

# Conditions Générales de Ventes

## GROUPES & SÉMINAIRES 2027



### PRÉAMBULE

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 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. Ces conditions générales s'appliquent à tous les clients. 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. Votre contrat est régi par les conditions de vente en vigueur au jour de la passation de votre commande.

### DROIT APPLICABLE

Les présentes conditions générales de vente, et plus généralement, le contrat que vous concluez avec Mileade sont soumis au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux français. 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 : 843 849 040 RCS Le Puy en Velay TVA Intracommunautaire : FR 75 843049040, Immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le n°IMO43180003. Les présentes conditions générales de vente peuvent être à tout moment modifiées et/ou complétées par Mileade et ce sans préavis. Dans ce cas, la nouvelle version des conditions générales de vente sera mise en ligne par Mileade. Dès sa mise en ligne, la nouvelle version des conditions générales de vente s'appliquera à tous les clients, et se substituera alors aux versions antérieures. Les présentes conditions générales de vente sont applicables aux séjours vendus pour les saisons Hiver et Printemps-Eté-Automne 2027.

### ARTICLE 1 : RESERVATION ET REGLEMENTS DES SEJOURS

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 les articles 8 et 9 des présentes conditions générales de vente.

#### DÉFINITION DU GROUPE

Les tarifs et conditions générales de ventes ont 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.

#### DEMANDE DE RESERVATION

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.

#### CONTRAT DE RESERVATION

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 LA RESERVATION

La réservation est confirmée dès réception du contrat de séjour dûment signé par l'acheteur, sous 15 jours après émission par MILEADE dudit contrat, et du versement conjoint 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. On entend par versement d'acompte la réception et l'encaissement 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.

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.

#### TRANSMISSION DES LISTES DE PARTICIPANTS A MILEADE

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. La liste comprend impérativement le nom, le prénom et la date de naissance de chacun des participants, et le cas échéant les prestations annexes souscrites pour chaque participant.

### ARTICLE 2 : TARIFS

Les tarifs présentés sur les documents émis par MILEADE sont indiqués toutes taxes comprises (TTC), hors taxe de séjour. Ils pourront être modifiés en cas de changement législatif et/ou réglementaire susceptible 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. Les tarifs de ces prestations sont révisables à la hausse si le nombre de participants diminue.

#### MODALITES 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 :** La période de validité des prix mentionnés dans la présente brochure s'étend pour des séjours se déroulant du 01-12 de l'année N-1 au 30-11 de l'année N sous réserve des modifications 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 de l'année N-1.

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.

### ARTICLE 3 : TAXE DE SEJOUR

La taxe municipale de séjour est incluse dans votre dossier de réservation. Elle est réglée au moment du règlement du solde de votre dossier de réservation. Son montant déterminé par le conseil municipal de la commune d'implantation de l'établissement est calculé par personne (adulte) et par nuit. Les sommes collectées sont ensuite reversées aux municipalités. Son montant est variable en fonction des destinations et peut être modifié en cours d'année.

### ARTICLE 4 : REMISES ET GRATUITES

#### GRATUITÉS

Sauf mention expresse notée sur la proposition commerciale, MILEADE applique des gratuités sur les prestations hébergement et repas pris au sein de ses établissements.

MILEADE accorde :

- 1 gratuité pour 20 adultes payants soit le 21ème gratuit,
- 2 gratuités pour 40 adultes payants soit le 21ème et le 42ème gratuits. • etc.

MILEADE accorde également 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 s'appliquent pas à la taxe de séjour et à l'ensemble des prestations annexes non comprises dans les prestations hébergement et restauration de Mileade (exemples : excursions, prestations bien-être, forfait de ski, location de matériel de ski...). Les gratuités ne s'appliquent pas aux séjours de type Séminaires.

#### LES RÉDUCTIONS ENFANTS

MILEADE accorde les réductions enfants appliquées sur la pension complète ou la demi-pension. Elles ne sont pas applicables aux prestations annexes telles que définies dans l'article GRATUITES.

#### REMISES

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.

### ARTICLE 5 : MODE DE REGLEMENTS / REGLEMENTS DU SEJOUR

#### RETARD DE REGLEMENT

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.

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

#### MODALITE DE REGLEMENT

Le responsable du groupe, qui réserve pour l'ensemble du groupe, 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 conditionnée au règlement du solde de la réservation.

