

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°IMO43180003 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 2027.

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 pour toute réservation sur le site internet ou par téléphone. 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. Votre réservation sera vérifiée par notre service commercial afin de s'assurer que la formule d'hébergement choisie soit conforme à votre composition familiale. Miléade se réserve le droit de modifier ou d'annuler votre réservation pour des raisons de sécurité et d'assurance. Des frais supplémentaires peuvent être appliqués.
- par téléphone auprès de : Service réservation Miléade Tél. : 04 87 75 00 50 du lundi au vendredi de 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 (hors règlement par carte bancaire). Toute option non confirmée dans les 5 jours ouvrés est automatiquement annulée le 6ème jour. Pour des séjours réservés en-deçà 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 dans l'intégralité lors de la réservation. Les aides vacances des Caisses d'Allocations Familiales (CAF) ne sont pas acceptés 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 soldé 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. Une fois votre séjour soldé, votre bon d'échange vous est adressé. 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 1er 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 dîner du jour d'arrivée et se termine au petit-déjeuner du jour de départ, et comprend les dîners, petit-déjeuner et déjeuners sur l'ensemble de la période de séjour. La prestation demi-pension débute au dîner du jour d'arrivée et se termine au petit-déjeuner du jour de départ, et comprend les dîners 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, Chamonix, Les Sept Laux 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. 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 est incluse dans votre dossier de réservation. Elle est réglée au moment du solde de votre dossier de réservation. Son montant déterminé par le conseil municipal de la commune 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 selon tarif en vigueur.

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 + : 35€/dossier

ARTICLE 5 : Remises

Si vous êtes bénéficiaire d'une réduction de prix au titre d'une opération promotionnelle, d'une réduction parrainage 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 et d'abroger si nécessaire, à posteriori la bonne utilisation d'un code parainage, 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, chèques vacances connect (sur internet uniquement) 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 nous communiquer le montant de l'aide et à nous 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 (soit 30% de votre séjour).. Le remboursement éventuel du trop-perçu ne pourra intervenir qu'après le versement par la CAF du montant des aides aux vacances à Miléade dans les 3 mois après votre séjour. 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. Aucun règlement par chèque ne sera accepté pour des séjours à moins de 30 jours. 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 pourrez payer l'acompte par Carte Bancaire sur notre site Internet, mais il ne sera 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. Un supplément animal d'un montant de 84€ par semaine et par animal vous sera facturé ainsi qu'un éventuel supplément hébergement locatif en fonction de la formule de séjour choisie.

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 (ménage, arrivée anticipée, départ tardif, parking) ou pack activité (pack bien être, pack carnaval... matériel de ski et remontées mécaniques)

- 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
- Changement d'hébergement 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'appliqueront 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 rétroactivité 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 logement 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 8 jours avant la date de départ :
 - Dans le cas d'un nouveau montant de séjour supérieur au montant initial, alors aucun frais d'annulation et de modification ne seront appliqués (voir article 9-C)
 - Dans le cas d'un nouveau montant de séjour égal au montant initial, alors des frais de modification à hauteur de 35€ s'applique, mais aucun frais d'annulation.
 - 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 moins de 8 jours avant la date de départ, alors elle sera considérée comme une annulation totale. 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 modification de 35€ s'appliquent 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 courriel à adv@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. Les aides ou participations ne seront plus valables, le séjour n'ayant plus lieu elles ne seront pas versées, le montant de l'aide attendu vous sera alors réclamé.

La date d'émission de l'accusé est reconnue comme étant la date d'annulation à partir de laquelle sera défini le barème, le cachet de la poste faisant foi ou la date de réception du courriel. Le jour de l'annulation est non comptabilisé dans le calcul du montant retenu.

F - Conditions spécifiques hôtels en formule nuitée hôtelière.

Le paiement intégral immédiat à la réservation est requis pour tous les séjours en hôtels.

Conditions de modifications ou annulation :

- Nuit seule : - Séjour 4 nuits et plus : conditions générales de ventes Miléade (Villages Clubs & Hôtels) - Séjour de moins de 4 nuits : modification ou annulation avec remboursement possible jusqu'à la veille de l'arrivée.
- Nuit seule en chambre non remboursable : séjour de 1 nuit ou plus, non annulable, non modifiable et non remboursable.

