

CONDITIONS DE VENTE

PREAMBULE	2
CONDITIONS DE VENTE	2
CONDITIONS GENERALES DE VENTE	3
EXTRAIT DU CODE DU TOURISME	3
CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE	7
Article 1 - PRIX	7
Article 2 - PROMOTIONS.....	8
Article 3 - ACOMPTE ET PAIEMENT DU SOLDE.....	8
Article 4 - MODES DE PAIEMENT	9
Article 5 - MODES DE RESERVATION	9
Article 6 - REMISE DES DOCUMENTS DE VOYAGE, DES DOCUMENTS CONTRACTUELS ET DE LA FACTURE	9
Article 7 - DUREE DU VOYAGE	10
Article 8 - CESSION DU CONTRAT DE VOYAGE.....	11
Article 9 - ANNULATION DU FAIT DU CLIENT	11
Article 10 - MODIFICATIONS DU FAIT DU CLIENT	12
Article 11 - TRANSPORT AERIEN.....	13
Article 12 - HEBERGEMENT	15
Article 13 - DONNEES PERSONNELLES.....	16
Article 14 - ABSENCE D'UN DROIT DE RETRACTATION.....	16
Article 15 - FORMALITÉS ADMINISTRATIVES	16
Article 16 - PERSONNES A MOBILITE REDUITE.....	18
Article 17 - ASSURANCES OPTIONNELLES	18
Article 18 - SERVICE RELATION CLIENTELE.....	19
Article 19 - ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE	20
Article 20 - RESPONSABILITES ET OBLIGATIONS DU CLIENT.....	20
Article 21 - LIMITES DE RESPONSABILITES DE INTENSE TOUR.....	20
Article 22 - PROPRIETE INTELLECTUELLE ET DROIT D'AUTEUR	21
Article 23 - CONFIDENTIALITE	21
Article 24 - FORCE MAJEURE.....	21
Article 25 - NOTIFICATIONS	22
Article 26 - MODIFICATIONS AU CONTRAT.....	22
Article 27 - DOCUMENTS CONTRACTUELS	22
Article 28 - DUREE ET VALIDITE DU CONTRAT	22
Article 29 - PREUVE	22
Article 30 - DROIT APPLICABLE	22

PREAMBULE

L'offre objet du présent contrat est proposée par la société :

MOBILITE TOURISME ET LOISIRS COMPAGNIE MTLC (SARL) - Saint-Etienne B 902 680 263

Dénomination commerciale : **INTENSE TOUR**

Numéro d'immatriculation au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours : IM042220001

La Garantie financière est apportée par : APST

L'assurance RCP est souscrite n° MTRC202100391 auprès de : HISCOX

www.intensetour.fr.

CONDITIONS DE VENTE

En s'inscrivant à l'un des voyages proposés par INTENSE TOUR, le client accepte pleinement et sans réserve les conditions de vente exposées ci-après. Avant de valider sa commande, le client doit prendre connaissance des termes de la proposition ainsi que des conditions de vente. Toute dérogation en faveur du client ne modifie pas les présentes conditions. Si une ou plusieurs dispositions des pièces contractuelles citées ci-dessous sont nulles, inopposables ou inapplicables, cela n'affectera pas la validité, la légalité et l'application des autres dispositions des pièces contractuelles. INTENSE TOUR se réserve le droit de ne pas se prévaloir à un moment donné d'une disposition, sans que cela ne soit considéré comme une renonciation à ladite disposition à l'avenir. Les conditions de vente sont disponibles librement sur le site Internet de l'entreprise.

Pour pouvoir contracter, le client doit avoir au moins 18 ans, être résident en France métropolitaine et être juridiquement capable de contracter. Les mineurs et les personnes sous tutelle ou curatelle ne peuvent pas contracter selon les présentes conditions.

Conformément à l'article R211 - 5 du Code du Tourisme, INTENSE TOUR se réserve le droit de modifier sans préavis les informations contenues dans le site www.intensetour.fr, ainsi que tous les supports d'informations et de vente qu'elle utilise, notamment les informations préalables telles que les prix, les conditions d'hébergement et de restauration, les dates de disponibilité et les conditions de transport et d'itinéraire des circuits. Le client sera informé par écrit des modifications avant de conclure son contrat de voyage. Il est important de noter que les offres proposées par INTENSE TOUR, quel que soit le support sur lequel elles sont présentées, sont valables dans la limite des places disponibles et pendant la période de validité indiquée.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les agents de voyages sont tenus de mentionner intégralement les conditions générales des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme dans leurs brochures et contrats de voyage, conformément à l'article R.211-12. Toutefois, ces dispositions ne s'appliquent pas aux réservations ou ventes de billets de transport non liées à un forfait touristique, conformément aux articles L.211-7 et L.211-17.

La brochure, le devis, la proposition et le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R.211-5. Si aucun document distinct n'existe, le présent document sert d'information préalable et est considéré comme un contrat dès la signature du bulletin d'inscription. Dans le cas contraire, les termes, les conditions et les prix du voyage tels que décrits dans les documents mentionnés ci-dessus sont considérés comme contractuels.

En cas de cession de contrat, les frais qui en découlent doivent être payés au préalable par le cédant et/ou le cessionnaire. Si ces frais dépassent les montants indiqués dans les documents contractuels, des justificatifs doivent être fournis.

INTENSE TOUR a souscrit auprès de la compagnie HISCOX un contrat d'assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle.

EXTRAIT DU CODE DU TOURISME

Article R.211-3 :

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité.

Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R.211-3-1 :

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R.211-4 :

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;

2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;

- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R.211-5 :

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R.211-6 :

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
 - a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
 - b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
- 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;
- 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R.211-7 :

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R.211-8 :

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R.211-9 :

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R.211-10 :

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R.211-11 :

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur 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, le vendeur doit immédiatement prendre 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, le vendeur doit lui rembourser, 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.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

Article 1 - PRIX

Les prix indiqués sont en euros par personne et sont basés sur les taux de change en vigueur au moment de la publication de l'offre. Ils sont valables pour un voyage pour deux personnes partageant la même chambre (en chambre double).

Les prix présentés sur le site ou dans tous les supports d'information ou de vente sont sujets à confirmation et à disponibilité. Pour chaque produit, un prix d'appel "à partir de" est affiché et comprend les frais de dossier, l'assistance, les taxes et redevances aéroportuaires, sauf indication contraire. Le prix final applicable sera calculé au moment de l'inscription en prenant en compte les demandes spécifiques du client.

