

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION (CGU) DU SITE INTERNET HESKALE

Date de dernière mise à jour : 03/03/2026

HESKALE est une agence de voyage par abonnement, accessible à l'adresse suivante : <https://heskale.fr> (ci-après le "Site"), proposant un modèle innovant : un service d'organisation de voyages et de séjours accessible par le biais d'un abonnement personnalisé (ci-après, « l'Abonnement »), permettant à ses Clients de bénéficier, plusieurs fois par an, de prestations de voyages/séjours selon la formule choisie.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après les "CGU") s'appliquent de manière exclusive à toute personne souhaitant utiliser le Site et/ou les services proposés depuis le Site.

Attention, toute utilisation effectuée à quelque titre que ce soit du Site implique obligatoirement l'acceptation sans réserve des présentes CGU.

ARTICLE 1. LES MENTIONS LÉGALES OBLIGATIONS

1.1. Le Site est édité par la société HESKALE, société par actions simplifiée unipersonnelle au capital de 7500 euros, immatriculée au RCS de STRASBOURG sous le numéro 941 987 380, ayant son siège social 23 rue Albert Schweitzer à 67 240 KURTZENHOUSE et représentée par Madame Kloé WEBER (ci-après la "Société" ou la "Société HESKALE" ou encore "HESKALE").

La directrice de publication est Madame Kloé WEBER.

1.2. La société HESKALE est immatriculée auprès des opérateurs de voyages et de séjour sous le numéro ATOUT France IM067260002. La société HESKALE dispose d'une garantie financière auprès de l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST) et d'une Assurance Responsabilité Civile et Professionnelle HISCOX. Les prestations liées à la vente de produits d'assurance, comme des assurances annulation, rapatriement, ou bagages sont assurés par un organisme d'assurance externe à HESKALE (AXA ou Allianz).

1.3. Le Site est hébergé par la société WIX, société commerciale étrangère immatriculée au RCS

sous le numéro 808 452 825, ayant son siège social au 1 Grant's Row à Dublin 2 D02HX96 (Ireland).

ARTICLE 2. OBJET

Les présentes CGU conclues entre la Société HESKALE et l'Utilisateur ont pour objet de fixer les dispositions contractuelles relatives aux droits et obligations respectifs des Parties dans le cadre de l'utilisation du Site et de l'ensemble des Services qui y sont proposés.

ARTICLE 3. DÉFINITIONS

Les termes mentionnés ci-dessous ont, dans les présentes Conditions Générales d'Utilisation, la signification suivante :

- **Site** : le site internet de la société HESKALE accessible depuis l'adresse : <https://heskale.fr> ;
- **Utilisateur** : toute personne accédant et/ou utilisant le Site et/ou les Services proposés par la société HESKALE depuis le Site ;
- **Services** : tous les services proposés par la société HESKALE depuis le Site, à savoir l'abonnement à des prestations de voyages et les services annexes ;
- **Client** : toute personne qui formule une demande de devis et qui accepte la proposition d'abonnement mensuel permettant des prestations de voyages émise par la société HESKALE ;
- **Compte** : désigne l'interface hébergée par le Site dans laquelle est regroupée l'ensemble des données fournies par l'Utilisateur ou Client ;
- **Conditions Générales d'Utilisation** ou « **CGU** » : désigne les présentes conditions contractuelles mises à disposition sur le Site, régissant l'utilisation de celui-ci et que tout Utilisateur ou Client doit accepter lors de son accès au Site ;
- **Parties** : au pluriel, désigne ensemble la société HESKALE et l'Utilisateur ou le Client. Au singulier, désigne une seule des deux Parties.

ARTICLE 4. ACCEPTATION DES CGU

L'accès et l'utilisation du Site impliquent l'acceptation des présentes CGU.

Ainsi, l'Utilisateur/Client s'engage à lire attentivement les présentes CGU lors de l'accès au Site et est invité à les télécharger, les imprimer et à en conserver une copie.

Il est précisé que les présentes CGU sont disponibles dans le footer de la Plateforme au moyen d'un lien hypertexte et peuvent être consultées à tout moment.

ARTICLE 5. OBLIGATION DES UTILISATEURS ET CLIENTS

Dans le cadre de l'utilisation du Site, chaque Utilisateur et chaque Client s'engage à ne pas porter atteinte à l'ordre public et à se conformer aux lois et règlements en vigueur, aux bonnes mœurs et à respecter les droits des tiers et les dispositions des présentes CGU.

