUPES

Les tarifs sont forfaitaires pour les périodes indiquées. Les tarifs et conditions générales de ventes groupes sont consentis à partir de 15 adultes payants au minimum, qui réservent simultanément un séjour de même durée, comprenant des prestations identiques et faisant l'objet d'une même facture. Aucun frais de dossier ne sont facturés si le groupe comporte au moins 15 adultes payants. Si l'effectif réel est inférieur, MILEADE se réserve le droit de revoir à la hausse le tarif de chaque prestation : hébergement, repas, location de salle, pause, boissons (etc.) individuellement. De plus des frais de gestion et de modification d'un montant de 250€ par dossier seront appliqués.

2.2 GRATUITÉS

Détail des gratuités accordées pour les séjours dans les établissements de la marque MILEADE : Sauf mention expresse notée sur la proposition commerciale, MILEADE applique les gratuités sur les prestations suivantes :

- Pour les séjours à la NEIGE : sur l'hébergement et les repas pris au sein de ses établissements,
- Pour les séjours autres qu'à la NEIGE : sur l'hébergement, les repas pris au sein de ses établissements et les excursions. MILEADE accorde :
 - 1 gratuité pour 20 adultes payants soit le 21^{ème} gratuit
 - 2 gratuités pour 40 adultes payants soit le 21^{ème} et le 42^{ème} gratuits.
 - etc.

De plus, MILEADE accorde systématiquement la gratuité au conducteur du bus si le groupe en dispose. Cette gratuité s'applique exclusivement aux chauffeurs professionnels et dans la limite d'une gratuité chauffeur par tranche de 50 participants. Ces gratuités ne sont pas applicables à la taxe de séjour perceptible par la commune du lieu de séjour, aux prestations annexes telles que : soins de thalassothérapie ou balnéothérapie, billetterie de spectacle, billetterie de manifestation sportive ou culturelle, location de matériel de ski, forfait de ski, cours ESF...etc.

2.3 LES RÉDUCTIONS ENFANTS

MILEADE accorde les réductions enfants suivantes appliquées sur la pension complète ou la demi-pension. Elles ne sont pas applicables aux prestations annexes telles que les excursions, le transport, etc. Pour plus d'information sur les réductions accordées aux enfants : nous consulter.

2.4 MODALITÉS DE REVISION DES TARIFS

Les tarifs des excursions et des séjours incluant des excursions sont applicables pour des groupes au minimum de 20 participants. Ces tarifs sont révisables en fonction du nombre effectif de participants, conformément aux accords de MILEADE avec des prestataires extérieurs. Les tarifs indiqués sur le contrat de réservation sont calculés sur la base du nombre de participants inscrits par l'acheteur. Si le nombre de participants diminue, ces tarifs seront révisables à la hausse.

Révision des prix :

2.4.1- La période de validité des prix mentionnés dans la présente brochure s'étend pour des séjours se déroulant du 01-12-2025 au 30-11-2026 sous réserve des modifi-

cations prévues à l'alinéa 2 du présent article. Les prix indiqués dans cette brochure ont été établis sur la base des données économiques et fiscales en vigueur à la date du 15/02/25.

2.4.2- MILEADE se réserve le droit de modifier les prix de cette brochure, tant à la hausse qu'à la baisse, dans les limites légales prévues par la loi française et selon les modalités suivantes. Les prix ont été fixés en fonction des données économiques suivantes :

- Coût du transport notamment lié au coût du carburant.
- Frais et taxes (taux de TVA, taxe de transport, etc.)
- Coût des prestations annexes (autres que l'hébergement et la restauration au sein des établissements de la marque MILEADE) communiqués par les prestataires externes.

La variation de ces données économiques peut entraîner une révision de nos prix. En cas de révision des prix pour l'une des raisons mentionnées au paragraphe précédent, MILEADE ne pourra répercuter ces variations qu'à proportion de leur part dans le calcul du prix total du forfait touristique. Avant signature du contrat, le prix de vente incluant la hausse sera confirmé à l'acheteur sur le devis qui lui sera adressé. Après signature du contrat, une telle modification ne pourra intervenir moins de 30 jours avant le début du séjour.

2.4.3 MILEADE se réserve le droit d'organiser des opérations promotionnelles dans le respect de la réglementation en vigueur. Les tarifs alors appliqués seront valables uniquement selon les conditions de vente particulières liées à ces opérations.

