

Conditions générales de ventes Miléade

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. Miléade 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 Miléade. Votre contrat est régi par les conditions de vente en vigueur au jour de la passation de votre commande.

DROIT APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPÉTENTES

Les présentes conditions générales de vente, et plus généralement, le contrat que vous concluez avec Miléade sont soumis au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux français. Miléade SAS Miléade 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°IM043180003 Les présentes conditions générales de vente peuvent être à tout moment modifiées et/ou complétées par Miléade et ce sans préavis. Dans ce cas, la nouvelle version des conditions générales de vente sera mise en ligne par Miléade. Dès sa mise en ligne, la nouvelle version des conditions générales de vente s'appliquera à tous les clients, et se substituera alors à la version figurant sur les brochures Miléade. Les présentes conditions générales de vente sont applicables aux séjours vendus pour la saison Hiver et Printemps-Eté-Automne 2023.

ARTICLE 1 : Réservation et règlement des séjours

A noter : pour des raisons de sécurité et d'assurance, il est interdit de dépasser le nombre d'occupants prévu dans les logements. Le responsable de l'établissement est en droit de refuser toute personne au-delà de la capacité prévue. L'occupation est strictement limitée au nombre de personnes indiqué sur nos documents (brochure, confirmation de séjour, etc.). Seuls les enfants de moins de 2 ans peuvent être accueillis en plus et logés dans une literie spécifique du type lit parapluie selon disposition de l'hébergement. Pour les séjours en pension, les logements sont attribués en fonction de la composition familiale mentionnée sur le bulletin de réservation. Des options sont proposées en supplément. Les tarifs sont communiqués au moment de la réservation par téléphone ou sur le site internet. Il est rappelé au client, conformément aux articles L221-28 et L221-55 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 à l'article 9. Les réservations des séjours peuvent être effectuées :

- par internet sur www.mileade.com L'acompte doit être réglé immédiatement par carte bancaire. Vous recevez votre confirmation de réservation par e-mail.
- par téléphone auprès de : Service réservation Miléade Tél. : 04 87 75 00 50 du lundi au vendredi du 8h30 à 19h00 et le samedi de 8h30 à 12h00 - E-mail : reservations@mileade.com Adresse postale : BP 85 - 43 102 Brioude cedex Toute réservation donne lieu à la perception d'un acompte correspondant à 30% du montant du séjour plus les frais de dossier et les éventuelles assurances. Pour une réservation faite au-delà des 30 jours avant la date de départ, vous disposez de 5 jours pour régler cet acompte accompagné d'un bulletin de réservation dûment daté et signé. En cas de règlement de l'acompte par carte bancaire, le bulletin de réservation reste obligatoire. Toute option non confirmée dans les 5 jours ouvrés est automatiquement annulée le 6^{ème} jour. Pour des séjours réservés en-deça des 30 jours avant la date de départ, vous disposez d'un jour ouvré pour confirmer votre réservation. Les options non confirmées dans le délai prévu sont automatiquement annulées. Pour des séjours réservés dans les 48 heures précédant la date d'arrivée, la pose d'option n'est plus possible et le paiement se fait à la réservation. Les aides vacances des Caisses d'Allocations Familiales (CAF) ne sont pas acceptées pour le règlement de l'acompte. A réception de votre acompte et du bulletin de réservation daté et signé, une confirmation de réservation vous est retournée par courrier ou par mail. Elle reprend l'ensemble des informations nécessaires à la création du dossier de réservation et précise le montant et la date d'échéance pour le règlement du solde. Le solde doit être réglé au plus tard 30 jours avant le début du séjour. Il peut être réglé sur www.mileade.com via l'Espace client. Le client n'ayant pas solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son séjour sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation. Les frais d'annulation sont alors retenus conformément aux conditions d'annulation. Au plus tard, une semaine avant votre départ, séjour solde, vos bons d'échanges vous sont adressés. Toute personne se présentant sur son lieu de séjour sans avoir préalablement réglé son solde se verra refusée. En cas de réservation à moins de 30 jours avant le début du séjour, le client doit s'acquitter de l'intégralité du prix du séjour. La confirmation de la réservation sera adressée par écrit (par courrier et/ou mail).