Chaque Utilisateur et Client a pour obligation de :

- Renseigner les différents champs de création du Compte et de réservation d'un Service de bonne foi, et à fournir des données exactes, à jour et complètes ;
- Procéder au paiement de toutes les sommes dues dans le cadre de l'abonnement proposé par HESKALE ;
- Se comporter de façon loyale et raisonnable à l'égard de la société HESKALE et des tiers ;
- Être honnête et sincère dans les informations fournies à la société HESKALE et, le cas échéant, aux autres Utilisateurs ;
- Utiliser le Site conformément à son objet tel que décrit dans les présentes CGU ;
- Ne pas détourner la finalité du Site pour commettre des crimes, délits ou contraventions réprimés par le Code pénal ou par toute autre disposition légale ou réglementaire ;
- Conserver en toute sécurité tout identifiant et mot de passe permettant d'accéder à son Compte comme strictement confidentiel, ces informations et leur perte demeurant sous la responsabilité du Client ;
- Respecter la vie privée des tiers et la confidentialité des échanges ;
- Respecter les droits de propriété intellectuelle de la société HESKALE portant sur les éléments du Site ;
- Ne pas chercher à porter atteinte au sens des articles 323-1 et suivants du Code pénal aux systèmes de traitements automatisés de données mis en œuvre sur le Site, notamment par l'intermédiaire de pratiques telles que le web-scraping ;
- Ne pas modifier les informations mises en ligne par la société HESKALE ;
- Ne pas utiliser le Site pour envoyer massivement des messages non sollicités (publicitaires ou autres) ;
- Ne pas diffuser des données ayant pour effet de diminuer, de désorganiser, de ralentir ou d'interrompre le fonctionnement normal du Site.

ARTICLE 6. OBLIGATION DE LA SOCIÉTÉ HESKALE

L'obligation générale de HESKALE est une obligation de moyens. Il ne pèse sur HESKALE aucune obligation de résultat ou de moyens renforcée d'aucune sorte, en dehors de ses obligations légales d'ordre public.

HESKALE s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour assurer une continuité d'accès et d'utilisation de la Plateforme 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

HESKALE attire toutefois l'attention des Utilisateurs sur le fait que les protocoles actuels de communication via Internet ne permettent pas d'assurer de manière certaine et continue la transmission des échanges électroniques (messages, documents, identité de l'émetteur ou du destinataire).

De plus, HESKALE pourra à tout moment suspendre, interrompre ou limiter l'accès de tout ou partie du Site.

Le Site est accessible gratuitement pour tout Utilisateur disposant d'un accès internet. Tous les frais supportés par l'Utilisateur pour accéder au Site demeurent à sa charge.

HESKALE décline toute responsabilité, notamment :

- En cas d'impossibilité d'accéder temporairement au Site pour des opérations de maintenance technique ou d'actualisation des informations publiées. Les Utilisateurs et Clients reconnaissent que la responsabilité de HESKALE ne saurait être engagée en cas de dysfonctionnements ou d'interruptions desdits réseaux de transmission ;
- En cas d'attaques virales, intrusion illicite dans un système de traitement automatisé de données ;
- En cas d'utilisation anormale ou d'une exploitation illicite du Site par un Utilisateur, un Client ou un tiers ;
- Relativement au contenu des sites internet tiers vers lesquels renvoient des liens hypertextes présents sur le Site ;
- En cas de non-respect des présentes CGU imputable aux Utilisateurs/ Clients ;
- En cas de retard ou d'inexécution de ses obligations, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure définie au sein des présentes ;
- En cas de cause étrangère non imputable à HESKALE ;
- En cas d'utilisation anormale ou d'une exploitation illicite du Site, l'Utilisateur/Client est alors seul responsable des dommages causés aux tiers et des conséquences des réclamations ou actions qui pourraient en découler.

ARTICLE 7. FORCE MAJEURE

La responsabilité de la société HESKALE ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes CGU découle d'un cas de force majeure.

Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion des CGU et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution des CGU. Si l'empêchement est définitif, les CGU sont résolues de plein droit et les Parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues par les articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

En cas de survenance d'un événement revêtant les caractéristiques de la force majeure, HESKALE s'efforcera d'informer l'Utilisateur dès que possible.

ARTICLE 8. DONNÉES PERSONNELLES

La manière dont les données personnelles des Utilisateurs/Clients sont traitées par HESKALE, en tant que responsable de traitement, est détaillée dans la Politique de confidentialité, accessible dans le footer du Site ou par le lien suivant : [**https://www.heskale.fr/politique-de-confidentialit%C3%A9**](https://www.heskale.fr/politique-de-confidentialit%C3%A9)

ARTICLE 9. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'Utilisateur et le Client reconnaissent les droits de propriété intellectuelle de la Société HESKALE sur le Site, ses composantes et les contenus y afférant et renoncent à contester ces droits sous quelque forme que ce soit.

Les marques, logos, slogans, graphismes, photographies, animations, vidéos, solutions logicielles et textes et tout autre contenu sur le Site sont la propriété intellectuelle exclusive de HESKALE et ne peuvent pas être reproduits, utilisés ou représentés sans autorisation expresse de la part de celui-ci sous peine de poursuites judiciaires.