2.5 TAXE DE SÉJOUR

Les communes peuvent demander aux vacanciers séjournant sur leur territoire de payer une taxe de séjour. La taxe de séjour et la période durant laquelle elle s'applique sont déterminées par le conseil municipal de la commune. Aussi le montant de cette taxe varie d'une commune à l'autre. La taxe de séjour est due par personne et par nuit. Les sommes collectées par MILEADE au titre de la taxe de séjour, sont ensuite reversées aux municipalités.

A noter : chaque conseil municipal peut décider sans préavis d'instituer ou d'augmenter la taxe de séjour. Dans ce cas, MILEADE se verrait contraint de répercuter l'écart de prix engendré par cette décision du conseil municipal, à l'acheteur.

2.6 TARIF CHAMBRES INDIVIDUELLES

Lors d'un séjour dans l'un de nos établissements, certains participants peuvent désirer avoir une chambre particulière (ou chambre individuelle). Les chambres individuelles étant rares, MILEADE pourra le cas échéant, proposer aux participants qui le désirent, un hébergement de plus grande capacité, à usage d'une seule personne, et ce moyennant un « supplément chambre individuelle ». La quantité d'hébergements de capacité double ou plus, proposée aux participants est limitée (cf. article 3.3 OCCUPATION DES HEBERGEMENTS).

3 - RÉSERVATION DE SÉJOUR ET DÉLAIS D'OPTION

3.1 DEMANDE DE RÉSERVATION

Après demande de l'acheteur, MILEADE établit une proposition de réservation comprenant les éléments constitutifs du séjour et les tarifs. Une option de réservation est enregistrée (sous réserve de disponibilité) dès réception de la demande de réservation de l'acheteur. Cette option de réservation est valable 15 jours. Sur certains sites et / ou à certaines périodes, il ne sera pas possible de poser une option. Ce point est précisé dès la demande de réservation.

3.2 DEMANDE DE RÉSERVATION TARDIVE

En cas d'inscription, à 90 jours ou moins avant la date d'arrivée, aucune option ne sera posée. Dès la décision de l'acheteur prise, un contrat de réservation lui sera adressé.

3.3 OCCUPATION DES HÉBERGEMENTS

Hormis le chauffeur qui est logé en chambre individuelle, l'hébergement des participants se fait généralement en chambre double. Dans le cas où certains participants demanderaient à être logés en chambre individuelle, le nombre des chambres individuelles accordées pour le groupe est limité et sous réserve de l'accord expresse de MILEADE. Ces chambres seront mises à disposition moyennant un « supplément chambre individuelle ». Dans ce cadre d'une demande d'un nombre important de logements individuels, MILEADE pourra être amené à majorer le montant du « supplément chambre individuelle » initialement indiqué.

Chaque participant s'engage à utiliser la chambre attribuée et tous les équipements de l'établissement dans le respect du règlement intérieur, des bonnes mœurs et de l'ordre public. Aussi, tout comportement contraire au règlement intérieur, aux bonnes mœurs ou à l'ordre public sera sanctionné par Miléade jusqu'à l'exclusion de l'établissement sans indemnité ou remboursement. Dans le cas de dégradations, de vol ou tout autre fait préjudiciable Miléade se réserve le droit de saisir les autorités compétentes et ou de refacturer la somme engagée pour le dommage causé.

3.4 ACCESSIBILITÉ A NOS ÉTABLISSEMENTS

Les établissements ne sont tous accessibles et /ou adaptés aux personnes à mobilité réduite. Afin de pouvoir assurer le confort et la sécurité de l'ensemble des participants, les personnes à mobilité réduite doivent obligatoirement, avant toute inscription fournir à Miléade les informations essentielles sur leur handicap afin de permettre un accueil approprié au besoin.

Les établissements Miléade sont des Villages Clubs & hôtels à destination des clients familles, seniors... mais ne disposent pas de structure médicale. Elles ne sont donc pas habilitées à administrer des soins et ne disposent pas de matériel médical spécifique (lit médicalisé, fauteuil roulant, déambulateur, béquilles...). Nos collaborateurs sont des professionnels du tourisme, de la restauration ou de l'animation mais n'ont pas de formation médicale ou paramédicale. Miléade ne peut donc pas être tenu responsable de la non mise à disposition de matériel spécifique ou de structure non

adaptée. Miléade se réserve le droit de refuser une inscription pour une destination jugée non accessible ou d'annuler sans indemnité et remboursement tout séjour débuté avec des participants pour lesquels le séjour n'est pas exécutable en raison de l'état de santé ou des besoins d'assistances médicales.

