

# CONDITIONS GÉNÉRALES

Version : Juin 2021

## 1. Conditions de réservation

Une réservation est considérée comme confirmée à compter du versement de l'acompte par le client.

Le client pourra soumettre une demande particulière lors de sa réservation (emplacement, étage, logements côte à côte...). T-Resort fera son maximum pour la satisfaire, néanmoins, la demande ne pourra à aucun moment être garantie et sera sujette à la disponibilité au moment du séjour du client. T-Resort se réserve le droit de modifier l'attribution des appartements à tout moment avant la remise des clés. L'impossibilité de répondre à une demande particulière ne pourra pas entraîner de réclamation auprès de nos services. **Seules les dates et la catégorie d'hébergement sont garanties.**

Dès la réservation, le client fera parvenir à la résidence les renseignements requis sur tous les locataires (y compris les enfants) qui séjourneront dans l'appartement réservé au moyen d'un formulaire que la résidence lui aura envoyé préalablement.

Des services additionnels pourront également être commandés via ce formulaire :

- Linges de bain, lits faits à l'arrivée, pack confort...
- Animal de compagnie (max 1 par logement)
- Lit d'appoint
- Lit bébé, chaise bébé, etc.
- Place(s) dans le parking couvert
- Petits-déjeuners

Les réservations sont nominatives et personnelles et ne peuvent pas faire l'objet d'une cession.

Les abonnements de ski pourront être réservés séparément via un formulaire de commande spécifique (Attention les délais sont importants).

## 2. Frais obligatoires et services supplémentaires payants

**Frais obligatoires (à régler selon occupation et consommation effective) :**

- Caution par carte de crédit Visa / Mastercard : CHF 450.- / appartement (prix forfaitaire)
- Taxe de séjour adulte (à partir de 16 ans) : CHF 2,50.- par adulte et par jour
- Taxe de séjour enfants (6 à 15 ans) : CHF 1,25.- par enfant et par jour
- Linge de lit (premier jeu) :
  - 2 pièces 4 personnes : CHF 68.-
  - 3 pièces 6 personnes : CHF 101.-
  - 4 pièces 8 personnes : CHF 135.-
  - 4 pièces 10 personnes : CHF 168.-

- Nettoyage final (nettoyage de fin de séjour, l'inventaire de départ et la désinfection de l'appartement) indépendamment de la durée du séjour (prix forfaitaire) :
  - 2 pièces 4 personnes : CHF 70.-
  - 3 pièces 6 personnes : CHF 98.-
  - 4 pièces 8 personnes : CHF 119.-
  - 4 pièces 10 personnes : CHF 133.-

#### Services supplémentaires payants :

- Serviettes (1 drap de bain, 1 serviette de bain et une lavette visage) + 2 tapis de bain **CHF 5.- / personne**
- Tapis de bain **CHF 2.- / appartement**
- Linge de lit supplémentaire **CHF 15.- / personne**
- Lit fait à l'arrivée **CHF 8.- / personne**
- Pack confort (1er jeu de draps, + serviettes et tapis de bain + lit fait à l'arrivée) **CHF 25.- / personne**
- Lit d'appoint pliant (uniquement dans les 4P8 et 4P10) **CHF 15.- / nuit**
- Lit bébé (jusqu'à 2 ans) **CHF 7.- / nuit**
- Chaise haute **CHF 5.- / jour**
- Animal domestique (max. 1 par appartement) **CHF 8.- / jour**
- Parking sous-terrain **CHF 10.- / jour**
- Internet sans fil (WIFI) - Inclus dans le prix **CHF 0.00**
- Option de service de « nettoyage complet » (nettoyage final y compris le coin cuisine et la remise en ordre de l'appartement) :
  - 2 pièces 4 personnes : CHF 120.-
  - 3 pièces 6 personnes : CHF 173.-
  - 4 pièces 8 personnes : CHF 219.-
  - 4 pièces 10 personnes : CHF 258.-

TVA: Tous les tarifs indiqués comprennent déjà la TVA.

### 3. Modalités de paiement – arrhes

#### Haute-Saison (18.12.21-08.01.22, 05.02.22-12.03.22)

- Un acompte de 50% doit être versé au moment de la réservation
- Le solde de 50% doit être versé au plus tard 60 jours avant l'arrivée
- Pour les réservations de "dernière minute" (- 30 jours avant l'arrivée) : le paiement anticipé à hauteur de 100% sera demandé au moment de la réservation

#### Basse & Moyenne Saison (01.11.21-18.12.21, 08.01.22-05.02.22, 12.03.22-30.04.22) et Période estivale (01.05 - 31.10)

- Un acompte de 20% doit être versé au moment de la réservation
- Le solde de 80% doit être versé au plus tard 30 jours avant l'arrivée
- Pour les réservations de "dernière minute" (- 14 jours avant l'arrivée) : le paiement anticipé à hauteur de 100% sera demandé au moment de la réservation.