#### AIDES

Les chèques vacances sont acceptés en paiement de l'acompte ou du solde de la facture. Dans le cas d'un séjour réservé dans le cadre du dispositif ANCV Seniors en Vacances, la participation ANCV pour les participants concernés sera versée directement à Miléade, à condition que les démarches nécessaires à l'obtention de l'aide soient effectuées par le responsable du Groupe.

#### RÈGLEMENT DES EXTRAS

Le règlement des extras consommés (bar, etc.) et autres prestations réservées individuellement par un ou plusieurs des participants lors du séjour sera effectué directement par les participants concernés à la réception de l'établissement Miléade avant leur départ (paiement individuel). À défaut de règlement par un ou plusieurs participants de prestations consommées en sus des prestations incluses au contrat, la facture correspondante sera adressée au payeur, qui sera solidairement responsable du paiement de celle-ci, et qui s'engage à la régler au plus tard dans les 15 jours suivant la date de la facture.

### ARTICLE 6 : CAUTION

Une caution pourra être prévue au contrat quelle que soit la formule de séjour, dont le montant sera défini au moment de la réservation en fonction de la durée du séjour et des formules choisies. La caution pourra être déclinée sur une base individuelle, collective ou les deux. La demande de caution peut être effectuée et encaissée lors de l'édition du contrat ou encaissée sur place lors de l'arrivée des participants. Cette caution sera restituée après séjour, après l'état des lieux sous réserve que l'hébergement soit rendu en état et que les espaces communs n'aient pas subi de dégradations ou de vol. En cas d'état des lieux non conformes, les coûts de remise en état correspondant seront déduits de la caution avant remboursement ; dans le cas où le montant retenu dépasse le montant de la caution, une facturation spécifique sera établie.

### ARTICLE 7 : ANIMAUX

Les chiens guides ou d'assistance, reconnus nécessaires, sont admis gratuitement dans tous les établissements Miléade (un justificatif délivré par l'autorité compétente sera obligatoirement remis par la personne à son arrivée dans l'établissement). En dehors de ce cas de figure, les animaux sont interdits dans le cadre des séjours Groupes chez Miléade.

### ARTICLE 8 : MODIFICATION D'UNE RESERVATION CONFIRMEE

#### MODIFICATION DU CONTRAT

Toute demande de modification de séjour doit être communiquée par écrit, par e-mail ou courrier, et doit faire l'objet d'un accord exprès de MILEADE ; MILEADE se réserve le droit de refuser une modification non compatible avec son activité.

MILEADE 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 de la prestation,
- 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 inférieur au montant de la réservation initiale, MILEADE facturera des frais conformément à l'article « ANNULATION PARTIELLE OU TOTALE ».

### ARTICLE 9 : ANNULATION PARTIELLE OU TOTALE D'UNE RESERVATION CONFIRMEE

#### ANNULATION PARTIELLE OU TOTALE DU FAIT DE L'ACHETEUR

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 e-mail. 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 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.

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 », ainsi que les frais de dossiers et les frais de modification restent acquis quelques soient les motifs ou l'ampleur de l'annulation.

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 détaillées dans l'article 5. Pour ces prestations, le nombre de participants initialement inscrit au contrat sera facturé.

#### FRAIS D'ANNULATION SPECIFIQUES AUX PRESTATIONS DE TRANSPORT ET AUX PRESTATIONS ANNEXES

En cas d'annulation de prestations non fournies par Miléade, les conditions d'annulation appliquées seront celles du prestataire. Dans le cas où les conditions d'annulation du prestataire soient mieux disantes que celles de MILEADE, MILEADE facturera à l'acheteur les frais facturés par le prestataire, sur la quote-part du séjour liée au transport ou à la prestation annexe concernée. 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.

### ARTICLE 10 : ANNULATION DU FAIT DU VENDEUR

Lorsque, avant le début du séjour, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose à Miléade, Miléade s'engage à en informer, au plus vite et par écrit (courrier ou e-mail) l'acheteur, en lui précisant qu'il dispose de la faculté, soit de résilier le contrat, soit d'accepter la modification proposée. L'acheteur doit alors faire connaître son choix dans les meilleurs délais. En cas de résiliation, Miléade remboursera la totalité des sommes qu'elle aura d'ores et déjà perçues.