Nos équipes Miléade n'ont pas la possibilité d'accompagner les clients ou de réaliser leurs démarches médicales.

3.5 TRANSMISSION DES LISTES DE PARTICIPANTS A MILÉADE

L'acheteur s'engage à adresser à MILEADE la liste des participants au séjour, au plus tard à J-60 avant la date d'arrivée du groupe sur le lieu de séjour. Cette liste servira de base de facturation, en cas de modification du nombre de participants, entraînant des frais d'annulation, selon les termes de l'article « ANNULATION PARTIELLE OU TOTALE » des présentes conditions. Sans réception de cette liste, MILEADE ne sera pas en mesure de garantir la répartition des chambres et toutes prestations initialement souhaitées par l'acheteur.

4 - CONTRAT DE RÉSERVATION

Si l'acheteur indique son souhait de confirmer son option, MILEADE établit un contrat comprenant l'énumération des différents éléments constitutifs du séjour, des conditions financières accordées et des conditions générales de vente.

4.1 CONFIRMATION DE LA RÉSERVATION

L'option de réservation devient une réservation confirmée à réception sous 15 jours après émission par MILEADE, du contrat de séjour dûment signé par l'acheteur et du versement de l'acompte. L'acompte correspond à 30% du montant du séjour (prestations en options incluses), 100% des frais de dossier et 100% du montant de l'assurance lorsqu'elle est souscrite. Il doit être versé à MILEADE dès la signature du contrat. On entend par réception d'acompte la réception par MILEADE d'un règlement financier (chèque, carte bancaire ou virement bancaire). Les frais bancaires et / ou postaux engendrés par les paiements ordonnés par l'acheteur restent à la charge de ce dernier.

4.2 ANNULATION DE L'OPTION DE RÉSERVATION

MILEADE se réserve le droit d'annuler les hébergements et/ou les prestations annexes à tout moment et sans aucune indemnité en cas de non-réception du contrat et / ou de l'acompte au jour de la fin d'option, ainsi qu'en cas de non-réception du solde de la facture avant séjour, dans les délais impartis. De même, en cas de défaut de paiement par l'acheteur de factures correspondant à des prestations antérieurement fournies, MILEADE se réserve le droit d'annuler tout séjour à venir réservé par l'acheteur, et ce à tout moment et sans aucune indemnité. Pour les réservations faites à 90 jours et moins du début du séjour, le contrat et le solde doivent être renvoyés sous 8 jours conjointement, et parvenir avant le début du séjour à MILEADE.

5 - RÈGLEMENT DU SÉJOUR

5.1 MODALITE DE RÉGLEMENT

La personne qui réserve pour les autres est responsable solidairement du paiement de tout le prix du séjour. L'acheteur s'engage formellement à verser à MILEADE le solde de la réservation, et ceci 30 jours au moins avant le début du séjour.

Pour tout règlement fait individuellement par les participants, un supplément de 5€ par personne sera appliqué. La remise des documents de séjour est assujettie au règlement du solde de la réservation.

5.2 RETARDS DE RÉGLEMENT

En cas d'échéance non réglée à la date convenue, MILEADE se réserve le droit sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire :

- de facturer à l'acheteur un montant forfaitaire de 40€ TTC lié aux frais de recouvrement de la créance. Ce montant forfaitaire s'ajoute aux pénalités de retard, mais n'est pas inclus dans la base de calcul des pénalités.

- de facturer des pénalités de retard de paiement conformément au taux d'intérêt légal en vigueur les indemnités de retard courent dès le 45^{ème} jour après la facturation du séjour. Les pénalités de retard sont appliquées sur le montant TTC de la facture.

- de considérer la réservation comme nulle et d'annuler le séjour et d'appliquer en conséquence les conditions d'annulation prévues à l'article ANNULATION TOTALE OU PARTIELLE.

Alors MILEADE en informera le client sans délais, par courrier avec accusé de réception.

5.3 RÉGLEMENT D'UN SÉJOUR RESERVÉ A MOINS DE 90 JOURS DE LA DATE D'ARRIVÉE

Pour les réservations effectuées à moins de 90 jours de la date d'arrivée, le montant total du séjour est demandé pour confirmer celui-ci et doit parvenir à MILEADE avant le début du séjour.