Si l'acompte ou le prépaiement total n'est pas réglé dans le délai imparti, la résidence se réservera le droit d'annuler la réservation sans préavis.

T-Resort constatera l'annulation du fait du client qui n'aurait pas versé l'acompte ou la totalité du montant du séjour à l'expiration des délais fixés (ou si la garantie par carte de crédit n'est pas fournie en temps voulu) et se réserve le droit de disposer, sans avis préalable, des prestations annulées par le client.

#### 4. Politique d'annulation

En cas de réservation confirmée, les pénalités suivantes seront appliquées et calculées en fonction de la date d'arrivée :

Période de Haute-Saison (18.12.21-08.01.22, 05.02.2022-12.03.2022)		
Du	jusqu'au	Montant dû en % de la réservation
Jour de la signature	Jour J-61	50%
J-60	Jour J-31	75%
J-30	Jour J	100%

Période de Basse & Moyenne-Saison (01.11.21-18.12.21, 08.01.22-05.02.22, 12.03-30.04.22) Période estivale (01.05 - 31.10)		
Du	jusqu'au	Montant dû en % de la réservation
Jour de la signature	Jour J-31	50%
J-30	Jour J-15	75%
J-14	Jour J	100%

- Les prestations à tarifs spéciaux (packages, offres spéciales...), de par leur spécificité, justifient des frais d'annulation ou de modification de la commande de 100% du montant total facturé dès la réservation.
- En cas de No-Show, les sommes perçues restent dues et aucun remboursement ne pourra être fait.
- En cas de réduction du temps de séjour prévu, pour quelque cause que ce soit, la résidence ne sera en aucun cas tenue de rembourser au client le montant correspondant à cette réduction.
- En cas d'annulation, le remboursement des skipass se fera selon les conditions d'annulation de Téléverbier SA.

#### **COVID : Conditions spéciales d'annulation pour tout séjour jusqu'au 30.04.2022 :**

Seule une mesure contraignante gouvernementale officielle empêchant le client de profiter de son séjour lui permet d'être éligible à une compensation, sous déduction des frais administratifs de CHF 100.-

Sont considérées comme mesures contraignantes gouvernementales :

- Un confinement partiel ou total de la Suisse résultant en une fermeture des résidences de tourisme.
- Un confinement partiel ou total du pays de résidence du client.
- Une quarantaine imposée par la Suisse lors de l'arrivée dans le pays ou une quarantaine imposée par le pays du client lors de son retour ne lui permettant raisonnablement pas de voyager.

Cette clause n'est valable que pour la durée du séjour du client et n'est en aucun cas applicable si les mesures contraignantes susmentionnées n'impactent pas le séjour en question.

De nombreux gouvernements imposent des restrictions de voyage et des conditions d'entrée, ainsi que des restrictions pour les personnes entrant dans certaines zones à risque. Il est de votre responsabilité de vérifier en permanence les sites Web des autorités locales concernées avant de voyager et de vous conformer à toutes les conditions d'entrée pour votre destination de voyage et les destinations vers lesquelles vous retournez. Cela peut inclure, mais sans s'y limiter, la preuve d'un test COVID-19 négatif, le remplissage de certains formulaires et les exigences de quarantaine à l'arrivée.

La résidence ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de la non-venue d'un client si celle-ci survient à cause d'une raison non-contraignante (telles que le principe de prudence, les recommandations à ne pas voyager, etc ) ou non-gouvernementales (raisons personnelles, cas de maladie, etc). Il appartient au client de s'assurer correctement contre ces risques. Dans ce cas, le client-seul porte la responsabilité de ne pas profiter de son séjour et les conditions d'annulations standards seront appliquées.

## 5. Caution

Une caution de CHF 450.- par appartement sera demandée par réservation sur une carte de crédit (cartes de débit non acceptées). Elle servira à garantir la bonne restitution de l'appartement en fin de séjour et à couvrir les éventuels dégâts causés par les clients, assurer le remplacement des objets manquants ou détériorés, couvrir le coût des réparations dégradées (appartement ou parties communes) ainsi que le coût du nettoyage supplémentaire requis si l'appartement n'est pas rendu dans un état de propreté convenable selon les standards de la Résidence (nettoyage de fin de séjour à effectuer par le signataire). La réservation de caution sera valable pendant 30 jours à compter du check-in. D'éventuels dégâts constatés ultérieurement pourront être facturés et encaissés via cette garantie.