En cas d'annulation du séjour Miléade par Miléade, l'acheteur sera informé au plus vite ; en cas d'impossibilité de proposition alternative, le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes déjà versées sera effectué, ainsi qu'une indemnité égale à la pénalité que l'acheteur aurait supportée si l'annulation était intervenue en son fait à cette date.

Miléade entend par proposition de modification :

- Un changement de destination ("délogement") : en cas de délogement total ou partiel, 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.
- Un changement de programme : dans le cas où Miléade se trouve dans l'impossible de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, Miléade prendra immédiatement les dispositions suivantes, Miléade proposera des prestations en remplacement des prestations prévues.

Dans le cas où la proposition de modification ait un coût inférieur au séjour initialement proposé, Miléade remboursera au client la différence de prix. En cas de coût supérieur pour une prestation jugée équivalente, Miléade prendra en charge tout supplément de prix.

#### 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.

### ARTICLE 11 : ANNULATION DES SEJOURS A EFFECTIF MINIMUM

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 (conditions climatiques, condition physique des participants, 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.

## ARTICLE 12 : ASSURANCES OPTIONNELLES

Miléade vous propose les services de Allianz Travel : AWP France SAS - 7 rue Maar - 93400 Saint Ouen Cedex. Les garanties sont présentées à la fin des présentes conditions de vente. Le détail des conditions, garanties ou exclusions de ce contrat d'assurance Multirisques Eté optionnel est consultable sur notre site Internet. Un dépliant est disponible, avant souscription, sur simple demande, et, en cas de souscription, il sera remis au client avec le courrier de confirmation de son séjour.

Les assurances doivent être souscrites au moment de la réservation ou au plus tard dans les 2 jours ouvrables suivant ladite réservation confirmée. Une fois souscrite, vous bénéficiez d'un droit de renonciation pour multi-assurances de 14 jours calendaires selon les conditions générales fixées par Allianz Travel. Leur montant n'est pas remboursable en cas de modification ou d'annulation de séjour. La durée maximale des garanties est de 60 jours maximum. Seules les personnes résidant en France peuvent être garanties.

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. 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.

Assistance rapatriement « Carte Neige » Pour un montant de 18 € par personne, les garanties proposées par l'assurance Allianz Travel vous sont acquises. L'assurance Carte Neige ne couvre pas la pratique du Hors-Piste que ce soit dans un stage encadré proposé dans le cadre de la formule Tout Compris Ski Premium ou lors d'une pratique à titre personnel. Nous vous invitons à vérifier votre couverture personnelle et à la compléter le cas échéant auprès de l'organisme de votre choix. Seules les personnes résidant en France peuvent être couvertes par la carte neige.

En cas d'annulation, d'interruption ou d'utilisation de l'assurance rapatriement, vous devez entrer en contact directement avec Allianz Travel qui vous indiquera la marche à suivre. Un document récapitulatif avec les coordonnées d'Allianz Travel vous est remis avec votre confirmation.

Conformément aux conditions générales de vente de l'assurance annulation 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.

## ARTICLE 13 : CONDITIONS DE SEJOUR

Miléade se réserve le droit d'apporter des modifications aux informations publiées sur ses supports de communication, en premier ses sites internet, et s'efforcera de les communiquer.

### A/ demandes particulières

Toute demande particulière doit figurer au contrat ; dans le cas d'une demande postérieure à la signature du contrat, celle-ci devra être validée explicitement par écrit par MILEADE. Dans le cas où cette demande génère un coût additionnel, le client s'engage à payer le supplément lié.

### B/ Arrivées et départs

Les arrivées sont possibles à partir de 17h le jour d'arrivée, et les départs avant 10h le jour du départ. Dans le cas d'une arrivée anticipée ou d'un départ tardif, un accord de Miléade doit être formalisé. Une évolution des horaires d'arrivée ou de départ peut générer la facturation de frais supplémentaires.

Dans le cas où les horaires de départ aient un impact sur les horaires de repas, la prestation peut être ajustée (par exemple, repas froid en cas d'arrivée tardive).

Dans tous les cas, le groupe s'engage à communiquer ses horaires d'arrivée et de départ à l'établissement au moins 15 jours avant la date d'arrivée.

### C/ 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'accident ou accident impliquant un enfant et un lit en hauteur. (+ mention contrat groupes) / doublon avec colonne C.

Aucun engagement ne sera pris par Miléade concernant l'attribution des hébergements, sauf si cela figure au contrat.

