

FAQ PROGRAMME AVANTAGES PROPRIETAIRES

PAGE DECLARATION MODE D'OCCUPATION

GERE PAR UN PROFESSIONNEL

Q : je ne trouve pas mon agence ou ma résidence de tourisme dans la liste déroulante

R : vous pouvez contacter votre agence ou votre résidence de tourisme afin de vérifier qu'elle est partenaire

Q : j'ai validé le mode d'occupation de mon appartement mais je souhaiterai changer?

R : le mode d'occupation déclaré est valable un an, du 1/10 au 30/09, sans possibilité de changement

Q : j'ai plusieurs appartements qui sont gérés différemment

R : vous devez faire une déclaration par appartement, vous pouvez avoir un bien géré par un professionnel et un bien auto géré.

Q : j'ai déclaré mon mode d'occupation, comment je sais si l'agence a validé ma demande?

R : dès que l'agence aura validé votre demande vous recevrez un mail de confirmation de déclaration avec votre crédit de points

Q : j'ai déclaré mon mode d'occupation, combien vais-je avoir de points?

R : votre appartement est géré par professionnel

si votre logement est ouvert à la location au minimum 13 semaines par saison d'hiver, vous bénéficierez d'un forfait de 800 points par lit et par saison, sinon vous bénéficierez d'un forfait de 400 points par lit et par saison

En complément de ce forfait, une bonification de points par lit et par saison vient s'additionner en fonction du niveau de classement du logement :

Niveau de classement	Bonification/lit/saison
En attente de classement	0
1 cristal	100
2 cristaux	200
3 cristaux	300
4 cristaux	400
5 cristaux	500

Le nombre de lit = la capacité d'accueil du logement

AUTOGERE

Q : j'ai déclaré mon mode d'occupation, combien vais-je avoir de points?

R : Gain de points quand votre appartement est loué de particulier à particulier

si l'appartement est loué à un particulier, vous bénéficierez de 50 points par locataire déclaré et par semaine

Si vous avez vous-même occupé votre logement ou si vous l'avez prêté à titre gracieux à vos proches, vous bénéficierez de 25 points par occupant déclaré et par semaine.

En complément, une bonification de points par occupant déclaré et par semaine vient s'additionner en fonction du niveau de classement du logement :

Niveau de classement	Bonification/occupant déclaré/semaine 1 semaine = 7 nuitées
En attente de classement	0
1 cristal	10
2 cristaux	20
3 cristaux	30
4 cristaux	40
5 cristaux	50

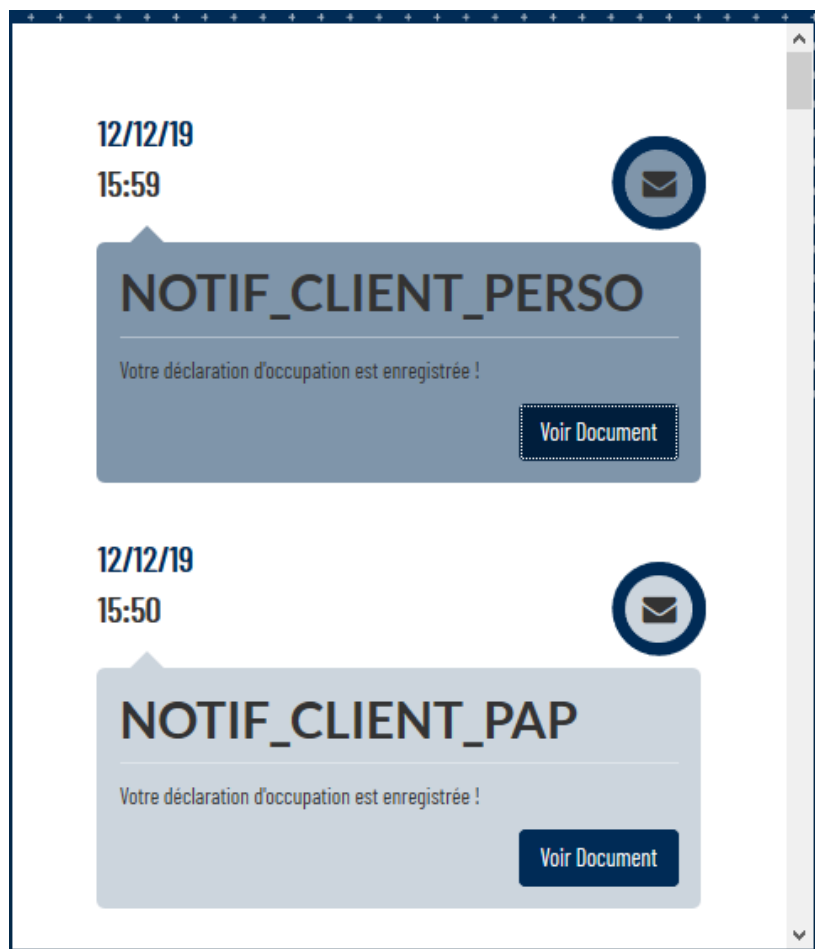
PAGE MON COMPTE

Q : comment puis-je modifier mes données personnelles?

R : si vous souhaitez modifier vos données personnelles vous devez envoyer un email à : contact.ads@compagniedesalpes.fr

Q : où puis je trouver mes crédits/débits de points?

R : vous pouvez retrouver sur la droite de la page « mon compte » tous les messages, les déclarations, les gains de points...



Q : je viens d'acheter un nouvel appartement comment puis-je le rajouter?