5.4 SPÉCIFICITÉ DES PRESTATIONS ANNEXES

Les prestations annexes (dans la mesure des disponibilités) sont à préciser à la signature du contrat ou au plus tard à plus de 30 jours de la date d'arrivée, par mail ou courrier. Passé ce délai, elles devront être commandées sur le lieu de séjour et feront l'objet d'une facture complémentaire à solder sur place avant la fin du séjour. MILEADE décline toute responsabilité quant aux conséquences d'un départ retardé du fait de cet encaissement.

5.5 ABSENCE DU DROIT DE RÉTRACTATION

Il est rappelé au client, conformément aux articles L221-28 et L221-5 du Code de la consommation, qu'il ne dispose pas du droit de rétractation. Dès lors, toutes les ventes de séjour sont soumises aux conditions d'annulation et de modification fixées selon l'article ANNULATION PARTIELLE OU TOTALE des présentes conditions générales de vente.

5.6 CAUTION

Miléade se réserve le droit de demander une caution quel que soit la formule de séjour dont le montant sera défini au moment de la réservation en fonction de la durée du séjour, des formules choisies. La caution pourra être déclinée sur une base

individuelle, collective ou les deux. La demande de caution peut être demandée et encaissée lors de l'édition du contrat ou encaissé sur place lors de votre arrivée. Cette caution sera restituée après séjour, après l'état des lieux sous réserve que le logement soit rendu propre et fonctionnel et que les parties communes n'aient pas subi de dégradations ou de vol.

En cas de départ nocturne ou anticipé, la caution sera conservée par MILEADE et restituée ultérieurement sous réserve de retenues éventuelles pour nettoyage et réparation. L'acheteur ne peut exiger que le responsable local procède à l'inventaire en dehors des heures prévues à cet effet.

La retenue de la caution n'exclut pas un dédommagement supplémentaire dans le cas où les frais seraient supérieurs au montant de celle-ci.

6 - MODIFICATION DU CONTRAT

MILEADE accepte toute modification dans la limite des disponibilités. Une modification du séjour ne pourra se faire que sur la base d'un courrier ou d'un mail et dans le cadre d'un accord expresse de MILEADE. On entend par modification de séjour tout changement intervenu après la signature du contrat portant sur :

- les dates de séjour,
- le lieu de séjour,
- la durée du séjour.
- les prestations annexes

Pour toute demande de modification formulée auprès de MILEADE, après signature du contrat, si le montant de la réservation après modification s'avère être inférieur au montant de la réservation initiale, MILEADE facture des frais conformément à l'article « ANNULATION PARTIELLE OU TOTALE » ci-après.

7 - ANNULATION PARTIELLE OU TOTALE

7.1 ANNULATION PARTIELLE OU TOTALE DU FAIT DE L'ACHETEUR, LES CLAUSES CI-DESSOUS S'APPLIQUENT :

On entend par annulation totale la renonciation à un séjour, intervenue après la signature du contrat sans réservation simultanée pour un nouveau séjour. On entend par annulation partielle toute modification intervenue après la signature du contrat, portant sur :

- la diminution du nombre de participants,
- la diminution de la durée du séjour,
- la suppression de certaines prestations,
- toute modification entraînant une baisse du montant du séjour.

L'annulation doit impérativement être confirmée par l'envoi d'un courrier ou d'un mail. La date d'annulation retenue sera celle de la première présentation du courrier ou du mail. Toute annulation totale ou partielle entraîne les frais suivants :

- Plus de 60 jours avant la date du début du séjour : 15 % du montant de la réservation annulée,
- Entre 60 jours et 31 jours : 30 % du montant de la réservation annulée,
- Entre 30 jours et 16 jours : 60 % du montant de la réservation annulée,
- Entre 15 jours et 8 jours : 80 % du montant de la réservation annulée,
- Moins de 8 jours avant la date du début du séjour ou en cas de non présentation : 100 % du montant de la réservation annulée.

Attention : une arrivée ultérieure à celle prévue ou un départ anticipé équivaut à une annulation pour la période de séjour non consommée et ne donne lieu à aucun remboursement, quel qu'en soit le motif. Si l'arrivée du groupe se fait en dehors des heures d'ouverture du restaurant, et que la prestation restauration était réservée, MILEADE se réserve le droit de ne pas servir les repas réservés, sans que l'acheteur puisse prétendre à la non-facturation de ceux-ci. Le calcul des frais d'annulation s'effectue sur le montant total du séjour incluant toutes prestations hors taxe de séjour. Les frais d'annulation sont exigibles intégralement et immédiatement. Les frais d'annulations seront prélevés sur les sommes déjà versées. La cotisation optionnelle à l'assurance « Annulation et Interruption de séjour », du fait de sa spécificité, reste acquise quelque soient les motifs ou l'ampleur de l'annulation.