ARTICLE 10 : Annulation ou modification d'un séjour du fait du vendeur (hors séjour à thème et séjour ANCV)

Lorsque, avant le départ, 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 de son fait à cette date. Si après le départ de l'acheteur, Miléade se trouve dans l'impossibilité 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 sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, Miléade remboursera, dès son retour, la différence de prix,
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

ARTICLE 11 : Annulation des séjours à effectifs minimum

Un nombre minimum de participants est indiqué pour certains séjours à thème, stages sportifs et les séjours organisés dans le cadre dispositif ANCV Senior en Vacances (et autres séjours organisés avec des partenaires avec information de ces conditions lors de la réservation). Si ce nombre n'est pas atteint, nous nous réservons le droit d'annuler ce séjour et de vous formuler une proposition alternative. Vous serez alors informé par écrit (e-mail ou courrier recommandé avec accusé de réception) 21 jours au plus tard avant la date du début de séjour. Dans ce cas, vous pouvez :

- soit confirmer l'annulation de votre séjour,
- soit accepter la proposition alternative de séjour proposée par Miléade en remplacement. Dans l'absence d'une réponse de votre part dans un délai de 5 jours, votre séjour sera de plein droit annulé.

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.

A - Assurance annulation-assistance rapatriement, interruption de séjour

La tarification est calculée suivant le montant du dossier réservé. La souscription est obligatoire pour chaque personne inscrite du dossier (incluant le montant des frais de dossier) soit :

Panier	Multirisque
100-299 €	13 €
300-499 €	26 €
500-899 €	42 €
900-1499 €	62 €
1500-1999 €	83 €
2000-2499 €	104 €
2500-2999 €	125 €
3000 € et plus	155 €

Le détail des conditions, garanties ou exclusions de ce contrat d'assurance « annulation et interruption de séjour » 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.

B - 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.

C - Conditions de souscription

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.

D - Utilisation des services de l'assurance

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 séjour

Miléade se réserve le droit d'apporter des modifications à ses publications ou descriptifs sur internet et s'efforcera de communiquer toute rectification ou erratum oralement lors de la réservation téléphonique et / ou par écrit sur la confirmation de séjour.

A - Demandes particulières

Toute demande particulière hors conditions de ventes (exemple : orientation spécifique d'une chambre, logement proche de, etc.) devra être précisée lors de la réservation et sera facturée comme une préférence emplacement à 49€. Si cette demande ne fait pas l'objet d'un supplément, elle ne pourra être considérée comme un engagement de la part de Miléade. Nous ferons donc le maximum pour la satisfaire mais ne pouvons garantir sa satisfaction. Elle sera considérée sous réserve de la faisabilité et de l'organisation des chambres ou de l'appartement et sujette au planning de l'hôtel ou du Village Club. La non-satisfaction de ces demandes ne saurait en aucun cas être un motif d'annulation ou prétexte à une quelconque demande de remboursement ou dédommagement ni de réclamation auprès de nos services. Un remboursement sera effectué uniquement dans le cas où la préférence emplacement sera réglée avant l'arrivée mais non disponible.

B - Arrivées et départs

Arrivées et départs Les séjours semaine se déroulent du samedi au samedi (sauf Courchevel, Chamonix, Les Sept Laux et Pralognan l'hiver : dimanche au dimanche). En Villages Clubs, votre hébergement est disponible à partir de 17 h (16 h en formule hôtel) le jour de votre arrivée et à libérer à 10 h (11 h en formule hôtel) le jour de votre départ. Des options vous sont proposées pour disposer de votre hébergement plus tôt ou le rendre plus tard.

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'incident ou accident impliquant un enfant et un lit en hauteur.

D - Restauration

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

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 : Règlement intérieur et gestion des contentieux

[Un règlement intérieur](#) à 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 l'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, 43100 BRIOUDE Cedex.

ARTICLE 15 : Réclamation

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

ARTICLE 16 : Responsabilité 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 financière

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 : Accès 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 est 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 : Responsabilité de Miléade

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.

ARTICLE 20 : Transports

Sauf exceptions, les transports d'acheminement vers et depuis le lieu de séjour ne sont pas inclus dans la prestation. Miléade ne saurait donc être tenu pour responsable des modifications d'horaires, retards, mouvements de grève des transporteurs, etc., qui empêcheraient le client de profiter de tout ou partie de son séjour.

ARTICLE 21 : Protection des données 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 suite à 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 suite à 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. 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.

Miléade, Société par actions simplifiée au capital de 15 685 590 €

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°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