

# Conditions Générales de Ventes 2026

## DES SEJOURS SEMINAIRES



### 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 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. 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. Les présentes conditions annulent et remplacent toutes déclarations, négociations, engagements, communications orales ou écrites, acceptations, ententes, conventions et accords préalables entre les parties. 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.

### 1 - DROIT APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPÉTENTES

Les tarifs et conditions générales de ventes séminaires sont consentis à partir de 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

Les tarifs et conditions générales de ventes séminaires 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.

Si l'effectif réel est inférieur à 15 participants, des frais de gestion de 250€ par dossier seront alors appliqués et MILEADE se réserve le droit de facturer chaque prestation : hébergement, repas, location de salle, pause, boissons (etc.) individuellement et de revoir les tarifs de ces prestations à la hausse.

### 3 - DEMANDE DE RÉSERVATION ET DELAI D'OPTION

Une option de réservation est enregistrée (sous réserve de disponibilité) dès réception de la demande écrite de l'acheteur. Cette option de réservation est valable 15 jours. En cas d'inscription tardive, à 90 jours ou moins avant la date de début du séjour, aucune option ne sera posée, et l'acheteur devra directement confirmer sa réservation (voir ci-dessous). MILEADE se réserve le droit d'annuler toute option non confirmée selon les modalités précisées à l'article « Contrat de réservation ». De même MILEADE se verra contraint de ne pas accueillir les clients en défaut de paiement pour des prestations antérieurement fournies.

### 4 - CONTRAT DE RÉSERVATION

MILEADE établit un contrat comprenant l'énumération des différents éléments constitutifs du séjour, les conditions financières accordées et les conditions générales de vente.

Confirmation de réservation : la réservation est confirmée après réception sous 15 jours après émission par MILEADE, du contrat de séjour dûment signé, accompagné de l'acompte de 30% du montant total porté au contrat (sous réserve de bon encaissement). Pour les réservations faites à 90 jours ou moins du début du séjour, le contrat et le solde doivent être renvoyés conjointement à MILEADE pour confirmer la réservation.

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 » ci-après.

### 5 - LISTE NOMINATIVE

La liste nominative avec la répartition des participants par chambres devra être envoyée par écrit à MILEADE, 60 jours au plus tard avant la date d'arrivée du groupe (sauf cas de réservation de dernière minute à partir de J-60 : cette liste devra être transmise à confirmation du séjour).

Cette liste servira de base de facturation.

Toute modification à la baisse du nombre de participants, pourra entraîner des frais d'annulation, selon les termes de l'article « ANNULATION » des présentes conditions.

Sans réception de cette liste, MILEADE ne sera pas en mesure de garantir la répartition des chambres et location de salles initialement souhaitées par l'acheteur ainsi que toutes autres prestations.

### 6 - COUVERTS

L'acheteur doit préciser le nombre exact de couverts prévus pour chaque repas ; ce nombre de couverts, s'il diffère du nombre de participants séjournant dans l'hôtel ou village club, sera porté au contrat de réservation.

La réduction du nombre de couverts est considérée comme une annulation partielle de la réservation. La réduction des prestations commandées (nombre ou gamme de repas, buffet, cocktail ou autres) est également considérée comme une annulation partielle de la réservation. Les annulations partielles donnent lieu à l'application de l'article « ANNULATION » des présentes conditions.

Enfin, la restauration non consommée dans le cadre d'un forfait ne peut donner lieu à minoration du prix ou un remboursement, et celle-ci ne pourra être emportée hors de l'établissement par le client.

### 7 - MISE À DISPOSITION D'ESPACES

Si le nombre de participants s'avérait inférieur au nombre prévu sur le contrat, l'acheteur pourrait se voir attribuer un autre espace que celui initialement prévu, pour des raisons inhérentes à la gestion de l'établissement MILEADE. L'acheteur ne pourra pas, alors, obtenir de MILEADE une compensation financière.

Toute demande de modification de mise en place (changement de mobilier, de salle, de disposition de la salle, de tout élément de l'espace) par rapport au contrat, doit se faire par écrit au maximum 8 jours avant le début de l'événement.

Une majoration tarifaire pourra alors être appliquée par MILEADE en fonction des modifications demandées par le client.

