

# CONDITIONS GÉNÉRALES

Version : Mai 2024

## 1. Conditions de réservation

### Prérequis

Durant la haute saison, les séjours s'opèrent obligatoirement du samedi au samedi et sont d'un minimum de 7 nuits.

Durant la basse et moyenne saison, les séjours peuvent être d'une durée plus flexible, mais ne peuvent jamais comporter moins de 2 nuits.

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

Une réservation est considérée comme confirmée à compter du versement de l'acompte mais peut être annulée par l'hébergeur si elle ne respecte pas les conditions pré-requises.

Le client pourra soumettre une demande particulière (emplacement, étage, logements côte à côte...) lors de sa réservation sur notre site internet dans le champ « demande spéciale » ou ultérieurement via notre formulaire d'arrivée qu'il recevra par e-mail. T-Resort fera son maximum pour la satisfaire, néanmoins, la demande ne pourra à aucun moment être garantie, ni considérée comme contractuelle et sera sujette à la disponibilité au moment du séjour du client. Plus la demande est formulée tôt, plus elle a de chances d'aboutir. 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 pourra faire 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 d'arrivée que la résidence lui aura envoyé préalablement. À défaut, ces renseignements devront être obligatoirement communiqués au moment du check-in.

Des services additionnels pourront également être commandés via ce formulaire :

- Serviettes de bain, pack confort avec lits faits à l'arrivée (jusqu'à 72 heures à l'avance)
- Animal de compagnie (max 1 par logement)
- Lit bébé, chaise bébé, etc.
- Place dans le parking couvert (max 1 place/appartement, max 2 places/appartement 4P8 et 4P10 - sur réservation seulement, jusqu'à J-3, car le nombre de places est limité) – Hauteur 2m25

T-Resort propose des abonnements de ski à tarifs exclusifs (durée minimale de 6 jours) pour les clients ayant effectué leur réservation en direct sur le site [www.t-resort.ch](http://www.t-resort.ch). Une fois la réservation effectuée, la commande se fait via un formulaire de commande spécifique (Attention les délais sont importants et aucune flexibilité ne sera possible si le délai imparti est dépassé).

## 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 : CHF 2,50 / nuit/adulte dès 16 ans (dès que la personne est dans sa seizième année)
- Taxe de séjour enfant : CHF 1,25 / nuit/enfant âgé entre 6-15 ans (dès que l'enfant est dans sa sixième année)
- Linge de lit (premier jeu) :
  - 2 pièces 4 personnes : CHF 72.-
  - 3 pièces 6 personnes : CHF 108.-
  - 4 pièces 8 personnes : CHF 144.-
  - 4 pièces 10 personnes : CHF 180.-

- Nettoyage final (nettoyage de fin de séjour hors coin cuisine & vaisselle, sans remise en ordre de l'appartement), indépendamment de la durée du séjour (prix forfaitaire) :
  - 2 pièces 4 personnes : CHF 85.-
  - 3 pièces 6 personnes : CHF 120.-
  - 4 pièces 8 personnes : CHF 145.-
  - 4 pièces 10 personnes : CHF 165.-

#### Services supplémentaires payants :

- Linge de lit supplémentaire **CHF 18 / personne** (si réservé à l'avance), **CHF 25 / personne** (si demandé sur place)
- Serviettes (1 drap de bain, 1 serviette de bain et une lavette visage) : **CHF 8 / personne** (si réservé à l'avance), **CHF 14.-/personne** (si demandé sur place)
- Pack confort (Lit fait à l'arrivée + serviettes) **CHF 25 / personne** (réservé min 72 heures à l'avance)
- 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 12 / jour** (si réservé à l'avance), **CHF 20.-/nuit** (si demandé sur place) - obligatoirement sur toute la durée du séjour pour être applicable.
- Internet sans fil (WiFi) - Inclus dans le prix **CHF 0.00**
- "Nettoyage complet" (nettoyage final avec le coin cuisine & vaisselle et la remise en ordre de l'appartement) :
  - 2 pièces 4 personnes : CHF 150.-
  - 3 pièces 6 personnes : CHF 215.-
  - 4 pièces 8 personnes : CHF 270.-
  - 4 pièces 10 personnes : CHF 320.-

TVA: Tous les tarifs indiqués comprennent déjà la TVA.