7.2 FRAIS D'ANNULATION SPÉCIFIQUES AUX PRESTATIONS DE TRANSPORT

Pour les séjours sur les sites de la marque MILEADE avec transport : les frais d'annulations du transporteur peuvent s'avérer supérieurs à ceux appliqués par MILEADE et précisés à l'article 7-1. Dans ce cas, MILEADE répercutera à l'acheteur les frais facturés par le transporteur, sur la quote-part du séjour liée audit transport. Pour plus de précision sur ces frais : nous consulter. Dans tous les cas : l'annulation d'un transport à moins de 30 jours avant la date de début du séjour entraîne la retenue de la valeur totale du transport.

7.3 CLAUSE DE DÉDIT

A titre commercial, MILEADE accorde un dédit de 10% arrondi au nombre entier supérieur, basé sur le nombre de participants signalé sur le contrat de séjour, et ce à plus de 60 jours de la date d'arrivée. Cette clause de dédit s'applique sur les prestations hébergement et restauration délivrées dans les établissements MILEADE. Elle ne s'applique pas sur les prestations annexes telles que : transport ; excursions, soins de thalassothérapie ou balnéothérapie, billetterie de spectacle, billetterie de manifestation sportive ou culturelle, location de matériel de ski, forfait de ski, cours ESF...etc.

7.4 ANNULATION DU FAIT DE MILEADE

MILEADE peut être amené à modifier ou annuler un séjour ou une activité en cas de participation insuffisante ou d'événements indépendants de sa volonté. En fonction de la disponibilité des intervenants, des impératifs de fermeture (musées, etc. ...), la

chronologie des visites, des itinéraires et des activités, peut subir quelques modifications sans que les participants puissent prétendre à une indemnisation. Pour les causes citées ci-dessus ou si le nombre de participants sur un séjour n'est pas atteint et entraîne l'impossibilité de sa réalisation, celui-ci sera annulé et une solution de remplacement sera proposée dans les limites des places disponibles. Selon les cas, les dispositions prévues aux articles 101 à 103 du décret N° 94.490 du 15 juin 1994 s'appliquent de plein droit.

7.5 DÉLOGEMENT DU FAIT DU VENDEUR

Dans le cadre d'un délogement total ou partiel dépendant de la volonté MILEADE, l'accueil du groupe se fera dans un établissement de catégorie au moins équivalente sans supplément de prix, et à proximité de l'hôtel initialement réservé dans la mesure du possible. Les frais inhérents au transfert resteront à la charge de MILEADE, sans que l'acheteur ne puisse se prévaloir du paiement d'une indemnité complémentaire.

7.6 FORCE MAJEURE - CAS FORTUITS

Seront considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit ceux communément reconnus comme tels par la jurisprudence des tribunaux français. En cas de force majeure ou de cas fortuit, MILEADE s'efforcera de reloger le groupe dans un des établissements de la marque MILEADE tout en dégageant sa responsabilité.

8 - ASSURANCES OPTIONNELLES

MILEADE vous recommande de souscrire une assurance complémentaire auprès de son partenaire ALLIANZ TRAVEL. À cet égard, MILEADE offre la possibilité de souscrire une assurance couvrant les risques encourus lors de votre séjour, tels que notamment, annulation et interruption de séjour. Les détails de cette offre sont consultables sur simple demande auprès de nos services ou sur le site groupes.mileade.com. La souscription de l'assurance annulation ne peut être faite que lors de la réservation du séjour et son coût est précisé au contrat. Important : le contrat d'assurance complémentaire prend effet à compter de la date de souscription (date de signature du contrat avec MILEADE). Dès que le contrat est souscrit, les garanties s'appliquent. Aussi la prime d'assurance reste acquise à MILEADE et n'est jamais remboursable, quel que soit le motif de l'annulation, que celle-ci ait été déclenchée par l'acheteur ou par MILEADE.

En cas d'annulation, d'interruption ou d'utilisation de l'assurance rapatriement vous devez rentrer directement avec Allianz Travel qui vous indiquera les démarches à suivre.