ARTICLE 2 - Tarifs

Les prix des séjours sont indiqués et payables en euros. Ils s'entendent TVA comprise, pour les dates et durée de séjour choisies. Les tarifs et réductions contenus dans la brochure Miléade ou sur le site internet concernent uniquement les individuels réservant un séjour Miléade directement auprès du service réservation ou via le site internet de Miléade. Ils sont publiés sous réserve d'erreur ou d'omission. Les dates et prix indiqués vous seront confirmés lors de votre réservation. Les tarifs sont forfaitaires, nul ne peut donc se prévaloir de ne pas utiliser les prestations incluses pour déroger au tarif demandé. Des suppléments en cas de sous-occupation du logement, c'est-à-dire d'occupation inférieure à :

- sa capacité standard d'occupation,
- et/ou sa durée standard d'occupation sur la base d'une semaine (durée de 7 jours), sont susceptibles d'être appliqués avec des montants variables suivant les destinations et les périodes. Les tarifs sont communiqués au moment de la

réservation. L'âge du participant est considéré au 1^{er} jour du séjour. Les tarifs sont valables pour un minimum de 2 personnes payantes par séjour réservé. Une chambre individuelle peut être proposée en fonction des disponibilités, moyennant un supplément. La prestation pension complète débute au diner du jour d'arrivée et se termine au petit-déjeuner du jour de départ, et comprend les diners, petit-déjeuner et déjeuners sur l'ensemble de la période de séjour. La prestation demi-pension débute au diner du jour d'arrivée et se termine au petit-déjeuner du jour de départ, et comprend les diners et petits-déjeuners sur l'ensemble de la période de séjour. L'hiver, la formule Tout Compris Ski comprend la pension complète + le forfait « remontées mécaniques » 6 jours (du dimanche au vendredi pour Valmorel-Doucy, Morzine, Tignes, Val Cenis et du lundi au samedi à Courchevel et Pralognan-la-Vanoise) du domaine mentionné dans les descriptifs, excepté à Chapelle-des-Bois. Elle ne comprend pas la location du matériel de ski qui peut être réservée avec supplément. A La Plagne, la formule Tout Compris Ski Premium comprend : la pension complète, les cours de ski ESF (selon la formule choisie), le forfait 6 jours La Plagne, le matériel de ski. Les tarifs des forfaits remontées mécaniques pour les enfants et les seniors sont soumis à justification d'âge. Les tarifs de location de ski comprennent la location de skis, bâtons et chaussures pour la durée de la prestation. Le casque est compris pour les enfants de 2 à 11 ans pour la location de skis de descente. En cas de prolongation de séjour sur le lieu de séjour : la prolongation effectuée est réglée directement sur le lieu de séjour. Sa facturation se fait sur la base tarifaire en vigueur au jour de la prolongation (pas d'application de tarif promotionnel possible). Tous tarifs et promotions sont soumis à la disponibilité des stocks alloués à chaque dispositif sur la destination et aux dates concernées. Les stocks et les niveaux de remise sont modifiables à tout moment sans préavis.

ARTICLE 3 : Taxe de séjour

La taxe municipale de séjour doit être versée sur place à l'arrivée ou via la fonctionnalité de pré-check-in. Les sommes collectées sont ensuite reversées aux municipalités.

ARTICLE 4 : Frais de dossier

Chaque réservation de séjour donne lieu à la perception de frais de dossier. Il s'agit d'une somme forfaitaire, liée aux coûts et frais nécessaires au traitement des réservations, fixée comme suit :

- séjours de 1 à 3 nuits : 15€/dossier
- séjours de 4 nuits et + : 30€/dossier

ARTICLE 5 : Remises

Si vous êtes bénéficiaire d'une réduction de prix au titre d'une opération promotionnelle ou d'un accord tarifaire partenarial, vous devez vous en prévaloir dès la réservation du séjour. Les remises de tout type ne sont en aucun cas rétroactives : une fois la confirmation ou la facture émise, le client ne pourra plus se prévaloir d'aucune réduction. Par ailleurs, les réductions de prix ou opérations promotionnelles ne sont pas cumulables entre elles, sauf si le cumul est expressément mentionné. Miléade se réserve le droit de contrôler a posteriori la bonne utilisation d'un code avantage, partenaire ou promotionnel. Le client doit adresser à Miléade tout justificatif nécessaire à l'obtention d'une réduction sur le montant de son séjour Miléade, avant le règlement de l'acompte. Tout justificatif adressé à Miléade au-delà de ce délai ne sera pas pris en compte et n'ouvrira droit à aucun remboursement de la part de Miléade.