R : votre demande de classement à l'office du tourisme automatisera l'intégration de ce bien dans le programme
Dès que vous vous reconnecterez vous devrez renseigner le mode d'occupation de ce nouveau bien

Q : je viens de vendre un appartement de mon compte, comment j'utilise mon solde de points ?

R : vous bénéficierez de la saison d'hiver suivante pour solder vos points
Cet appartement disparaîtra de votre compte au 30 septembre de la même année

Q : où sont mes points Nirvanalps?

R : ils ont été transférés et apparaissent dans "mes points"
La conversion appliquée: 15 points Nirvanalps = 100 points Avantages propriétaires

Q : quelle est la durée de validité des points ?

R : les points sont valables pendant 3 ans. Les points de plus de 3 ans sont supprimés chaque 1^{er} octobre
Même durée de validité pour les points Nirvanalps transférés.

PAGE MES DECLARATIONS

Q : comment je déclare mon occupation privative?

R : vous allez dans la page « mes déclarations », vous cliquez sur « déclarer une occupation »

Dans les listes déroulantes vous sélectionnez l'appartement, le type d'occupation

Si : location de particulier à particulier (location en direct), vous sélectionnez le site de location, puis vous définissez votre période de date à date

Vous déclarez le nombre d'occupants puis vous cliquez sur « parcourir » pour joindre le contrat de location et l'attestation sur l'honneur

Q : nous avons fait signer un contrat de location en août avant de savoir qu'il fallait mentionner dessus le nombre d'occupants de l'appartement. Comment allez-vous prendre en compte cette semaine ? Est-ce que ma déclaration sur l'honneur suffira ?

R : Tout contrat de location devrait mentionner à minima les dates de séjour et le nombre de locataires

Nous avons cependant opté que vous devriez joindre en plus du contrat de location : une attestation sur l'honneur pour confirmer l'authenticité du contrat et aussi certifier les infos manquantes du contrat.

Q : qu'est-ce que l'attestation sur l'honneur?

R : l'attestation sur l'honneur sert à confirmer l'authenticité du contrat de location et aussi à certifier les infos manquantes du contrat. Pour que le séjour soit validé et que votre compte soit crédité des points correspondant, nous devons obligatoirement avoir les informations suivantes : les dates de location et le nombre d'occupants.

** Ex de contenu de l'Attestation sur l'Honneur :*

Je soussigné (nom/prénom du propriétaire) :

Pour justifier ma déclaration de location dans le programme Avantages Propriétaires,

J'atteste avoir loué mon appartement n° ... résidence... station ... du Au à XXX personnes.

Fait le : ... Date : ... Signature du propriétaire

Q : je ne veux pas que les données de mon locataire vous soient transmises

R : vous pouvez rayer les mentions personnelles telles que nom prénom téléphone et adresse

Q : comment je distingue mon occupation privative de mes locations de particulier à particulier (location en direct de propriétaire à locataire) ?

R : les déclarations de locations de particulier à particulier sont de couleurs différentes dans le calendrier des déclarations privatives

Q : comment savoir si ma déclaration a été prise en compte?

R : vous recevez un mail qui vous indique que votre déclaration est bien enregistrée

Q : j'ai déclaré une occupation et envoyé les documents demandés, quand est ce que je récupère mes points?

R : vous recevez un mail du service relation client vous informant que votre location a été validée

Les points vous seront attribués à la fin de la location

Q : je déclare une occupation privative, comment dois-je procéder?

R : dès que vous avez déclaré votre occupation privative vous recevez un mail avec le process à suivre

Q : quand dois je me connecter au wifi station pour justifier ma présence sur site en cas d'occupation personnelle ?

R : vous devez vous connecter le premier jour et le dernier jour de votre séjour

Q : je n'occupe pas personnellement mon appartement je l'ai prêté à des amis, comment est-ce pris en compte?

R : vous devez transférer le mail de connexion à vos amis

Ils devront se connecter le premier jour et le dernier jour de leur séjour

Q : si j'oublie de me connecter au Wifi station le jour de mon arrivée, puis je le faire le lendemain ou plus tard?

R : oui mais la durée du séjour prise en compte commencera à la date de connexion

Q : je me suis connecté pour valider la fin de mon séjour, quand vais-je avoir mes points?

R : dès que votre séjour privatif sera validé vous recevrez un mail avec vos crédits points

Q : je crains d'oublier de me connecter au wifi le jour de mon départ

R : vous recevrez un mail de rappel la veille de votre départ pour ne pas oublier de vous connecter au wifi station

PAGE CATALOGUE

Q : comment je fais pour avoir des réductions sur les forfaits de ski ?

R : grâce à vos points, vous pourrez bénéficier de gratuités sur différents produits du domaine skiable

Q : comment je fais pour commander un cadeau ?

R : vous pouvez commander vos cadeaux sur le catalogue cadeaux disponible dans l'onglet "mes avantages"

Ensuite, vous recevrez un email avec un code de promotion unique et un lien vers le site de vente en ligne d'ADS

Grâce à l'utilisation de ce code à l'étape du panier, votre cadeau s'affichera à 0€

Q : puis je retirer mon cadeau en point de vente en station ?

R : Non, les cadeaux sont uniquement accessibles sur le site de vente en ligne.

Q : est-ce que ma carte Nirvanalps me permet de bénéficier de cadeaux-?

R : le programme de fidélité Nirvanalps est fermé. Les cartes sont donc elles aussi périmées.

Q : j'ai choisi mon cadeau, j'ai reçu mon code avantage, combien de temps est-il valide ?

R : le code avantage est valide durant la saison d'hiver en cours.