Conformément aux conditions générales de vente de l'assurance annulation et rapatriement, l'ouverture d'un dossier est soumise à un examen du dossier et des pièces justificatives. Le contrat d'assurance prévoit le remboursement des différents frais dans la limite d'un plafond et déduction faite d'une franchise. Miléade ne peut être tenu responsable des conditions de remboursement de votre dossier.

9 - CONDITIONS DU SEJOUR ET REGLEMENT INTERIEUR

9.A CONDITIONS DE SÉJOURS

Toute demande particulière en dehors du contrat devra être précisée et validée. Une demande particulière ne peut être considérée comme un engagement de la part de Miléade. En cas de faisabilité, le client s'engage à payer le supplément lié à la demande particulière.

Hébergement

Pour les réservations en formule pension complète et demi-pension, les lits sont faits à l'arrivée, le linge de toilette est fourni et changé une fois en milieu de séjour, le ménage est réalisé dans votre logement en milieu de séjour, puis en fin de séjour après votre départ. Dans le cas d'attribution d'un logement incluant une cuisine ou kitchenette, le ménage ne comprend pas le nettoyage de l'espace cuisine et de la vaisselle utilisée. Pour les réservations en formule location, les draps sont fournis. Pour toutes les périodes et formules de séjour, certains logements disposent de lits en hauteur qui ne peuvent convenir à des enfants de moins de 6 ans. Les parents sont seuls responsables en cas d'incident ou accident impliquant un enfant et un lit en hauteur. Miléade vend une prestation par participant. Aucun engagement ne sera pris par Miléade concernant l'attribution de logements, sauf si cela figure au contrat.

Espaces Communs et Restauration

L'accès au restaurant et au bar est autorisé à la condition d'avoir une tenue correcte respectueuse de la pudeur et de l'hygiène (maillots de bains interdits).

Les enfants doivent obligatoirement être accompagnés d'un adulte.

Il est interdit de sortir de la nourriture du restaurant (à l'exception des pique-niques), de consommer des boissons personnelles ou des denrées alimentaires extérieures ou de détériorer du mobilier.

Au restaurant comme à la maison, une consommation mesurée et raisonnée permet d'éviter le gaspillage alimentaire.

Les menus proposés ne tiennent pas compte de régimes alimentaires particuliers. Le vin est compris au déjeuner et dîner, le café est en supplément. Des petits pots sont fournis sur demande pour les enfants de moins de 2 ans.

Les clients et le personnel Miléade doivent être respectés. Les locaux, le mobilier et la nourriture doivent être utilisés à bon escient. Miléade se réserve le droit de signaler au responsable de groupe un gaspillage alimentaire ou des incivilités dans nos espaces communs.

Chaque client doit veiller au respect des espaces communs. Tout besoin de salle complémentaire doit être signalé lors de la réservation, et figurera au contrat. Les conditions d'utilisations ou de privatisation d'un espace seront alors définies, incluant Les besoins privatifs pour l'organisation d'apéritif ou d'autres moments festifs seront mentionnés au contrat et sous l'application de la loi. Seules les prestations figurant au contrat sont assurées d'être honorées par les équipes Miléade.

Miléade refuse aux membres d'un groupe d'apporter des boissons ou denrées alimentaires extérieures dans leur Village Club ou hôtels pour des consommations

personnelles. Aucune consommation d'alcool ne sera tolérée en dehors des espaces Bar de notre Village Club ou hôtel. Les consommations sont à régler sur place ou seront mentionnées sur votre compte rendu de séjour pour une facturation complémentaire. La consommation d'alcool est interdite pour les mineurs.

L'abus d'alcool est dangereux pour la santé. Chacun veillera à une consommation raisonnée. Nous nous réservons le droit de ne pas servir une personne en état d'ébriété.

Clubs enfants

Afin de faciliter les plannings de nos animateurs, nous vous conseillons d'anticiper les inscriptions au club enfant avant votre arrivée. Nous nous réservons le droit de limiter le nombre de demi-journées d'accueil en cas d'affluence trop importante aux clubs enfants, afin d'assurer la sécurité des participants. Selon les périodes, un regroupement des tranches d'âge peut également être mis en place.

9.B RÉGLEMENT INTÉRIEUR

Un règlement intérieur est affiché à l'accueil de l'établissement et dans les logements. Nous vous remercions d'en prendre connaissance et de le respecter. L'accès aux piscines est interdit aux enfants de moins de 12 ans non accompagnés. Dans les piscines, les enfants sont sous la responsabilité des parents. L'accès aux espaces bien-être est interdit aux enfants de moins de 16 ans. Il est interdit de fumer dans les logements. Les horaires d'accès aux différentes infrastructures des villages sont précisés sur place. Le silence doit être respecté entre 23h et 8h. Chacun doit avoir un comportement respectueux des autres clients et du personnel Miléade.