Nos prix sont calculés de manière forfaitaire et incluent un ensemble de prestations décrites dans les programmes. Ils sont basés sur un nombre de nuits et ne correspondent pas nécessairement à un nombre déterminé de journées entières. Si la première et/ou la dernière journée du voyage est écourtée en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes en raison d'une arrivée tardive ou d'un départ matinal, aucun remboursement ne pourra être réclamé. La durée du voyage est calculée conformément à l'article 2 des présentes Conditions de Vente.

Les prix comprennent :

- le transport aérien en aller et retour entre l'aéroport ou la ville de départ et la destination indiqués
- les services d'accueil
- les transferts de l'aéroport à votre hôtel à l'aller et de votre hôtel à l'aéroport au retour
- le séjour en chambre double (sauf mention particulière) suivant la formule retenue (tout compris, pension complète, demi-pension, logement et petit déjeuner, logement seul, hôtel ou circuit) et en fonction du nombre de participants requis (chaque hébergement est prévu pour un nombre déterminé d'occupants et ne saurait en aucun cas être habité par un nombre supérieur de personnes)
- les frais de dossier
- les taxes et redevances aéroportuaires
- la taxe de l'aviation civile applicable depuis le 01 juillet 2006
- la taxe carbone.

Les prix ne comprennent pas (liste non exhaustive) :

- les boissons aux repas (sauf mention particulière) ; dans la plupart des pays, les hôteliers ne fournissent pas d'eau en carafe. Seules des bouteilles d'eau payantes vous seront proposées
- toutes les dépenses d'ordre personnel
- les excursions optionnelles
- les repas aux escales
- les assurances optionnelles
- toutes les prestations non mentionnées dans la rubrique « Les tarifs comprennent ».

TAXES LOCALES

Il convient de signaler au client que dans certains pays, il peut y avoir des taxes locales supplémentaires à régler sur place à l'hôtel. Ces taxes peuvent être désignées par différents noms (taxe touristique, taxe de résidence, taxe de séjour, etc.) et sont à la charge du client.

REVISION DE PRIX

Les prix affichés sont établis en fonction, notamment des données économiques suivantes :

- Coût du transport.
- Redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement, de sécurité, de survol, etc... dans les aéroports.
- Cours des devises, entrant dans la composition des prix de revient.

Conformément aux articles L 211-12 et R 211-8 du Code du Tourisme, INTENSE TOUR se réserve le droit de modifier les prix de cette offre, tant à la hausse qu'à la baisse, et ce jusqu'à 30 jours avant la date de départ, selon les modalités suivantes :

Variation du cours des devises

Si le taux de change des devises venait à affecter le coût total du voyage de plus de 5 %, cette variation serait entièrement répercutée, aussi bien en augmentation qu'en diminution. Cependant, il convient de noter que cette fluctuation ne concerne que les services facturés en devises, qui peuvent représenter entre 30 % et 70 % du prix total du voyage, selon la destination choisie.

Variation du prix du carburant ou des taxes aéroportuaires

Toute variation des données économiques mentionnées précédemment entraînera une modification proportionnelle des prix de vente du voyage, qu'elle soit à la hausse ou à la baisse.

En cas d'erreur matérielle conduisant à l'affichage d'un prix anormalement bas, INTENSE TOUR proposera au client une correction du prix basée sur le coût réel des services acquis. Le client aura également la possibilité de ne pas accepter le prix corrigé et de renoncer à l'achat, mais ne pourra pas demander de compensation pour cela.

Article 2 - PROMOTIONS

Il se peut que nous proposons des offres promotionnelles de dernière minute à certaines dates. Nous tenons à préciser que ces promotions ne s'appliquent pas aux clients ayant déjà réservé leur voyage et payé le prix non promotionnel. Ainsi, ceux-ci ne pourront prétendre à aucun remboursement de la différence de prix.

Article 3 - ACOMPTE ET PAIEMENT DU SOLDE

La confirmation d'une réservation est soumise au paiement complet du montant facturé par le client. Lorsque le paiement est reçu, INTENSE TOUR envoie au client un document électronique personnalisé et unique par courrier électronique (courriel), qui constitue à la fois une facture et une preuve de paiement.

Achat en ligne :

Pour un achat en ligne, l'intégralité du montant facturé est à régler au moment de l'achat à travers notre plateforme de paiement sécurisé.

Achat hors ligne :

Pour toute commande effectuée 30 jours ou moins avant la date de départ, le paiement de l'intégralité du montant du voyage sera exigé au moment de l'inscription.

Pour une commande effectuée plus de 30 jours avant la date de départ, un acompte d'au moins 30% du montant total du voyage devra être payé au moment de l'inscription. Le solde devra être réglé au plus tard 30 jours avant la date de départ.

Si le client ne verse pas le solde à la date convenue, son voyage sera considéré comme annulé sans qu'il puisse prétendre à une annulation. Les frais d'annulation seront alors appliqués conformément à l'article 9 "ANNULATION PAR LE CLIENT" de nos conditions de vente.

Ne sont pas considérés comme libératoires de la dette :

- la remise du numéro d'une carte bancaire tant que l'accord du centre d'autorisation des paiements n'est pas obtenu.
- le dépôt d'un chèque tant que celui-ci n'est pas tiré.
- un ordre de virement avant confirmation de réception de la totalité du règlement par notre banque.

Les acomptes et soldes doivent être encaissés dans les 24 heures ouvrées suivant la date d'exigibilité. Si le moyen de paiement fourni par le client en garantie ne permet pas un encaissement dans les délais impartis, le numéro de la carte bancaire fourni sera utilisé pour régler la somme due. Toutefois, si l'encaissement n'est pas effectué dans le délai imparti, INTENSE TOUR considérera que l'annulation du voyage est imputable au client. Dans ce cas,

INTENSE TOUR se réserve le droit de résilier le contrat selon les modalités d'annulation précisées à l'article 9 des présentes conditions de vente : « ANNULATION DU FAIT DU CLIENT ».