ARTICLE 6 : Modes de règlements

Pour tout séjour de la marque Miléade, les modes de règlements acceptés sont : carte bancaire, chèque postal ou bancaire, virement, espèces, chèques vacances, ou aides aux vacances des Caisses d'Allocations Familiales. Pour les règlements envoyés par courrier, nous vous conseillons de faire un envoi en recommandé avec accusé de réception. Le paiement par des aides aux vacances (CAF), est accepté exclusivement pour les réservations par téléphone (2) et est conditionné à l'acceptation de votre dossier par votre Caisse d'Allocations Familiales qui fixe le montant de l'aide consentie. Votre CAF est seule habilitée à vous communiquer le montant de l'aide et à vous apporter tous les renseignements liés aux aides vacances. Miléade ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable si le montant annoncé n'est pas conforme au montant réel de l'aide versée après le séjour. Vous serez alors redevable immédiatement du solde de votre séjour. Le calcul de l'acompte reste inchangé. Le remboursement éventuel du trop-perçu ne pourra intervenir qu'après le versement par la CAF du montant des aides aux vacances à Miléade. Pour les réservations à moins de 30 jours avant le début du séjour, le montant total du séjour doit être réglé immédiatement par carte bancaire. Les personnes qui disposent de chèques vacances sont invitées à réserver par téléphone pour pouvoir utiliser leurs chèques vacances. Tout règlement partiel ou total vaut acceptation de nos conditions générales de vente. (2) * La réservation sur notre site internet n'est pas possible si vous souhaitez régler tout ou partie de votre séjour avec des aides CAF (vous pouvez payer l'acompte par Carte Bancaire sur notre site internet, mais il ne sera en ensuite pas possible de compléter ce règlement avec des aides CAF, seuls les paiements par carte bancaire sont acceptés sur notre site internet).

ARTICLE 7 : Caution

Une caution de 200€ pourra être demandée au client à son arrivée sur le lieu de séjour. Elle est à verser à l'arrivée par carte bancaire (ou chèque). La caution sera restituée au client en fin de séjour sous réserve que le logement soit rendu en parfait état de propreté et déduction faite des indemnités retenues pour les dégâts éventuels. En cas de départ sans état des lieux possible, la caution est conservée et renvoyée ultérieurement, déduction faite des retenues éventuelles pour nettoyage et/ou réparation. La décision par le client d'un tel départ sans état des lieux équivaut à une acceptation de la décision de Miléade sur la retenue de tout ou partie de la caution. Le client ne peut exiger que le responsable local procède à l'inventaire en dehors des heures prévues à cet effet.

ARTICLE 8 : Animaux

Les animaux domestiques peuvent être admis dans certains Villages Clubs en hébergement locatif et dans certains Hôtels (information communiquée dans le descriptif de la destination ; exception faite des chiens d'attaque 1ère catégorie et des N.A.C. tels que reptiles, arachnides ou autres). Les établissements concernés sont identifiés en brochure. Les animaux

accueillis chez Miléade doivent être tenus en laisse, ne pas nuire à la tranquillité et à la sécurité des vacanciers et respecter les règles d'hygiène. Le client doit être en mesure de présenter les certificats de vaccinations obligatoires aux responsables de l'établissement. L'acceptation de votre animal est assujettie à l'acceptation préalable de Miléade. La déclaration de l'animal est obligatoire lors de la réservation. Un (des) supplément(s) forfaitaire(s) par animal sera (seront) demandé(s). Les animaux ne sont pas acceptés dans les parties communes des établissements. Un règlement intérieur spécifique sera mis à votre disposition ; tout non-respect de ce règlement intérieur pourra donner lieu à une mise en demeure préalable à l'exclusion de l'établissement.

ARTICLE 9 : Modification ou annulation d'une réservation confirmée

A. Modification mineure donnant lieu à des frais forfaitaires de modification

La réservation d'un séjour n'est confirmée qu'après règlement de l'acompte. Est considéré comme modification mineure donnant lieu à des frais forfaitaires de modification toute demande de changement faite à la demande du détenteur du dossier n'impactant pas le montant de la facture :

- Modification de l'identité d'un participant (hors détenteur du dossier)
- Ajout d'un enfant non payant
- Annulation d'une option à la carte (ex : ménage, arrivée anticipée...)
- Changement de stage de ski de même tarif en formule Tout Compris Ski Premium

Les frais de modification forfaitaires sont alors de 35 €/dossier.