Tout manquement au règlement intérieur sera signalé par l'équipe du Village Club au responsable de groupe (ou accompagnateur). En cas d'incident grave, Miléade peut procéder à l'exclusion immédiate et sans indemnité du séjour. Les frais d'interruption du séjour seront à la charge du client. Aucun remboursement ne sera effectué suite à un incident.

En cas d'infraction grave ou répétée au règlement intérieur et après mise en demeure par Miléade de s'y conformer, Miléade pourra résilier le contrat et refuser toute réservation future. Miléade se réserve le droit d'inscrire les personnes dont le comportement contrevient au bon fonctionnement des établissements présentés dans sa brochure Miléade sur une liste de clients ayant interdiction d'accès sur ces établissements pour une durée de 2 ans maximum. Les modalités de gestion de cette liste sont disponibles sur simple demande par courrier à Miléade, 5 avenue Victor Hugo, BP85, 43102 Brioude cedex.

10 - RESPONSABILITÉS

Les établissements MILEADE ne peuvent être tenus pour responsables des vols et détériorations d'objets personnels ou de matériel tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des établissements, y compris les parkings. L'assurance du matériel et des effets personnels des participants reste à la charge de l'acheteur qui renonce expressément à tout recours contre MILEADE pour tout dommage causés à ces biens à ce titre, y compris le vol de desdits biens. MILEADE conseille aux acheteurs de ne pas emporter d'objets de valeurs.

L'acheteur s'engage, en cas de dégradation des lieux et matériels mis à sa disposition, à supporter les coûts de remise en état des lieux et matériels.

11 - AIDES

Les chèques vacances sont acceptés en paiement de l'acompte ou du solde de la facture. Les aides des Caisses de retraite et de la Sécurité Sociale sont versées directement aux ayants droit. Elles ne sont pas déductibles des factures mais un certificat de séjour peut être délivré aux ayants droit sur simple demande à MILEADE.

Le paiement du séjour avec des aides aux vacances (CAF) est conditionné à l'acceptation du dossier par la Caisse d'Allocations Familiales qui fixe le montant des aides allouées par allocataire. Le client reste redevable du solde du séjour. Miléade ne peut être tenu responsable du montant alloué pour les aides aux vacances (CAF).

12 - CATALOGUE MILEADE

Les informations sur les animations sportives, de loisirs et les services organisés dans les stations de vacances en dehors des établissements hôteliers sont données à titre de renseignement. Elles ne sauraient engager la responsabilité de MILEADE au cas où ces services et activités seraient modifiés ou suspendus lors du séjour. Les photos de la brochure de la saison concernée n'ont qu'une vocation d'illustration et ne sont pas contractuelles. Par ailleurs, malgré toute l'attention portée à la réalisation de notre brochure, des erreurs d'édition peuvent exister. Aussi, en cas de fautes d'impression ou d'oublis dans l'édition de cette brochure, MILEADE se réserve un droit de rectification et s'efforcera de communiquer toute rectification ou erratum oralement par tout moyen à sa convenance

13 - RÉCLAMATION / PROCÉDURE CONTENTIEUSE

13.1 RECLAMATIONS

Les réclamations qui surviennent durant l'exécution du contrat doivent être signalées au plus vite au responsable MILEADE sur le lieu de séjour afin qu'une solution puisse être recherchée au plus tôt. Les réclamations qu'il est impossible de traiter sur place ou qui n'ont pas été résolues de manière satisfaisante, doivent être adressées par courrier recommandé avec accusé de réception à l'attention du service clientèle de la marque MILEADE. MILEADE attire votre attention sur le fait que le signalement rapide d'une réclamation permettra un traitement plus efficace de celle-ci.

13.2 GESTION DES CONTENTIEUX

MILEADE se réserve le droit d'inscrire les personnes dont le comportement contrevient au bon fonctionnement des établissements présentés dans sa brochure sur une

liste de clients ayant interdiction d'accès sur ces mêmes établissements pour une durée de 2 ans maximum. Les modalités de gestion de cette liste sont disponibles sur simple demande par courrier à MILEADE - 5 avenue Victor Hugo- BP 85 - 43102 BRIOUDE CEDEX.