Il est à noter que :

- Certains voyages ne pourront être réalisés qu'à partir d'un nombre minimum de participants, dont le seuil dépendra du type de voyage choisi. Toutes les informations à ce sujet sont fournies au moment de l'inscription par l'agent de voyages vendeur. La confirmation du départ sera donnée au plus tard 21 jours avant le début du voyage

Article 4 - MODES DE PAIEMENT

Les modes de paiement possibles sont :

Avant le départ :

1. En ligne :
Le client peut payer par carte bancaire (telles que Visa, Mastercard, Carte Bleue, American Express...) sur le site internet www.intensetour.fr à partir d'une plateforme de paiements en ligne sécurisés.
2. Hors ligne :
 - Par téléphone : en communiquant les coordonnées de sa carte bancaire.
 - Par courrier : en envoyant un chèque postal ou bancaire sous réserve de vérification et à plus d'un mois du départ uniquement.
 - Par virement bancaire.

Après le départ :

- Par téléphone : en communiquant les coordonnées de sa carte bancaire.
- Par virement bancaire.

Toute réservation ne sera confirmée qu'après réception du paiement total du voyage.

Article 5 - MODES DE RESERVATION

Les demandes de réservation peuvent être soumises :

- En ligne sur le site www.intensetour.fr
- Par courriel à l'adresse info@intensetour.fr

Pour réaliser la réservation, le client doit obligatoirement :

- Fournir des moyens de règlement valides ;
- Etre âgé d'au moins 18 ans, être résident en France métropolitaine, être juridiquement capable de contracter et pouvoir répondre aux conditions énoncées aux présentes ;
- Fournir des coordonnées valides : adresse courriel (obligatoire), numéro de fax, numéro de téléphone portable (obligatoire), adresse postale, ...

Article 6 - REMISE DES DOCUMENTS DE VOYAGE, DES DOCUMENTS CONTRACTUELS ET DE LA FACTURE

Après le paiement intégral et la confirmation de la réservation, le client recevra un ou plusieurs courriels de confirmation contenant les documents de voyage, les documents contractuels et la facture électronique, à l'adresse électronique qu'il aura fournie lors de sa réservation. Le client est responsable d'imprimer les documents de voyage directement à partir du courriel reçu dans sa boîte de réception électronique.

Généralement les documents de voyages sont :

- Billet d'avion électronique qui pourra vous être demandé lors de l'enregistrement.
- Un bon d'échange (Voucher), indiquant les détails de votre séjour, à imprimer et à présenter à la réception de l'hôtel.
- Deux bons d'échange (Vouchers) pour les transferts de l'aéroport vers l'hôtel et de l'hôtel vers l'aéroport (un pour l'aller et un pour le retour), à présenter à notre représentant local à l'arrivée à l'aéroport de destination à l'aller et au départ de l'hôtel au retour.

Après avoir effectué une réservation et payé intégralement, le client recevra par courrier électronique un ou plusieurs courriels de confirmation, comprenant les documents de voyage, les documents contractuels et la facture électronique. Si le client a également réservé des prestations supplémentaires telles qu'une cure de bien-être ou la location d'une voiture, les courriels de confirmation contiendront également les vouchers relatifs à ces prestations, qui devront être imprimés et conservés par le client. Ces vouchers seront exigés lors de l'arrivée sur le lieu de délivrance de chaque prestation. Dans le cas où le client n'aurait pas reçu ses documents de voyage 5 jours avant le départ, il devra contacter INTENSE TOUR pour les réexpédier en temps utile. Dans le cas d'un vol spécial, les horaires de vol peuvent être modifiés, et INTENSE TOUR contactera le client aux coordonnées qu'il a fournies. Il est donc recommandé de consulter régulièrement sa messagerie électronique jusqu'au départ. Si les coordonnées fournies par le client sont erronées et que les documents de voyage ne sont pas reçus, INTENSE TOUR décline toute responsabilité pour la non-exécution ou la mauvaise exécution du voyage.

Article 7 - DUREE DU VOYAGE

La durée du séjour est évaluée en nombre de nuits, incluant le temps de transport et la durée sur place, depuis l'heure de convocation à l'aéroport le jour du départ jusqu'à l'heure d'arrivée le jour du retour. Il est donc possible que la première et/ou la dernière nuit ou journée soient consacrées au transport.

Le nombre de jours complets sur place peut varier en raison des horaires de vol imposés par les compagnies aériennes. Aucun remboursement ne sera accordé pour une journée écourtée due à une arrivée tardive ou à un départ matinal.

Le check-in et le check-out de l'hôtel sont soumis aux horaires standards de l'industrie hôtelière (généralement à partir de 15h pour le check-in et jusqu'à 11h pour le check-out). Les demandes de remboursement ou de réclamation pour une entrée ou une sortie anticipée ne seront pas acceptées.

Les prestations demandées par le client en dehors des heures de restitution de la chambre ne sont pas comprises dans les documents de voyage fournis par INTENSE TOUR, sauf indication contraire. Si le client souhaite prolonger son séjour au-delà de l'heure de check-out, il devra en faire la demande directement à l'hôtel et les frais supplémentaires seront à sa charge. Si le client souhaite réserver la prestation « day use », il peut en faire la demande auprès de INTENSE TOUR avant le départ, à un prix préférentiel.

Article 8 - CESSION DU CONTRAT DE VOYAGE

Si le client a souscrit à un forfait ou à un circuit, il a la possibilité de le céder à un tiers remplissant les mêmes conditions que lui (même mode d'hébergement et de pension, etc.), conformément à l'article R211-7, tant que le contrat n'a produit aucun effet. Cependant, cette cession entraîne automatiquement des frais de dossier supplémentaires d'au moins 50 €. Le client doit informer INTENSE TOUR de sa décision par tout moyen permettant d'obtenir un accusé de réception, au plus tard 7 jours avant la date de début du voyage ou du séjour. Si le forfait comprend un transport sur un vol régulier, des frais de cession supplémentaires (en cas de disponibilité), correspondant aux frais de modification facturés par la compagnie aérienne, seront appliqués au client. Il est important de noter que, dans certains cas, les compagnies aériennes peuvent facturer des frais supérieurs au prix du billet initial.

Frais de cession

En cas de cession de contrat, des frais supplémentaires seront facturés en plus des frais de dossier, en fonction du nombre de personnes impliquées et du type de transport (notamment pour les vols réguliers lorsque les billets ont déjà été émis), ainsi que du délai entre la date de cession et la date de départ. Il est important de noter que les assurances optionnelles ne sont ni cessibles ni remboursables, sauf mention contraire dans les conditions de vente de la compagnie d'assurances.