### 8 - MODIFICATION DES PRESTATIONS

MILEADE accepte toute modification dans la limite des disponibilités. 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, le contenu des prestations et les prestations annexes. Toute demande de modification des prestations par rapport au contrat doit être adressée par écrit à MILEADE et sera dûment facturée par MILEADE. MILEADE peut, à tout moment, refuser la demande de modification des prestations, et ce, sans avoir à motiver cette décision de refus. Faute d'acceptation écrite de MILEADE dans les 8 jours ouvrés de la réception de la demande, le contrat est réputé perdurer selon les termes et conditions déterminées dans le contrat signé par l'acheteur. Dans ce cas, MILEADE ne pourra pas être recherché en paiement d'une quelconque indemnité.

Si le montant total TTC de la réservation après modification s'avère être inférieur au montant de la réservation initiale TTC, mentionné au contrat, MILEADE facture des frais conformément à l'article ANNULATION ci-après.

### 9 - RÈGLEMENT DU SÉJOUR

La personne qui réserve pour les autres est responsable solidairement du paiement de tout le prix du séjour. Quel que soit le mode de paiement choisi par l'acheteur (chèque bancaire, virement ou autre), les frais bancaires restent à la charge de l'acheteur.

Une option de réservation devient ferme à réception de l'acompte de 30% du montant total du séjour joint au contrat signé. 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.

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 individuel, un supplément de 5€ par personne sera appliqué.

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 45ème 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.

### 10 - TARIFS TTC

Les tarifs présentés sur les documents émis par MILEADE sont indiqués toute taxe comprise (TTC), hors taxe de séjour. Ils pourront être modifiés en cas de changement législatif et/ou réglementaire susceptibles d'entraîner des variations de prix tels que : modification du taux de TVA applicable, instauration de nouvelles taxes, modification du régime d'une taxe existante etc. Le taux de TVA appliqué sera le taux en vigueur à la date de la facturation définitive.

Les tarifs de certaines prestations sont applicables pour des groupes avec minimum de participants. MILEADE indiquera clairement à l'acheteur ce minimum de participants dans ses devis et contrats. Le tarif de ces prestations sont révisables à la hausse si le nombre de participants diminue.

## 11 - TAXE DE SEJOUR

Selon les textes en vigueur, pour tout séjour effectué dans les établissements MILEADE, les clients doivent s'acquitter auprès de la commune par l'intermédiaire de MILEADE, d'une taxe de séjour (par personne et par nuit). Cette taxe apparaît sur la facture et doit être réglée avec le solde du séjour. Le montant de la taxe de séjour peut être révisée annuellement et sans préavis par chaque commune. Dans ce cas, MILEADE facturera l'écart de prix engendré par l'augmentation de cette taxe.

## 12 - ANNULATION

Les frais d'annulation seront prélevés sur les sommes déjà versées ou facturées. L'annulation totale ou partielle doit impérativement être confirmée par l'envoi d'un courrier ou courriel. La date d'annulation retenue sera celle figurant sur l'enveloppe du courrier, cachet de la poste faisant foi, ou la date d'émission du courriel. Toute annulation totale ou partielle entraîne les frais ci-après. Le calcul des frais d'annulation s'effectue sur le montant total du séjour incluant toutes prestations hors taxe de séjour. La cotisation optionnelle à l'assurance, ainsi que les frais de dossiers et les frais de modification, restent acquis quelque soient les motifs ou l'ampleur de l'annulation.

Une arrivée ultérieure à celle prévue, un départ anticipé, des prestations non consommées durant le séjour équivalent à une renonciation et ne donnent lieu à aucun remboursement.

En cas d'arrivée en dehors des heures d'ouverture du restaurant, MILEADE peut ne pas servir les repas réservés, sans que l'acheteur puisse prétendre au remboursement de ceux-ci.

### 12.1 Annulation totale

On entend par annulation totale la renonciation à un séjour, intervenue après la signature du contrat.

L'annulation notifiée jusqu'à 90 jours précédant la prestation sera facturée forfaitairement de 50 euros par participant.

L'annulation notifiée entre 89 et 45 jours précédant la prestation sera facturée à hauteur de 50% du montant TTC de la prestation prévue au contrat de séjour et annulée.

L'annulation notifiée entre 44 et 30 jours précédant la prestation sera facturée à hauteur de 70% du montant TTC de la prestation prévue au contrat de séjour et annulée.

A moins de 30 jours avant le premier jour de la manifestation, 100% des montants annulés seront facturés

### 12.2 Annulation partielle

On entend par annulation partielle une réduction du montant du contrat quelle qu'en soit la cause : diminution de la durée de la manifestation, diminution du nombre de participants, suppression de certaines prestations, etc. Les conditions tarifaires ne peuvent être maintenues si l'annulation partielle a pour effet de ramener le nombre de participants à moins de 15 personnes ou en deçà du nombre de participants précisé sur le devis et / ou le contrat. Toute modification du nombre de participants à la baisse, peut entraîner une augmentation de tarifs.