### **Aucune clé ne sera donnée sans :**

1. Paiement anticipé de la totalité de la réservation et des taxes de séjour.
2. Versement de la caution :
  - a. Il sera effectué par réservation sur une carte de crédit (carte de débit non acceptée) – moyen de préférence.
  - b. La caution peut être versée exceptionnellement en espèces (CHF uniquement) pour les personnes n'ayant pas de carte de crédit.

### **Retour de la caution :**

- La réservation de caution via carte de crédit s'éteint par péremption au plus tard dans les 30 jours suivant sa validation au cas où aucun paiement n'est demandé au signataire.
- Dans le cas d'une caution en espèces, ce dernier sera rendu le jour du départ, après un contrôle de l'appartement, déduction éventuelle de frais de remise en état/remplacement ou frais de nettoyage anormalement élevés (la procédure de check out est susceptible d'être plus longue avec une caution réglée en espèces).
- Si des dégâts sont découverts après le départ du client et après remboursement de la caution, le client reste redevable du montant des réparations. Pour être valables, ces dernières doivent être signalées dans les 10 jours qui ont suivi leur découverte, avec photo ou preuve de dégât à l'appui.

## 6. Taxes de séjour

Les taxes de séjour sont collectées pour le compte de la municipalité de Riddes et ne sont pas comprises dans nos tarifs.

Elles sont obligatoires pour tous les résidents sans exception (guides, chauffeurs etc.). Les taxes s'acquittent en CHF uniquement, le jour de l'arrivée pour l'entier du séjour. Leur montant est de CHF 2.50 / nuitée pour les adultes à partir de 16 ans, et de CHF 1.25 pour les enfants de 6 à 15 ans.

## 7. Organisation des arrivées

L'accueil se fait à la réception de la résidence. Le signataire s'engage à prendre possession de l'appartement à la date prévue.

Les appartements sont disponibles entre 16:00 et 18:00. Des délais d'attente peuvent survenir pendant les périodes de forte affluence.

En cas d'empêchement ou d'arrivée tardive (après 18h), il est indispensable de prévenir la Résidence afin d'organiser au mieux votre arrivée en dehors des horaires d'ouverture de la réception.

Lors de votre réservation, vous pouvez obtenir les clés de votre appartement à partir de 13h30 en réservant l'Early Check-In (avec supplément). Sans l'achat de ce supplément, aucun check in avant 16h ne sera possible.

En cas de non-présentation (No Show) le jour d'arrivée prévu et sans écrit préalable, la Résidence sera en droit de relouer l'appartement dans les 24 heures.

L'accès au logement peut être refusé en cas d'attitude perturbatrice, contraire au calme et à la sérénité du site d'accueil.

## 8. Prise de possession du logement

À la prise de possession du logement, il est indispensable que le client signale à la réception toute anomalie, article cassé, le non-fonctionnement d'appareils ménagers et sanitaires dans les 48h suivant son arrivée. Passé ce délai, l'appartement sera considéré par défaut comme étant en parfait état. Tout dommage découvert après ce délai sera à la charge du client et ne pourra faire l'objet d'une réclamation à la fin du séjour.

Aucun objet/équipement installé dans les appartements ne peut être déplacé vers un autre appartement. Chaque objet transféré d'un appartement à un autre sera considéré comme manquant et sera retenu sur la caution. Pendant son séjour, le client devra signaler toute casse ou détérioration survenue lors de son séjour. Il sera tenu de rembourser le prix des objets manquants, cassés, endommagés, toute détérioration survenue lors de son séjour, le prix de la remise en état ou nettoyage des lieux (murs, plafonds, peintures, menuiseries, appareils sanitaires, appareils électroménagers ...) suivant les devis établis par la société.

## 9. Organisation des départs

Le jour du départ, l'appartement doit être libéré entre 8h00 et 10h00 au plus tard.

Une option de départ tardif (Late Check-Out) est possible selon disponibilité et réservation préalable, moyennant un supplément. Sans ce supplément, aucun check-out après 10h00 ne sera permis. Il fera l'objet de frais supplémentaires arbitraires le cas échéant.