Article 9 - ANNULATION DU FAIT DU CLIENT

Le client doit faire sa demande d'annulation par tout moyen permettant de prouver la réception de celle-ci, en utilisant les coordonnées indiquées sur le contrat. La date de réception de la demande d'annulation sera utilisée pour le calcul des frais d'annulation qui seront appliqués selon les modalités précisées ci-dessous.

Frais d'annulation

Toute annulation de forfait entraînera l'application de frais d'annulation conformément au calendrier ci-après en fonction de la date de réception de la demande d'annulation :

- à plus de 30 jours avant le départ = 50% du prix total du voyage
- de 30 à 21 jours du départ = 65 % du prix total du voyage
- de 20 à 10 jours du départ = 80 % du prix total du voyage
- à 9 jours et moins du départ et après la date de départ = 100 % du prix total du voyage

Si le client demande l'annulation de son voyage, il sera remboursé de la différence entre le montant réglé et les frais d'annulation, à condition que ces derniers soient inférieurs au montant réglé. S'ils sont supérieurs, le client devra payer la différence. En cas d'annulation d'un ou plusieurs participants, le tarif peut être ajusté en conséquence. Aucun remboursement ne sera effectué si le client ne se présente pas ou ne peut pas embarquer en raison d'un document manquant.

INTENSE TOUR ne sera pas tenue responsable des retards entraînant la non-présentation du passager, même s'il s'agit d'un cas de force majeure ou d'un tiers. Dans le cas où le client refuse de suivre le programme ou de se présenter à une prestation essentielle, le contrat sera résilié et aucun remboursement ne sera effectué. Si le client ne se présente pas le jour du retour, il ne pourra prétendre à aucun remboursement ou dédommagement pour les prestations non consommées, et il devra rentrer par ses propres moyens.

Si le client réussit à être acheminé autrement vers l'aéroport, mais qu'un incident survient lors de la prestation d'acheminement organisée par le client lui-même, INTENSE TOUR ne sera pas tenue responsable. En cas d'annulation, les assurances optionnelles ne sont pas remboursables.

Article 10 - MODIFICATIONS DU FAIT DU CLIENT

Le client peut demander une modification en utilisant tout moyen permettant de prouver la réception de sa demande aux coordonnées indiquées dans le contrat. La date de réception de la demande sera utilisée pour calculer les frais applicables. Les modifications sont sujettes à vérification de la disponibilité.

Changement de dates, d'aéroport ou de pays :

Si le client demande une modification concernant les dates, l'aéroport ou le pays de destination, cela sera considéré comme une annulation et une résiliation du contrat initial. En conséquence, des frais d'annulation seront appliqués conformément à l'article 9, et un nouveau contrat devra être établi sous réserve de disponibilité. Pour ce faire, le client devra accepter les nouvelles conditions tarifaires et régler les nouvelles prestations, les suppléments et les frais d'annulation éventuels, selon le calendrier de règlement en vigueur avant le départ et au moment de la modification après le départ.

Si le client souhaite prolonger son voyage après le départ, cela sera soumis à la disponibilité des vols, de l'hébergement et des transferts, à l'acceptation des nouvelles conditions tarifaires par le client (nouveau billet d'avion, nuitées supplémentaires, nouveau transfert) et au paiement immédiat des suppléments acceptés par le client. Si le client souhaite réduire la durée de son séjour, cela sera également soumis à la disponibilité des vols et des transferts, à l'acceptation des nouvelles conditions tarifaires par le client (nouveau billet d'avion et nouveau transfert) et au paiement immédiat des suppléments acceptés par le client. Si le client souhaite changer d'aéroport après le départ, cela sera également soumis à la disponibilité des vols et des transferts. Dans le cas d'une prolongation, d'une réduction de la durée du voyage ou d'un changement d'aéroport après le départ, le client ne pourra prétendre à aucun remboursement au titre des prestations non consommées liées au dossier initial.

Changement d'hôtel dans la même région ou une région différente dans la liste des hôtels proposés par INTENSE TOUR :

1. Avant le départ :

Les demandes de modification concernant un changement d'hôtel avant le départ seront soumises à des frais de modification, selon le calendrier en vigueur, sous réserve de disponibilité et d'acceptation de l'ajustement tarifaire (à la hausse ou à la baisse) ainsi que du paiement des suppléments et des frais de modification éventuels selon le calendrier ci-dessous :

- à plus de 30 jours avant le départ = 30 €
- de 30 à 21 jours du départ = 25 % du prix total du voyage
- de 20 à 8 jours du départ = 65 % du prix total du voyage
- à moins de 7 jours du départ = 80 % du prix total du voyage

2. Après le départ :

Si le client souhaite changer d'hôtel après le départ, une nouvelle prestation terrestre sera facturée à partir de la date de la demande de modification, sous réserve de disponibilité, d'acceptation des nouvelles conditions tarifaires et du règlement de la nouvelle facture. La prestation terrestre initiale sera considérée comme acquise et ne pourra être remboursée.

Il est important de noter que si le client décide de changer d'hôtel en dehors de la liste proposée par INTENSE TOUR ou par ses propres moyens, sans l'intermédiaire d'INTENSE TOUR, le contrat sera résilié automatiquement et INTENSE TOUR sera libérée de toutes ses obligations envers le client. Dans ce cas, le client devra poursuivre son séjour et organiser son retour en France par ses propres moyens, sans droit à aucun remboursement ou dédommagement pour les prestations non consommées et déjà payées...

Changement de catégorie de chambre ou d'arrangement dans le même hôtel

Des modifications ne sont autorisées que pour passer à une catégorie supérieure, à condition que cela soit possible, que le client accepte les nouvelles conditions tarifaires et qu'il règle tout supplément selon le calendrier de règlement en vigueur, que ce soit avant le départ ou au moment de la modification après le départ.

Il est à noter qu'il n'est pas possible de modifier les contrats d'assurance (sauf accord de la Compagnie d'Assurances).

Article 11 - TRANSPORT AERIEN

1. Identité du transporteur aérien

INTENSE TOUR utilise des compagnies aériennes régulières, charters et low-cost pour organiser les vols de ses voyages et séjours. Une liste de compagnies aériennes par destination est disponible sur le site internet conformément aux règlements (CE) n°2111-2005 et aux articles R.211-15 et suivants du Code du Tourisme. Les compagnies aériennes françaises et étrangères autorisées par la DGAC ou son autorité de tutelle pour desservir les territoires français et de destination sont sélectionnées par INTENSE TOUR. Si la compagnie aérienne est modifiée, le client doit être informé conformément aux textes applicables, sous peine d'annulation sans frais ni pénalité. Le client sera informé de tout changement de transporteur jusqu'à l'embarquement.