Les hébergements sont attribués de manière à correspondre à la rooming communiquée par le client.

L'attribution de chambres individuelles (ou chambres particulières) est soumise à stock et à validation de la part de MILEADE ; en cas de disponibilité de chambres de capacité supérieure pouvant être occupée par un seul occupant, un «supplément chambre individuelle» sera facturé.

### D/ Espaces communs & restauration

Toute utilisation d'un espace collectif Miléade pour un groupe en particulier doit être validé soit en amont du séjour, soit sur place avec le directeur de l'établissement.

Toute location de salle doit figurer au contrat ; en cas de besoin exprimé directement

à l'établissement, le directeur de l'établissement répondra à la demande selon les disponibilités ; dans ce cas, la location de salle sera facturée et à régler sur place ou à l'issue du séjour.

La consommation de boissons et de denrées alimentaires extérieures sont interdites au sein des espaces collectifs de Miléade, extérieurs et intérieurs, incluant les salles louées au titre du groupe.

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

### E/ Clubs enfants

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.

## ARTICLE 14 : REGLEMENT INTERIEUR ET GESTION DES CONTENTIEUX

Un règlement intérieur a été établi pour assurer la sécurité, le bon ordre et la qualité du séjour au sein de l'établissement. Le client déclare en avoir pris connaissance avant la réservation, en avoir accepté les termes et s'engage à s'y conformer pendant toute la durée du séjour.

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. 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 ses 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.

## ARTICLE 15 : RECLAMATION

Les réclamations qui surviennent durant l'exécution du contrat doivent être signalées au plus vite au responsable sur le lieu de séjour Miléade 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 après la fin du séjour avec la mention de votre numéro de dossier à : Miléade, 5 avenue Victor Hugo, BP85, 43102 Brioude cedex ou par mail à [relationclient@mileade.com](mailto:relationclient@mileade.com). Après avoir saisi Miléade 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). Nous attirons votre attention sur le fait que le signalement rapide d'une réclamation permettra un traitement efficace de celle-ci.

## ARTICLE 16 : RESPONSABILITE DU CLIENT

Pendant votre séjour, nous vous demandons de ne pas laisser sans surveillance vos objets de valeurs, bijoux, espèces ou objets personnels. Le cas échéant, nous ne saurions être tenus pour responsable de leur vol ou détérioration tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des établissements Miléade, y compris les parkings. Nous vous rappelons qu'il est déconseillé d'apporter des objets de valeur, des bijoux ou de grosses sommes d'argent sur votre lieu de vacances. Nous vous signalons que toutes excursions, locations de véhicule ou activités sportives effectuées par un autre prestataire que Miléade, et réservés indépendamment de nos services, dégagera totalement notre responsabilité. En souscrivant un séjour pour un enfant mineur, les parents, ou les personnes exerçant l'autorité parentale, s'engagent à faire jouer leur police d'assurance « responsabilité civile » pour tout fait ou dommage causé par le mineur pendant le déroulement de son séjour ou forfait, dégageant de fait formellement la responsabilité de Miléade.

Miléade a souscrit un contrat d'assurance Responsabilité Civile et professionnelle auprès d'Inter Mutuelles Entreprises.

## ARTICLE 17 : GARANTIE FINANCIERE

Miléade 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.

## ARTICLE 18 : ACCES INTERNET

Au sein de nos établissements Miléade, l'accès internet ne peut être garanti et ne peut donc pas faire l'objet de réclamations. La connexion Internet, en accès libre comme payant, est réservée à une utilisation personnelle, non commerciale et de façon raisonnable, dans le respect de la législation en vigueur et de la propriété intellectuelle et artistique. Le client est responsable de la bonne utilisation du service et s'engage à garantir Miléade contre toute action ou recours intenté par un tiers du fait de ses agissements, notamment sur le réseau Internet. L'accès au service est réservé aux personnes physiques majeures, à jour de leurs obligations financières vis-à-vis de Miléade, et disposant d'un équipement avec connexion Wifi et/ou prise Ethernet. Miléade décline toute responsabilité en cas de non-fonctionnement de l'équipement de l'utilisateur ou d'incompatibilité de celui-ci avec le service d'accès Internet. L'accès Internet proposé ne doit en aucune manière être utilisé à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin, tels que des textes,

images, photographies, œuvres musicales, œuvres audiovisuelles, logiciels et jeux vidéo, sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres Ier et II du code de la propriété littéraire artistique et industrielle. Le fait de télécharger illégalement constitue un délit pénal passible d'une peine de trois ans d'emprisonnement et d'une amende de 300.000€ pour les personnes physiques, amende multipliée par 5 pour les personnes morales.