- Les clés perdues seront facturées comme suit : clé d'appartement : CHF 200.-, clés intérieures : CHF 40.- ; clé local à skis : CHF200.-

### **Formalités du contrôle de l'appartement au départ**

Au moment du départ, une personne de la Résidence se rendra avec le client à l'appartement pour vérifier les bonnes conditions de retour de celui-ci. Les frais de dommages ou de nettoyage éventuel sont à la charge du client (déduits de la caution de garantie et/ou facturés en suppléments).

Dans le but d'organiser cette opération dans les meilleures conditions, le client devra venir à la réception pour fixer le rendez-vous de son départ, au plus tard 2 jours avant la date de départ.

Si le client ne vient pas au rendez-vous au bon moment, le représentant de la Résidence pourra effectuer le contrôle de l'appartement seul. Dans le cas d'objets manquants, de dommages et/ou d'un niveau de nettoyage anormalement élevé, la partie fautive sera obligée d'accepter les frais sans discussion.

## 10. Conditions de retour de l'appartement

Le client devra effectuer un minimum de travaux de remise en ordre de l'appartement avec le nettoyage du coin cuisine afin de laisser l'appartement dans un état de propreté acceptable.

Le service obligatoire de « nettoyage final » (c.f. 2. Frais obligatoires et services payants en option), assuré par la Résidence et seulement réalisable après la remise en ordre de l'appartement et nettoyage du coin cuisine par le client, prévoit: le nettoyage de fin de séjour, l'inventaire de départ et la désinfection de l'appartement. Ce service obligatoire est facturé indépendamment de la durée du séjour.

Une option de service de « nettoyage complet » incluant le nettoyage final y compris le coin cuisine et la remise en ordre de l'appartement est également possible sur réservation (c.f. 2. Frais obligatoires et services payants en option).

**Des frais supplémentaires pourront être appliqués à hauteur du ménage additionnel requis selon les standards de la Résidence :**

**Cuisine :**

- Laisser le lave-vaisselle vide et propre.
- La vaisselle doit être propre et remise dans les placards.
- Videz et nettoyez la poubelle. Aucun sac poubelle ne doit être laissé dans l'appartement lorsque vous partez.
- Videz et nettoyez le réfrigérateur et le congélateur (pas de restes de nourriture/boissons).
- Nettoyez le micro-ondes, les plaques de cuisson, la zone de travail et l'évier de cuisine.
- Le chiffon et l'éponge de nettoyage vont dans le sac poubelle. Ils sont à usage unique.

**Salle de bain :**

- Veuillez déposer les draps de lit, les torchons de cuisine et éventuellement les serviettes de bain dans la baignoire.
- Merci de laisser les WC dans un état acceptable.

**Chambres :**

- Retirez les draps de lit mettez-les dans la baignoire.
- Laissez des protège-matelas sur chaque matelas.
- Secouez les couettes et laissez-les pliées sur chaque lit.

**Général :**

- Aspirer sommairement les sols et ramasser les déchets éventuels (aspirateur disponible dans chaque appartement)
- Le mobilier doit être remis dans sa position d'origine.
- Vérifiez qu'il ne reste rien dans les tiroirs, les placards, le coffre-fort (le cas échéant), derrière ou sous les lits et sur le balcon.
- Toutes les lumières doivent être éteintes, les robinets et les fenêtres doivent être fermés.
- Veuillez vous présenter à la réception selon votre heure de rendez-vous (ou au plus tard à 10h00) avec vos clés d'appartement et de ski box .

Les appartements devront dans tous les cas être débarrassés et vidés de tout objet personnel ou déchets (sac poubelle sorti, frigo et congélateur vidés). Si l'appartement devait être laissé dans un état jugé « extrêmement sale », une partie de la caution pourrait être retenue selon le montant de nettoyage supplémentaire requis.

**Disponibles dans tous les appartements :**

- 1 Aspirateur
- >1 sac poubelle taxé (35lt)
- 1 Ramasse-poussière et brosse
- 1 Balai-serpillière avec 1 seau
- 1 Kit de nettoyage (éponge, liquide vaisselle, pastilles lave-vaisselle, 2 torchons, chiffon, spray multi-usage, 1 sac poubelle taxé de 35lt)

## 11. Règles de la Résidence

Le règlement intérieur est affiché à l'intérieur de chaque bâtiment.