2. Liste noire

Il est possible de consulter la liste noire des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la Communauté européenne conformément à l'article 9 du règlement européen 2111/2005 du 14 décembre 2005. Cette liste est disponible en agence et sur le site internet :

<http://www.developpement-durable.gouv.fr/Liste-noire-des-compagnies,27632.html>

3. Aéroports

INTENSE TOUR informera le client en cas de changement d'aéroport à l'aller ou au retour dès que l'information sera connue. Si ce changement est causé par des facteurs indépendants de sa volonté, INTENSE TOUR ne pourra pas être tenue responsable des frais supplémentaires engendrés par cette modification.

4. Femmes enceintes

Les compagnies aériennes ont le droit d'exiger un certificat médical mentionnant le terme de la grossesse des femmes enceintes avant leur embarquement. Il est également possible pour les compagnies aériennes de refuser le transport des femmes enceintes, même si elles ont fourni un certificat médical.

5. Passagers mineurs

Il est obligatoire pour les parents d'enfants mineurs de s'informer sur les procédures spécifiques à suivre. Les clients sont encouragés à obtenir des informations auprès d'INTENSE TOUR ou des compagnies aériennes.

6. Bagages

Le poids des bagages autorisé peut varier en fonction du type de vol et de la compagnie aérienne. Avant son départ, le client sera informé de la franchise de bagages. Il est important de noter que les frais liés à un excédent de bagages seront facturés au client. Si les bagages sont perdus ou endommagés pendant le transport aérien, le client doit en informer la compagnie aérienne et faire une déclaration à l'aéroport d'arrivée.

En raison de la décision 06-1449 du 29 septembre 2006 sur le renforcement des mesures de sécurité dans le transport aérien, les compagnies aériennes ont adopté des restrictions sur les liquides autorisés dans les bagages en cabine. Ainsi, il est recommandé de ne pas emporter de liquides tels que des boissons, des shampoings, des parfums ou des sirops dans le bagage à main, afin de faciliter le passage au poste de contrôle de sécurité. Si le client souhaite tout de même apporter des produits liquides, il doit les présenter dans un sac en plastique transparent d'une taille d'environ 20 cm x 20 cm et chaque flacon ou tube ne doit pas dépasser 100 ml.

Pour plus de renseignements, il est recommandé de consulter le site internet de la Direction Générale de l'Aviation Civile : <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Mesures-de-restriction-sur-les.html>

7. Animaux / Bagages encombrants

Les personnes qui souhaitent voyager avec un animal ou encore emporter des bagages encombrants sont invitées à se renseigner auprès de INTENSE TOUR ou de la compagnie aérienne concernée afin de vérifier les conditions auxquelles le transport est possible.

8. Modifications

Il est possible que les dates de départ et de retour de certains voyages soient modifiées si les conditions de la compagnie aérienne l'exigent. Le client sera immédiatement informé de tout changement et doit fournir ses numéros de téléphone lors de l'inscription. Il est recommandé de communiquer un numéro de téléphone portable, car INTENSE TOUR doit être en mesure d'informer rapidement le client en cas de modification de dernière minute.

Pour des raisons de remplissage de l'avion, INTENSE TOUR peut regrouper les clients de deux départs différents sur un même vol ou modifier l'itinéraire du voyage en ajoutant une escale sans changer d'appareil ni d'aéroport d'arrivée. Dans ce cas, le client sera informé dès que possible et ne sera pas facturé de frais supplémentaires.

9. Personnes à mobilité réduite

Les personnes à mobilité réduite ou nécessitant une assistance particulière sont invitées à se renseigner auprès de INTENSE TOUR ou de la compagnie aérienne avant d'effectuer leur réservation.

10. Bébés

Les enfants de moins de deux (2) ans ne disposent pas de siège dans l'avion (sauf demande expresse et paiement du prix correspondant). Si l'enfant a moins de deux ans lors du départ mais deux ans au moment du retour, les compagnies aériennes peuvent facturer le prix d'un billet aller-retour. Dans ce cas, ces frais seront refacturés au client.

11. Sièges

INTENSE TOUR ne pourra en aucun cas garantir pour des personnes voyageant ensemble, des sièges mitoyens dans l'avion ou dans le véhicule assurant le transfert aéroport-hôtel-aéroport.

12. Recommandations

Nous suggérons de ne pas prévoir d'engagements professionnels le jour du départ et la veille, ainsi que le jour du retour et le jour suivant, et de prévoir des temps de transit ou de correspondance suffisants.

INTENSE TOUR recommande généralement à ses clients qui doivent effectuer un voyage préalable ou postérieur, de réserver des titres de transport qui peuvent être modifiés ou remboursés.