### 3. Modalités de paiement - arrhes

- Le paiement anticipé à hauteur de 100% sera requis au moment de la réservation.
- Le paiement par virement bancaire (pour régler par exemple des services additionnels ajoutés après que la réservation ait été effectuée) est la méthode usuelle de transaction (paiement par carte bancaire également possible) et doit être effectué en utilisant les coordonnées bancaires indiquées au bas de la facture proforma (les frais bancaires sont toujours à la charge du client le cas échéant). Le montant de location est toujours indiqué en francs suisses CHF ; si le locataire paye avec une autre devise, le taux de change appliqué et les différences de montant qui peuvent en résulter sont à la charge du client et doivent dans tous les cas être acquittés au plus tard lors du check-in.
- En cas d'option ou de demande de réservation faite par e-mail, celle-ci sera valable au maximum 10 jours à compter de la date d'envoi de l'offre ou de la demande. T-Resort constatera l'annulation sans préavis 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

- Une réservation (même entièrement prépayée) sera automatiquement annulée par l'hébergeur si celle-ci ne respecte pas les conditions de réservation pré-requises (séjour du samedi au samedi pendant la haute saison, séjour avec nombre de nuits minimum etc ...)
- En cas de réservation confirmée, les pénalités suivantes seront appliquées et calculées en fonction de la date d'arrivée :

Période de Haute-Saison (14.12.24-04.01.25, 01.02-08.03.25)			Période de Basse & Moyenne-Saison (01.11-14.12.24, 04.01-01.02.25, 8.03-30.04.25) Période estivale (01.05 - 31.10)		
Du	jusqu'au	Montant dû en % de la réservation	Du	jusqu'au	Montant dû en % de la réservation
Jour de la réservation	Jour J-61	50%	Jour de la réservation	Jour J-31	50%
J-60	Jour J-31	75%	J-30	Jour J-15	75%
J-30	Jour J	100%	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 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 de No-Show, les sommes perçues restent dues et aucun remboursement ne pourra être fait.
- En cas d'annulation, le remboursement des skipass se fera selon les conditions d'annulation de Téléverbier SA.

#### 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, la perte des clés, 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 décrit selon les standards de la Résidence (point 10 : conditions de retour de l'appartement). 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 :
  - Il sera effectué par réservation sur une carte de crédit (carte de débit non acceptée) – moyen de préférence.
  - 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 client.
- 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 (après remboursement de la caution ou pas), 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, pour l'entier du séjour. Leur montant est de CHF 2.50/nuit/adulte dès 16 ans (dès que la personne est dans sa seizième année), et de CHF 1,25 /nuit/enfant âgé entre 6-15 ans (dès que l'enfant est dans sa sixième année)

## 7. Organisation des arrivées (Check-In)

L'accueil se fait à la réception de la résidence. Le client 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. Le check-in « physique » à la réception dès que celle-ci ré-ouvre après l'arrivée du client reste obligatoire.

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 24h 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 (Check-Out)

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 (50% de la dernière nuit du séjour si le départ se fait entre 10h00 et 12h00. 100% de la dernière nuit du séjour si le départ se fait après 12h00).

Sans ce supplément, aucun check-out après 10h00 ne sera permis. En cas de late check-out non-autorisé, le supplément sera débité immédiatement de la caution.

Nous nous réservons le droit de retirer tout objet personnel du client afin de libérer l'appartement et de procéder au nettoyage dans les temps voulus.

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

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

- Client ayant fourni sa caution via une carte de crédit

Au moment du départ, le client devra seulement passer par la réception pour régler son solde et rendre ses clés.

- Client ayant fourni sa caution via du cash ou un document d'identité

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.

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.

**Les frais de dommages ou de nettoyage éventuel additionnels sont à la charge du client (déduits de la caution de garantie et/ou facturés en suppléments).**

## 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 & vaisselle 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 & vaisselle 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 & vaisselle et la remise en ordre de l'appartement est également possible sur réservation (c.f. 2. Frais obligatoires et services supplémentaires payants).

**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.
- > Toute 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 entre 8h00 et 10h00 au plus tard 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

**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.