En cas d'annulation partielle, les frais d'annulation encourus sont eux précisés à l'article « Annulation totale ».

### 12.3 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, location de matériel, location de salles, activité de team building, excursions, etc.

NB : les conditions d'annulation totale ou partielle décrites ci-dessus s'appliquent aux séjours sur les sites MILEADE sans transport. Pour les séjours sur les sites MILEADE avec transport : nous consulter.

## 13 - FORCE MAJEURE ET DELOGEMENT

MILEADE pourra se dégager de ses obligations ou en suspendre l'exécution s'il se trouve dans l'impossibilité de les assurer du fait de la survenance, pour une cause indépendante de sa volonté, d'un événement exceptionnel ou d'un cas de force majeure et notamment en cas de destruction totale ou partielle de l'établissement, grève, inondations, coupure d'électricité, d'eau, de gaz, pandémie, etc. Dans l'occurrence de non-disponibilité de l'établissement pour cas de force majeure ou cas fortuits communément reconnus comme tels par la jurisprudence des tribunaux français, MILEADE fera ses meilleurs efforts pour faire héberger totalement ou partiellement les participants dans un établissement équivalent. MILEADE ne pourra être recherché en paiement d'une quelconque indemnité complémentaire.

## 14 - ASSURANCES OPTIONNELLES

MILEADE vous recommande de souscrire une assurance complémentaire « annulation, assistance et interruption de séjour » 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. 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.

## 15 - PRESTATIONS ORGANISEES DIRECTEMENT PAR L'ACHETEUR

Pour toutes prestations dont l'exécution au cours du séjour ne serait pas proposée par MILEADE, l'acheteur pourra prendre directement à sa charge leur exécution ou avoir recours à un prestataire extérieur avec lequel il contractera directement, sous réserve d'avoir obtenu préalablement la validation expresse de MILEADE, 30 jours au moins avant la date d'exécution desdites prestations. Dans l'hypothèse où MILEADE donnerait son accord à la réalisation par l'acheteur de prestations complémentaires, ce dernier en sera alors l'unique organisateur et responsable de la bonne exécution ainsi que du respect de l'ensemble des dispositions légales et réglementaires applicables à la réalisation de celles-ci.

L'acheteur assumera l'intégralité des responsabilités liées à tous dommages matériels et / ou corporels qui seraient causés directement ou indirectement du fait de la réalisation de ces prestations complémentaires. La responsabilité de MILEADE ne saurait être engagée, à cet égard, pour quelque raison que ce soit. Dans le cadre de la réalisation des prestations complémentaires, l'acheteur fera son affaire personnelle de l'obtention de toutes les autorisations nécessaires et sera en mesure de les présenter à MILEADE sur simple demande. L'acheteur devra notamment pour les prestations d'ordre musical ou bien audiovisuel, les déclarer auprès des organismes compétents et s'acquitter des frais correspondants.

## 16 - ACCESSIBILITE A NOS ETABLISSEMENTS ET OCCUPATIONS DES HEBERGEMENTS

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.

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 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 de besoins d'assistances médicales.

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

## 17 - 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.

## 18 - CONDITIONS DU SEJOUR ET REGLEMENT INTERIEUR

### 18-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. 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 & 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). Il est interdit de sortir de la nourriture du restaurant (à l'exception des pique-niques), de consommer des boissons personnelles (sauf paiement d'un droit de bouchon) 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.

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. Les conditions d'utilisations ou de privatisation d'un espace seront alors définies. Les besoins privatifs d'apéritif ou autres moments festifs seront mentionnés au contrat et sous l'application de la loi. L'abus d'alcool est dangereux pour la santé.

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.

### 18-b/ Règlement 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 à la suite d'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.

## 19 - RESPONSABILITÉS

En aucun cas MILEADE ne pourra être tenu responsable des dommages de quelque nature que ce soit, en particulier l'incendie ou le vol d'objets et matériels déposés par l'acheteur ou les participants. L'acheteur doit assurer la garde des biens qu'il a apportés et fera son affaire de la souscription d'une police d'assu-

rance (dommages, responsabilité civile) et d'une assurance spécifique pour les biens apportés. L'acheteur est responsable de l'ensemble des dommages causés par son intermédiaire, notamment par les participants et les invités.