**Les clients s'engagent à respecter les règles suivantes à tout moment :**

- Le nombre de personnes occupant le logement ne peut dépasser la capacité maximale de chaque appartement. Dans le cas contraire, ceci entraînera l'annulation immédiate de la réservation par la Résidence, sans possibilité de dommages et intérêts réclamés par les clients.
- Il est interdit de se déplacer dans les bâtiments tout en buvant de l'alcool et de jeter des canettes, bouteilles, papiers et autres objets ailleurs que dans les conteneurs appropriés.
- Vous êtes dans une résidence entièrement non-fumeur. Il est donc interdit de fumer dans les appartements et espaces communs. Toute infraction à cette règle sera facturée par logement lors de votre départ (ou sera retenue sur la caution).
- Des espaces-fumeur se trouvent à l'extérieur des bâtiments. Les mégots de cigarettes doivent être éliminés de la bonne façon.
- Le calme et le sommeil des autres résidents doivent être respectés pendant le séjour (silence après 22h00). En cas de plainte des résidents dans le bâtiment ou en cas d'intervention des forces de l'ordre, la caution ou une partie de cette dernière pourra être confisquée. La Résidence se réserve le droit de signaler la nuisance aux autorités compétentes.
- Il est absolument interdit de jeter tout corps étranger susceptible d'obstruer les canalisations (huile, nourriture, serviettes hygiéniques, lingettes biodégradable etc) dans les éviers, baignoires, lavabos, toilettes... . Il est également vital d'utiliser les produits adaptés pour le lave-vaisselle. En cas de non-respect, les coûts de réparation liés à l'intervention des services concernés seront facturés au client.
- Des règles strictes s'appliquent à l'élimination des déchets (sacs-poubelles blancs taxés dans les zones de tri appropriées en Suisse). Le client s'engage à respecter la réglementation, faute de quoi, des sanctions pourraient être appliquées par les autorités locales.
- Les animaux domestiques sont autorisés dans la résidence uniquement dans le cas d'une réservation préalable. Au maximum, un animal par appartement est accepté. Les chiens devront être tenus en laisse dans l'ensemble du complexe. Les maîtres sont responsables de la bonne tenue et de la propreté liée à leurs animaux. Nous nous réservons la possibilité de refuser et/ou expulser des animaux dangereux ou agressifs ou plus globalement perturbant le bon fonctionnement de la résidence.

**En cas de non-respect des points mentionnés, les frais accumulés peuvent être prélevés sur la caution.**

## 12. Sécurité dans la Résidence / Règles communes

Le client s'engage à adopter un comportement adéquat pour assurer la paix et la sécurité des autres clients de la résidence et de la station.

Toutes les interventions des autorités locales pour restaurer le calme et la sécurité dans la résidence et ses environs seront dans tous les cas facturées au client.



### 13. Assurances / Responsabilités

La responsabilité de la Résidence ne peut être engagée en cas de vol ou de dommages aux biens personnels dans les appartements, y compris dans les espaces de stockage individuels, espaces communs, parkings et tous les autres bâtiments et annexes de la résidence.

Les oublis d'effets personnels à l'intérieur de l'appartement lors de la libération des lieux ne sauraient engager la responsabilité de la résidence.

Pour les lits superposés, les lits supérieurs ne conviennent pas aux enfants de moins de 6 ans.

### 14. Informations touristiques et photos

Toutes les images sont non contractuelles. Les informations concernant les activités dans les stations et leurs environs mentionnées dans les échanges et sur le site web ne sont données qu'à titre indicatif. Celles-ci ne peuvent pas être utilisées pour engager la responsabilité de la Résidence.

### 15. Réclamations

En cas de force majeure : catastrophes climatiques, mauvaise météo, nuisances ou travaux d'entreprises indépendantes ou d'autorités publiques, pouvant conduire à des conditions désagréables, le client ne pourra pas faire exiger de réclamations compensatoires.

### 16. Clauses considérées comme non-écrites

Vous avez la possibilité de vous abonner à notre newsletter sur notre site. Pour cela, vous devez vous inscrire et fournir les données suivantes :

Si une ou plusieurs conditions présentées se révèlent nulles ou seraient déclarées comme telles par application d'une loi, d'une règle ou d'une décision définitive prise par une juridiction compétente, elles ne conduiront pas à l'annulation de la réservation.

### 17. Juridiction

En cas de litige, seule la version française de ce document sera contractuelle. Seul le droit suisse est applicable et la juridiction sera le siège social de la Résidence. Cela vaut aussi bien pour les jugements que pour les aspects techniques.

### 18. Connaissance de la réglementation

Le règlement actuel doit être connu des clients occupant l'appartement. Il fait partie intégrante des conditions auxquelles la réservation est rattachée et est disponible à la réception de la Résidence.