Article 12 - HEBERGEMENT

1. Chambre triple/quadruple : dans certains cas, la chambre triple/quadruple peut être une chambre double dans laquelle est ajouté un/deux lit(s) d'appoint.
2. La pension complète (PC) signifie : (hébergement + petit déjeuner + déjeuner + diner). La demi-pension (DP) signifie (hébergement + petit déjeuner + diner). Le logement petit déjeuner (LPD) signifie (hébergement + petit déjeuner). Toutes les prestations (boissons, etc.) qui ne sont pas précisées dans le descriptif ne sont pas incluses dans la formule réservée.
Concernant la formule « All inclusive » ou « Tout inclus » : cette formule n'implique pas que tout est gratuit, seul le descriptif de la formule « All Inclusive » et/ou du séjour fait foi.
3. L'inscription d'un enfant dans une structure de garde ou d'animation pour enfants (si disponible) ne sera possible que si l'enfant a l'âge requis le jour du départ. Cependant, veuillez noter que les enfants présentant des signes de fièvre, ayant une maladie déclarée ou nécessitant l'assistance particulière d'une personne ou une assistance spécifique ne pourront pas être pris en charge. Dans ces cas, ces enfants resteront sous la garde de leurs parents.
4. Sauf indication contraire dans un document contractuel, les éléments suivants ne sont pas garantis : un grand lit dans une chambre double, une baignoire dans la salle de bain, un balcon dans la chambre, un accès Internet dans l'hôtel, un minibar dans la chambre, une vue particulière (sur jardin, piscine, mer, etc.), un coffre-fort dans la chambre, des chaînes de télévision en français ou dans une autre langue, la disponibilité d'un service de garde ou d'animation pour les enfants, la disponibilité d'aliments pour régimes alimentaires spécifiques, la disponibilité de boissons et d'aliments non locaux.
5. La disponibilité de chambres adjacentes pour les personnes voyageant ensemble, du personnel francophone, des places assises immédiates dans les restaurants, les bars, les terrasses et autres espaces publics, la disponibilité immédiate ou sans réservation préalable de soins dans les centres de soins et de bien-être, d'équipements ou d'infrastructures sportives (comme les courts de tennis), ainsi que la disponibilité de parasols et de transats à tout moment de la journée ne sont pas garantis. En général, la règle "premier arrivé, premier servi" s'applique. En raison de la période, de la fréquentation ou des décisions des hôteliers sur place, il se peut que le matériel soit insuffisant sur place ou que certaines activités soient suspendues.
6. Les services que le client a réservés mais n'a pas utilisés pendant son séjour ne sont ni remboursables ni utilisables à une date ultérieure. Les prestations doivent être consommées immédiatement et sur place, sous réserve de disponibilité et dans les horaires d'ouverture des points de service correspondants.
7. Il est possible que la fourniture de certaines prestations gratuites soit soumise à la condition de déposer une caution, qui sera restituée une fois l'objet emprunté rendu dans son état initial et sans dommage. Cela peut inclure des articles tels que des serviettes de plage, des télécommandes ou des équipements sportifs,...).
8. La fourniture de certaines prestations gratuites peut être soumise à une réservation préalable. Il est important que le client se renseigne sur les modalités et les délais d'inscription afin d'éviter de se voir refuser l'accès à la prestation.

9. Le nombre d'étoiles attribué à l'hôtel choisi par le client est basé sur les informations fournies par nos prestataires et donne une indication du niveau de confort de l'hôtel selon les normes locales. Cependant, il est important de noter que les normes de classification des hôtels peuvent varier d'un pays à l'autre.

Article 13 - DONNEES PERSONNELLES

Selon la loi Informatique, Fichiers et Libertés (Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004) et les dispositions relatives à la protection des données personnelles, la société INTENSE TOUR doit collecter certaines informations vous concernant pour traiter votre demande et gérer vos prestations. Les informations obligatoires sont indiquées par une marque spécifique, tandis que le reste des informations est facultatif. Ces données seront communiquées à nos partenaires fournisseurs de services (hôteliers, transporteurs, etc.) pour l'exécution de votre contrat et peuvent être situées hors de l'Union Européenne. Si vous y consentez, vous pourrez également recevoir des offres promotionnelles ou commerciales de notre part ou d'autres sociétés.

Les données relatives aux cartes bancaires sont supprimées une fois la transaction réalisée et le paiement effectué. Vous avez le droit d'accéder, de vous opposer et de rectifier les données vous concernant en contactant INTENSE TOUR avec vos nom, prénom et adresse.

Lorsque vous naviguez sur le site www.intensetour.fr, des cookies sont stockés sur votre terminal pour faciliter la réalisation de votre commande et améliorer votre expérience de navigation. Ces cookies sont détruits à la fin de votre visite, sauf pour les cookies permanents si vous choisissez de sauvegarder votre sélection ou de créer un compte personnel. Si vous ne souhaitez pas accepter de cookies, vous pouvez configurer votre navigateur Internet pour les bloquer, mais cela peut limiter votre accès à certains services disponibles sur notre site.

Article 14 - ABSENCE D'UN DROIT DE RETRACTATION

Selon l'article L.121-20-4, 2° du Code de la consommation, les contrats portant sur la vente de services d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée ne sont pas soumis au droit de rétractation prévu en matière de vente à distance. Par conséquent, en cas de commande de prestation de services auprès de INTENSE TOUR, vous ne pouvez pas exercer de droit de rétractation.

Article 15 - FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

FRANCHISSEMENT DES FRONTIERES : Le client est responsable de s'assurer qu'il respecte les formalités de police et de santé nécessaires pour le voyage, ainsi que la validité de ses pièces d'identité. Pour certains pays en dehors de l'UE, les CNI et passeports doivent être valides pour une période de 3 à 6 mois au-delà de la date de retour. Les mineurs doivent être munis de leur propre carte d'identité ou passeport en cours de validité, et les mineurs non accompagnés ne sont pas autorisés à voyager avec INTENSE TOUR. Si les formalités administratives changent après l'inscription du client, il sera informé. Les clients doivent se conformer aux formalités et vérifier la validité de leurs documents de voyage et de leurs vaccins. Les compagnies aériennes peuvent accepter les animaux de compagnie avec un carnet de vaccination à jour. Les clients doivent présenter les documents nécessaires pour les vols à tarif spécial. INTENSE TOUR n'est pas responsable si le client ne respecte pas les formalités et ne peut pas embarquer ou débarquer. Certains pays ont des règles strictes sur l'importation et l'exportation de produits et de devises étrangères, il est recommandé de se renseigner auprès des services consulaires. Enfin, les produits contrefaits constituent un délit douanier qui peut entraîner des sanctions douanières et pénales.

Lorsque vous quittez ou revenez sur le territoire français, il faut vérifier les formalités douanières différentes qui s'appliquent. Pour plus d'information consultez la rubrique « Achats et Tourisme » du site des Douanes françaises sur le lien suivant : <http://www.douane.gouv.fr/menu.asp?id=1>

IMPORTANT : Les frais liés au respect des diverses formalités restent à la charge du client et ne peuvent, en aucun cas, faire l'objet d'une demande de remboursement adressée à INTENSE TOUR.

RISQUE PAYS : Nous vous encourageons à vous tenir informé régulièrement de la situation politique et sanitaire de la destination de votre voyage ou séjour en consultant la rubrique "Conseils aux voyageurs" du site du Ministère des Affaires Étrangères <http://www.diplomatie.gouv.fr>, notamment les sous-rubriques "Risque pays" et "Santé". En vous inscrivant, vous reconnaissez avoir été informé de toutes les spécificités liées au pays de destination choisi. Le signataire du contrat est responsable de la diffusion de ces informations auprès des participants. En cas d'événement politique ou sanitaire pouvant présenter des contraintes ou des dangers pour le client, INTENSE TOUR peut conditionner le départ du client à la signature d'un document attestant que le client est informé des risques associés à son séjour. INTENSE TOUR se réserve également le droit d'annuler le séjour du client.