B. Modification entraînant une annulation partielle

Dès lors que le montant de la facture est impacté à la baisse par une demande de modification, les frais de modification forfaitaires de 35€/dossier s'appliqueront ainsi que des frais d'annulation partielle calculés comme suit : application selon pourcentage du barème d'annulation de l'article ANNULATION au montant de la prestation annulée. A titre d'exemple, sont concernées les modifications de type :

- Changement d'âge d'un participant
- Retrait d'un participant
- Changement de formule impactant à la baisse le montant du séjour

C. Modification entraînant une hausse du montant du séjour

Dans le cas où les modifications demandées par le client entraînent une hausse du montant de la réservation (ajout de participant, ajout d'option...), les frais de modification mentionnés préalablement ne s'appliquent pas. Les prix et remises appliqués à la prestation ajoutée ou modifiée seront ceux en cours au jour de la création du dossier initial. Les offres en cours au moment de la demande de modification ne pourront en aucun cas être appliquées. Aucune réactivité ne pourra par ailleurs s'appliquer sur les prestations déjà réservées dans le cadre de la réservation initiale. Dès lors que la demande de modification entraîne l'annulation de la réservation initiale et fait l'objet de l'enregistrement d'une nouvelle réservation, les frais de dossier s'appliquent à nouveau à la nouvelle réservation (par exemple, en cas de changement de destination ou de dates de séjour). Toute demande de modification doit faire l'objet d'une demande écrite par mail à reservations@mileade.com ou par courrier avec accusé de réception à Service Réservations - Miléade - 5 avenue Victor Hugo - BP85 - 43102 Brioude cedex. La date de modification retenue sera celle figurant sur la demande (date d'envoi de l'e-mail ou cachet de la poste faisant foi en cas de courrier). Un supplément chambre individuelle peut-être demandé au cas où la réservation ne comporterait plus qu'une seule personne (voir article 2 pour les tarifs des suppléments chambre individuelle). Ces modifications d'effectifs entraînent une nouvelle attribution de chambre en fonction de la composition familiale et des disponibilités.

D. Modification portant sur la destination ou sur les dates de séjour

- Si la modification a lieu plus de 30 jours avant la date de départ :
 - Dans le cas d'un nouveau montant de séjour égal ou supérieur au montant initial, alors aucun frais de modification ne sera appliqué (voir article 9-C)
 - Dans le cas d'un montant de nouveau séjour inférieur au montant initial, alors les frais de modification forfaitaires de 35€ par dossier et des frais d'annulation s'appliqueront (voir article 9-B)
- Si la modification a lieu à 30 jours ou moins de la date de départ, alors elle sera considérée comme une annulation. Dans ce cas, les frais d'annulation décrits en 9-E s'appliqueront. Par ailleurs, dès lors que la demande de modification entraîne l'annulation de la réservation initiale et fait l'objet de l'enregistrement d'une nouvelle réservation, les frais de dossier s'appliquent à nouveau à la nouvelle réservation (par exemple, en cas de changement de destination ou de dates de séjour).

E. Annulation totale

Toute annulation de séjour doit obligatoirement être confirmée à Miléade par courrier avec accusé de réception ou par courrier à reservations@mileade.com. En fonction de la date d'annulation, les montants retenus, à titre d'indemnité, sont les suivants :

Date d'annulation	Montant retenu sur le total du séjour (hors frais de dossier)*
A plus de 45 jours avant la date d'arrivée	10%
Entre 45 jours et 31 jours avant la date d'arrivée	25%
Entre 30 jours et 16 jours avant la date d'arrivée	50%
Entre 15 et 8 jours avant la date d'arrivée	75%
Entre 7 jours et la date d'arrivée	100%
Interruption de séjour	100%

Les frais de dossier, de modification et l'assurance annulation ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement.

*Les montants sont retenus sur le total du séjour, hors frais de dossier et d'assurance qui restent acquis à Miléade. Attention, pour les personnes bénéficiaires d'aides, de bons vacances ou d'une participation comité d'entreprise, en cas d'annulation du séjour, les frais d'annulation porteront sur le montant total du séjour.