Après avoir saisi MILEADE et, à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : www.mtv.travel. La recevabilité d'un éventuel recours judiciaire est subordonnée à l'accomplissement du dépôt d'une réclamation sur le lieu de séjour, et de sa confirmation, par lettre recommandée avec accusé de réception au service clientèle de la marque MILEADE. Le tribunal compétent en cas de litige est celui lié à la domiciliation du siège social de MILEADE (Haute-Loire).

13.3 PREUVE

En application des dispositions de l'article 1316-2 du code civil, il est expressément convenu que sauf erreur manifeste de MILEADE, les données conservées dans le système d'information de MILEADE et/ou prestataires, notamment dans les outils de messagerie électronique utilisés ont force probante quant aux commandes passées et à l'exécution des obligations des parties. Les données sur support informatique ou électronique ainsi conservées constituent des preuves, et si elles sont produites comme moyen de preuve par MILEADE dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

14 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les informations qui sont demandées à l'acheteur à l'étape de la réservation sont nécessaires à MILEADE pour enregistrer et confirmer la réservation. Sauf objection de l'acheteur et suite à l'ouverture de son compte et / ou sa réservation, MILEADE peut utiliser les coordonnées de contact du réservataire pour lui adresser ses brochures, sa « newsletter » (lettre d'information), ses offres promotionnelles, une invitation à compléter un questionnaire de satisfaction suite à son séjour, etc. L'acheteur peut se désabonner de ces communications marketing facilement et à tout moment en cliquant sur le lien « Se désinscrire de notre newsletter » qu'il trouvera en bas des newsletters. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (dite loi "Informatique et Libertés") et au règlement européen sur la protection des données, le site internet ainsi que le traitement automatisé des données nominatives réalisées par MILEADE ont fait l'objet de déclarations à la CNIL. Le visiteur du site MILEADE a connaissance que les informations qu'il donne dans les formulaires sur le site, sont utiles pour répondre à sa demande, et sont destinées à MILEADE, responsable du traitement, à des fins de gestion administrative et commerciale. Conformément à l'article 34 de la Loi Informatique et Libertés, l'acheteur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité ou d'opposition des données qui vous concernent. Pour exercer ce droit d'accès, il faut s'adresser à : MILEADE - SAS MILEADE - 5 avenue Victor Hugo- BP 85 - 43102 BRIOUDE CEDEX. Par ailleurs, par application des dispositions de l'article L.223-2 du Code de la Consommation, MILEADE informe l'acheteur du droit dont il dispose de s'inscrire sur la liste Bloctel d'opposition au démarchage téléphonique. Pour ce faire, l'acheteur doit se rendre sur le site www.bloctel.gouv.fr.

15 - GARANTIE FINANCIERE

La SAS MILEADE bénéficie, conformément à la loi, d'une garantie financière pour un montant fixé annuellement par un arrêté du Préfet de Haute Loire auprès du Fond Mutuel de Solidarité de l'UNAT (Union Nationale des Associations de Tourisme) 8 rue César Franck -75 015 PARIS.

16 - ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE MILEADE

Pendant la durée du séjour, les participants bénéficient de la garantie de responsabilité civile de MILEADE pour tout dommage corporel ou matériel dont MILEADE serait reconnue responsable à votre égard. Par ailleurs, MILEADE conseille à tous ses clients d'être couverts en responsabilité « chef de famille » et garantie vol. Il n'y a pas d'assurance individuelle attachée à la souscription d'un séjour MILEADE. Notre assurance couvre notre seule responsabilité civile professionnelle conformément à la loi. Notre contrat d'assurance d'organismes de voyages souscrit auprès d'INTER MUTUELLES ENTREPRISES, 66 rue de Sotteville, 76100 ROUEN.

INFORMATIONS UTILES

• Adresse des services administratifs, commerciaux et après-vente :

MILEADE
42 Avenue des Langories
CS 70086
26903 Valence cedex 9

• Pour le suivi de votre réservation

Service groupe
Tél. 04 75 82 45 44

• Pour toutes réclamations :

Service Relations clientèle MILEADE
42 Avenue des Langories
CS 70086
26903 Valence cedex 9
Tél. 04 75 82 45 39

• Adresse du siège social

MILEADE
5, avenue Victor Hugo - BP 85
43102 Brioude Cedex
Société par Actions Simplifiée au capital de 15 685 590 €
N° SIRET : 843 049 040 00010
RCS B 843 049 040
TVA Intracommunautaire : FR 75 84304940
Immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le n°IM043180003