Vous pouvez accéder à des renseignements complémentaires concernant les diverses formalités en consultant la rubrique « S'informer pour bien voyager en avion » sur le site de la DGAC : <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Conseils-pratiques-avant-de.html>

Article 16 - PERSONNES A MOBILITE REDUITE

Il est important de noter que certains de nos établissements ne sont pas conformes aux normes pour les personnes en fauteuil roulant. Si vous êtes une personne à mobilité réduite, veuillez le signaler par écrit lors de votre inscription pour que nous puissions vous proposer un produit adapté et informer nos équipes d'accueil et les compagnies aériennes, qui sont soumises à des normes de sécurité très strictes.

Article 17 - ASSURANCES OPTIONNELLES

INTENSE TOUR vous propose de souscrire, au moment de votre commande, une assurance optionnelle selon différentes formules :

Formule 1 : Assurance Annulation

Formule 2 : Assurance Multirisque (Annulation + bagages + interruption de voyage + responsabilité civile...)

Le détail des risques couverts, des exclusions, le montant des garanties et des franchises ainsi que les tarifs relatifs à ces options sont sur notre site internet : www.intensetour.fr

La procédure de déclaration pour bénéficier de la garantie se fait en adressant un formulaire directement à la compagnie d'assurance, en suivant les instructions indiquées dans ses conditions particulières de vente. Pour être recevables, seules les demandes accompagnées de tous les justificatifs prévus au contrat seront acceptées par la compagnie d'assurance.

La compagnie d'assurance est responsable envers le client pour la souscription et l'exécution des contrats d'assurance.

Une fois souscrite, une garantie ne peut pas être modifiée ni remplacée par une autre garantie, ni annulée.

Le montant de la souscription à une assurance est acquis définitivement et ne peut pas être remboursé.

Article 18 - SERVICE RELATION CLIENTELE

Les clients qui ont des observations à faire sur le déroulement de leur voyage doivent le faire dans les plus brefs délais par tout moyen permettant d'en accuser réception auprès de INTENSE TOUR à l'adresse suivante :

MOBILITE TOURISME ET LOISIRS COMPAGNIE –

Service Relation Clientèle

13 RUE DU MARECHAL LECLERC 42600 NTBRISON

Ou par courriel à l'adresse suivante : info@intensetour.fr

Nous suggérons aux clients de signaler par écrit toute défaillance dans l'exécution du contrat au représentant de INTENSE TOUR sur place. En cas d'incident pendant le voyage, nous recommandons au client de contacter le représentant local et le prestataire concerné pour signaler le désagrément et chercher une solution rapide. Si la solution proposée ne satisfait pas le client et que le désagrément persiste jusqu'à la fin du voyage, il doit formuler une réclamation auprès de INTENSE TOUR dans les plus brefs délais, pendant le voyage et avant le retour, en utilisant tout moyen permettant d'en accuser réception. L'examen des dossiers de réclamation ne prendra en compte que les éléments contractuels de la réservation et non les évaluations subjectives. Tout dédommagement potentiel pour une réclamation concernant les prestations terrestres sera basé sur le prix de ces dernières. Nous nous engageons à traiter les réclamations dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la date de leur réception. Cependant, si des enquêtes auprès des hôteliers ou des prestataires de services sont nécessaires, ce délai pourra être prolongé en fonction de la complexité du dossier. Si le Service Relation Clientèle ne répond pas de manière satisfaisante dans le délai susmentionné, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site internet : www.mtv.travel.

Il est à noter que les éléments suivants ne constituent pas un motif de réclamation :

- La non disponibilité de toute prestation non contractuelle ;
- Le style de décoration d'un établissement hôtelier ;
- Le temps de trajet lors des transferts. Ces derniers étant indiqués à titre indicatif et non contractuel ;
- Les moyens délivrant les prestations de voyages et de séjours (avions, véhicule de transfert, établissement hôtelier...) sont fréquentés par des personnes de nationalités et de cultures différentes. Les réclamations de quelque nature que ce soit et ayant pour objet le comportement d'autres clients ou de personnes présentes dans le moyen délivrant la prestation, leurs âges, leurs ethnicités, leurs religions, etc, ne sont pas recevables ;
- Les phénomènes naturels tels que la présence en mer d'algues, de méduses, une mauvaise météo, etc. ;
- La non mise à disposition de ce qui n'est pas garanti dans l'article « Hébergement » ;
- L'état de tout objet ou équipement prêté ou toute infrastructure mise à disposition par l'établissement hôtelier et ne faisant pas partie des prestations contractuelles essentielles ;
- La défaillance des prestataires non contractuels.

Il est à noter également qu'à l'occasion d'une réclamation :

- un remboursement par INTENSE TOUR d'une prestation ne vaut pas reconnaissance d'une faute de sa part.
- en cas d'acceptation par le client d'une solution à l'amiable (remboursement, voyage de remplacement, etc.), le client s'abstiendra d'engager une quelconque procédure ayant le même objet postérieurement à ce règlement amiable.

Article 19 - ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE

INTENSE TOUR SARL dispose d'une assurance responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de la compagnie HISCOX. Cette assurance couvre les conséquences financières de la responsabilité civile de l'Assuré envers les tiers, dans le cadre de ses activités conformément aux dispositions particulières du contrat.

Article 20 - RESPONSABILITES ET OBLIGATIONS DU CLIENT

1. Le client doit posséder tous les documents de voyage, qu'ils soient sous format papier ou numérique sur un téléphone portable, un ordinateur portable, une tablette, etc. Les documents de voyage pour l'enregistrement, les transferts Aéroport-Hôtel-Aéroport et l'hôtel doivent être en format papier. Il est de la responsabilité du client de vérifier la conformité des informations contenues dans les documents de voyage avant le départ.
2. Le client doit informer INTENSE TOUR de tout handicap, maladie neurologique, maladie nécessitant un régime alimentaire particulier, allergie ou tout autre fait devant être porté à la connaissance de INTENSE TOUR pour garantir l'exécution du contrat.
3. Toutes les prestations incluses dans l'offre souscrite par le client sont nominatives. Pendant le séjour, le client ne pourra pas transférer le bénéfice de ces prestations, notamment dans le cadre d'un séjour en formule tout compris, à titre gratuit ou onéreux à qui que ce soit.
4. Chaque client est responsable de ses enfants mineurs et de ses effets personnels.
5. Les biens mobiliers et immobiliers de l'établissement hôtelier demeurent la propriété de ce dernier, et l'achat d'une prestation hôtelière ne vaut pas l'appropriation d'un objet quelconque appartenant au prestataire.
6. Le client doit respecter la loi du pays de destination.
7. Le client est tenu de tenir INTENSE TOUR informée de tout changement relatif aux données personnelles ayant servi à la réservation et/ou à l'établissement de ce contrat de vente