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.

## 20 - ENGAGEMENTS

L'acheteur ne pourra apporter de l'extérieur quelque nourriture ou boisson que ce soit, sans avoir obtenu une dérogation exceptionnelle de MILEADE. Tout projet d'installation technique, d'aménagement divers des salles et d'animation, sera soumis pour examen et accord avant la confirmation du dossier. Dès la fin du séjour, l'acheteur fera retirer à ses frais les divers matériels, effets, documentations et équipements quels qu'ils soient, apportés à sa demande dans les locaux de MILEADE pour l'exécution du contrat.

L'acheteur s'engage à restituer la totalité des matériels loués ; en cas de détérioration ou non restitution, le paiement des frais inhérents sera exigé par MILEADE.

## 21 - LES PROGRAMMES ET GESTION DES DEPASSEMENTS HORAIRES

Le déroulement du séjour est établi selon les demandes de l'acheteur pour les horaires d'arrivée / départ, la mise à disposition des salles ainsi que les activités de team building et ces horaires sont détaillés dans le contrat. L'organisation des repas et l'ouverture du bar se font selon les horaires habituels de l'établissement MILEADE. Le dépassement horaire après 24h00 est facturé 60.00 € TTC l'heure par personnel mis à la disposition de l'acheteur.

### Modification du fait de MILEADE

MILEADE peut être amené à modifier ou annuler une activité en cas de participation insuffisante ou d'événements indépendants de sa volonté (conditions climatiques, condition physique des participants, disponibilité des intervenants, etc.), la chronologie des activités, peut subir quelques modifications sans que les participants puissent prétendre à une indemnisation.

## 22 - REPORTAGE PHOTOGRAPHIQUE - TOURNAGE DE FILM OU DE REPORTAGE

L'acheteur fait son affaire personnelle de l'obtention de toutes les autorisations qui s'avèreraient nécessaires dans le cadre d'un reportage ou un tournage. Avant tout tournage de film ou de reportage, l'acheteur doit au préalable demander l'autorisation écrite de filmer ou de faire des prises de vues à l'hôtel. Dans le cas contraire, MILEADE sera amené à refuser l'accès à l'hôtel au photographe et/ou caméraman.

## 23 - RÈGLEMENT DES EXTRAS

Le règlement des extras (bar, téléphone, etc.) et autres prestations réclamées individuellement par un ou plusieurs des participants, sera assuré directement par les participants concernés à la réception de l'hôtel avant leur départ (paiement individuel). MILEADE décline toute responsabilité quant aux conséquences d'un départ retardé du fait de ces encaissements. À défaut de règlement par un ou plusieurs participants de prestations réclamées en sus des prestations incluses au contrat, la facture sera adressée à l'acheteur, qui sera solidairement responsable du paiement de celle-ci, et qui s'engage à la régler au plus tard dans les 15 jours de la date de la facture.

## 24 - RÉCLAMATION

### 24.1 Réclamation

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 MILEADE. Nous attirons votre attention sur le fait que le signalement rapide d'une réclamation permettra un traitement efficace de celle-ci.

### 24.2 Gestion des contentieux

MILEADE se réserve le droit d'inscrire les personnes dont le comportement contrevient au bon fonctionnement des établissements MILEADE 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, SAS MILEADE, 42 Avenue des Langories - CS 70086 - 26903 Valence 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](http://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).

### 24.3 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 électroniques 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.

## 25 - NULLITÉ PARTIELLE

La nullité d'un ou plusieurs articles des présentes conditions n'entraînera pas la nullité de l'ensemble de celles-ci. Toutes les autres stipulations des présentes resteront applicables et produiront tous leurs effets.

## 26 - 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](http://www.bloctel.gouv.fr).

## 27 - 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.

## 28 - 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 - SAS 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  
MILEADE- 42 Avenue des Langories - CS 70086- 26903 Valence cedex Tél. 04 75 82 45 39  
ou par courriel : [relationclient@mileade.com](mailto:relationclient@mileade.com).
- **Adresse du siège social :**  
MILEADE - SAS 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 : 843 049 040 RCS Le Puy en Velay  
TVA Intracommunautaire : FR 75 843049040  
Immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le n°IM043180003. 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.
- **Contrat Responsabilité Civile - Organisateur de Voyages - Assureur Inter Mutuelles Entreprises :**  
66 rue de Sotteville 76100 Rouen.  
Adresse postale : 11 rue du Docteur Lancereaux - 75378 Paris Cedex 08