## ARTICLE 19 : RESPONSABILITES DE MILEADE

Miléade apporte un soin particulier au respect des engagements contractuels pris à l'égard de ses clients lors de toute réservation d'une prestation Miléade quelle qu'elle soit. S'agissant des prestations touristiques, Miléade ne saurait voir sa responsabilité engagée du fait de toute inexécution ou mauvaise exécution de tout ou partie des prestations prévues au contrat qui serait imputable à l'utilisateur, à un cas de force majeure (conditions météorologiques notamment) ou encore au fait imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat. En tout état de cause, dans l'hypothèse où Miléade serait reconnu responsable, la limite de dédommagements prévue à l'article L211-16 du Code de Tourisme trouverait à s'appliquer. S'agissant de toutes les autres prestations, Miléade ne saurait voir sa responsabilité engagée qu'en cas de préjudices causés par une faute de sa part démontrée par le client.

Les établissements Miléade ne peuvent pas être tenus 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 Miléade pour tout dommage causés à ces biens à ce titre, y compris le vol de desdits biens, Miléade 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 disposition à supporter les coûts de remise en état.

## ARTICLE 20 : DIVERS

### 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. 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 ou d'aménagement divers des espaces collectifs sera soumis pour examen et accord de MILEADE 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.

## ARTICLE 21 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Miléade en tant que responsable de traitement, traite les données personnelles des réservataires conformément au règlement (UE) 2016/679 (« RGPD ») et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (dite loi "Informatique et Libertés") (la « Règlementation Données Personnelles »). Les informations demandées au réservataire à l'étape de la réservation ou de la création d'un compte (les « Données ») sont nécessaires à Miléade pour enregistrer, traiter, confirmer la réservation, gérer et suivre la relation commerciale avec le réservataire en exécution du présent contrat. Miléade pourra également traiter certaines Données sur le fondement de son intérêt légitime, notamment afin d'améliorer, optimiser et personnaliser ses services et supports de communication. Sauf objection du réservataire et à la suite de la validation de la réservation, Miléade peut utiliser l'adresse électronique du réservataire pour lui adresser sa « newsletter » (lettre d'information), ses offres promotionnelles, une invitation à compléter un questionnaire de satisfaction en ligne à la suite de son séjour. Le réservataire peut se désabonner de ces communications à tout moment en cliquant sur le lien en bas des communications. Conformément à la Règlementation Données Personnelles, le réservataire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité ou d'opposition, en cas de motif légitime, au traitement des données qui le concernent ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de ses données en cas de décès. Pour exercer ces droits, le réservataire doit s'adresser à : rgpd@mileade.com ou par courrier à Miléade - 42 avenue des Langories - CS 70086 - 26000 Valence cedex en joignant une copie d'un justificatif d'identité à sa demande écrite. Pour des raisons de sécurité, des systèmes de vidéosurveillance peuvent être installés dans certains villages / hôtels dans le respect de la législation

applicable. Par ailleurs, par application des dispositions de l'article L.223-2 du Code de la Consommation, le client réservataire peut s'inscrire sur la liste Bloctel d'opposition au démarchage téléphonique en se rendant sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr). Plus généralement, les traitements de Données mis en œuvre par Miléade sont décrits plus en détail dans la Politique de Confidentialité de Miléade, qui précise également les destinataires et les durées de conservation des Données. La Politique de Confidentialité de Miléade est accessible sur son site internet ou communicable sur demande.

## ARTICLE 22 : DROIT A L'IMAGE ET DROIT D'AFFICHAGE

### AUTORISATION DROIT A L'IMAGE MILEADE

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 de l'établissement. Dans le cas contraire, MILEADE sera amené à refuser l'accès à l'établissement au photographe et/ ou caméraman.

### AUTORISATION DROIT D'AFFICHAGE

L'acheteur s'engage à demander toutes les autorisations nécessaires pour l'affichage de bannières publicitaires auprès des autorités compétentes (Mairie pour demande publique) y compris à MILEADE pour des documents publicitaires dans son enceinte.

## 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°IMO43180003

Miléade 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 - 02 32 95 35 92