Article 21 - LIMITES DE RESPONSABILITES DE INTENSE TOUR

1. INTENSE TOUR propose ses offres en toute bonne foi et fournit les meilleurs efforts pour assurer un voyage dans les meilleures conditions au Client.
2. La société INTENSE TOUR ne peut être tenue pour responsable :
 - en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de tout ou partie des prestations prévues au contrat, qui serait imputable soit au client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation, soit à un cas de force majeure ;
 - en cas de dommages indirects ;
 - de l'exécution des prestations achetées sur place par le client et non prévues au descriptif ;
 - des pré-acheminements ou post-acheminements pris à l'initiative du client ;
 - toute perte quelle qu'en soit la nature (affaires personnelles, perte financière, perte d'opportunité commerciale, perte de revenu,...) à l'occasion de l'exécution de ce contrat ;
 - des vols commis dans les hôtels. Il est recommandé aux clients de déposer les objets de valeur, papiers d'identité et titres de transport dans le coffre de l'hôtel. Le client est responsable de l'oubli ou de la perte d'objets intervenus notamment lors du transport ou des transferts.
 - des modifications d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport provoqués par des circonstances indépendantes de sa volonté. Dans de telles conditions, le retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucune indemnisation à la charge de INTENSE TOUR.
 - de la non disponibilité de services autres que ceux souscrits par le client dans le cadre de l'offre de INTENSE TOUR ;
 - des déclarations ou avis donnés oralement ne concernant pas d'une manière directe les prestations vendues en elles-mêmes. Ceux-ci n'engagent que les personnes physiques qui les donnent ;

3. La responsabilité de INTENSE TOUR peut être limitée par celle de ses propres prestataires par l'application de conventions internationales. Le montant du dédommagement éventuellement dû par INTENSE TOUR au client est limité conformément aux conventions internationales qui régissent les prestations concernées.

Article 22 - PROPRIETE INTELLECTUELLE ET DROIT D'AUTEUR

Les supports de communication et de vente utilisés par INTENSE TOUR sont protégés par des droits d'auteur et contiennent des informations, textes, graphiques, animations, images, noms commerciaux, logos et logiciels.

Conformément à la législation sur la propriété intellectuelle et les droits d'auteur, il est interdit de reproduire, représenter, adapter, redistribuer, retransmettre, publier, tout ou partie d'un ou plusieurs éléments de tout support édité par INTENSE TOUR ou des éléments protégés par un droit d'auteur sans autorisation préalable et expresse de la part de INTENSE TOUR. Il est également interdit d'insérer tout contenu susceptible d'altérer le fonctionnement du site web www.intensetour.fr, ou d'exploiter à des fins professionnelles le contenu du site web sans le consentement explicite de INTENSE TOUR.

Le site www.intensetour.fr peut contenir des liens hypertexte vers d'autres sites édités par d'autres organismes. En cliquant sur ces liens, le client reconnaît qu'il quitte le site www.intensetour.fr. INTENSE TOUR n'assume aucune responsabilité quant à l'utilisation que le client fera des sites vers lesquels il sera redirigé.

La souscription à une offre vaut acquisition d'un droit d'utilisation non exclusif, non-transmissible et personnel du contenu du Site. Ce droit d'utilisation porte sur la possibilité de consulter en ligne le contenu du Site et d'effectuer si nécessaire une sauvegarde ou une impression des données pour un usage strictement privé.

Article 23 - CONFIDENTIALITE

La prestation réservée par le Client est strictement personnelle et nominative. Tous les courriers électroniques, lettres, télécopies, etc., sont considérés comme confidentiels et destinés exclusivement à leur destinataire. Toute utilisation ou diffusion non autorisée est prohibée. Notez que tout envoi de message électronique est susceptible d'être altéré, déformé ou falsifié, INTENSE TOUR ne pourra donc être tenue responsable si un tel message est altéré, déformé ou falsifié.

Article 24 - CAS DE FORCE MAJEURE

La force majeure désigne tout événement extérieur aux parties contractantes qui présente un caractère imprévisible et insurmontable, empêchant INTENSE TOUR ou les prestataires impliqués dans l'exécution du voyage de remplir tout ou partie de leurs obligations contractuelles.

De manière explicite, cela inclut les cas de grève des transports, du personnel hôtelier, des aiguilleurs du ciel, les épidémies, les intempéries, les phénomènes climatiques et/ou naturels, les insurrections, les émeutes, les interdictions édictées par les autorités gouvernementales ou publiques, et autres événements similaires.

Article 25 - INFORMATIONS & NOTIFICATIONS

Toutes les notifications au titre du présent contrat doivent être faites par courriel à : info@intensetour.fr ou lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse suivante :

MOBILITE TOURISME ET LOISIRS COMPAGNIE –
Service Relation Clientèle
13 RUE DU MARECHAL LECLERC 42600 MONTBRISON

Article 26 - MODIFICATION DU CONTRAT

Le contrat ne peut être modifié que par un avenant signé des deux parties.

Article 27 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

Outre les documents de voyage, le client recevra les documents contractuels listés ci-dessous :

- Le bulletin d'inscription ;
- Les conditions générales et particulières de vente ;
- Les conditions de vente des contrats d'assurance éventuels ;
- La facture.

Article 28 - DUREE ET VALIDITE DU CONTRAT

Le Contrat prend effet à partir de la date de souscription à l'offre jusqu'au retour du client en France, sauf résiliation anticipée conformément aux clauses du contrat.

Article 29 - PREUVE

Les parties conviennent que les données conservées dans les systèmes d'information d'INTENSE TOUR et de ses partenaires ont une valeur probante pour les commandes en ligne effectuées par le Client, à moins qu'une erreur manifeste justifiée par le Client ne soit prouvée. En cas de litige, ces données peuvent être utilisées comme preuve par INTENSE TOUR et auront la même valeur que tout document établi par écrit.

Article 30 - DROIT APPLICABLE

Tout contrat conclu entre INTENSE TOUR et le Client est soumis au droit français.