Toute représentation ou reproduction, totale ou partielle, du Site et de son contenu, par quelque procédé que ce soit, sans l'autorisation préalable expresse de HESKALE, est interdite et constituera une contrefaçon sanctionnée

par les articles L.335-2 et suivants et L.713-1 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle.

L'acceptation des présentes CGU vaut reconnaissance par les Utilisateurs et les Clients des droits de propriété intellectuelle de HESKALE et engagement à les respecter.

ARTICLE 9 BIS. GESTION DES COMMENTAIRES SUR LES BLOGS

Les Utilisateurs et Clients ont la possibilité de publier des commentaires sur les blogs mis en ligne sur le Site. À ce titre, ils s'engagent à ce que leurs commentaires respectent la législation en vigueur, l'ordre public, les bonnes mœurs, ainsi que les droits des tiers, et à ne pas publier de contenus à caractère illicite, diffamatoire, injurieux, discriminatoire, haineux, ou portant atteinte à la vie privée ou aux droits de propriété intellectuelle d'autrui.

La Société HESKALE se réserve le droit de modérer, refuser, modifier ou supprimer tout commentaire qui contreviendrait aux présentes CGU ou à la législation applicable, sans préavis ni indemnité. Les Utilisateurs et Clients sont seuls responsables du contenu de leurs commentaires et garantissent la Société HESKALE contre toute réclamation ou action de tiers à ce titre.

ARTICLE 10. SERVICES UTILISATEURS

Toute question ou réclamation concernant l'utilisation ou le fonctionnement du Site peut être formulée selon les modalités suivantes :

- Par email à l'adresse : **contact@heskale.fr**
- Pour courrier à l'adresse : 23 rue Albert Schweitzer à 67 240 KURTZENHOUSE

ARTICLE 11. VALIDITÉ ET MODIFICATION DES CGU

Si l'une quelconque des stipulations des présentes CGU venait à être déclarée nulle au regard d'une disposition législative ou réglementaire en vigueur et/ou d'une décision de justice ayant autorité de la chose jugée, elle sera réputée non écrite mais n'affectera en rien la validité des autres clauses qui demeureront pleinement applicables.

Une telle modification ou décision n'autorise en aucun cas les Utilisateurs/ Clients à méconnaître les présentes CGU.

Les présentes CGU s'appliquent à tout Utilisateur naviguant sur la Plateforme. Les CGU pourront être modifiées et mises à jour par HESKALE à tout moment, notamment pour s'adapter aux évolutions législatives ou réglementaires.

Les CGU applicables sont :

- **Pour les Utilisateurs** : celles en vigueur au moment de la navigation sur la Plateforme ;
- **Pour les Clients inscrits grâce à un Compte** : celles qui ont été acceptées par lui sur le Site au moment de la création de son Compte ou au moment de sa dernière connexion en cas de modification de ces dernières.

ARTICLE 12. COMPÉTENCE ET DROIT APPLICABLE

LES PRÉSENTES CGU AINSI QUE LES RELATIONS ENTRE L'UTILISATEUR ET L'OPÉRATEUR SONT RÉGIES PAR LE DROIT FRANÇAIS.

En cas de différend survenant entre HESKALE et un Utilisateur/Client au sujet de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation des présentes CGU, les Parties s'efforceront de le régler à l'amiable.

Dans un tel cas de figure, l'Utilisateur/Client est tout d'abord invité à contacter le service utilisateurs de HESKALE dans les conditions prévues à l'article 10 – Service Utilisateurs.

Dans l'hypothèse où aucun accord amiable ne serait trouvé, il sera proposé une procédure de médiation facultative, menée dans un esprit de loyauté et de bonne foi en vue de parvenir à un accord amiable lors de la survenance du tout conflit relatif au présent contrat, y compris portant sur sa validité.

En application de l'article L 616-1 du Code de la consommation, l'Utilisateur qui a la qualité de consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation peut, pour enclencher la procédure de médiation, contacter le médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel.

Tout consommateur a également la possibilité de recourir à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges accessible à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>

La Partie souhaitant mettre en œuvre le processus de médiation devra préalablement en informer l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé

de réception en indiquant les éléments utiles au conflit et/ou à sa compréhension.

L

a médiation ne présentant pas un caractère obligatoire, l'Utilisateur consommateur ou l'Opérateur peut à tout moment se retirer du processus.

DANS L'HYPOTHÈSE OU LA MÉDIATION ÉCHOUERAIT OU NE SERAIT PAS ENVISAGÉE, LE LITIGE AYANT PU DONNER LIEU À UNE MÉDIATION SERA CONFIE AU TRIBUNAL COMPÉTENT.