

CONDITIONS GENERALES DE VENTE (CGV)

Date de dernière mise à jour : 27/08/2026

HESKALE est une société par actions simplifiée unipersonnelle au capital de sept mille cinq cents (7,500.00) 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. Sa garantie financière est assurée par Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST). HESKALE a souscrit une assurance auprès de **HISCOX** pour un montant de garantie tous dommages confondus, par sinistre et par an, de **1 500 000** euros. HESKALE est une agence de voyage immatriculée auprès d'Atout France sous le numéro : IM067260002.

ARTICLE 1. CHAMP D'APPLICATION DES CGV

Les présentes conditions générales de service et de vente (ci-après dénommées les « CGV ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la Société HESKALE (ci-après la "Société" ou la "Société HESKALE" ou encore "HESKALE") fournit aux acheteurs consommateurs (ci-après dénommés les "Clients" ou le "Client") qui lui en font la demande un abonnement mensuel permettant la vente de voyages ou de séjours au sens du Code du Tourisme par la Société HESKALE.

Les présentes CGV sont à destination de Clients qui garantissent avoir la qualité exclusive de consommateurs, telle que définie par le droit et la jurisprudence française. A ce titre, il est expressément prévu que le Client est une personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

La souscription à l'abonnement proposé par la Société HESKALE implique obligatoirement l'acceptation sans réserve des présentes CGV.

ARTICLE 2. INFORMATION PRÉALABLE

Conformément à l'article L. 211-8 du Code du Tourisme, le Client se verra transmettre des fiches descriptives pour chaque séjour choisi, comprenant notamment les caractéristiques principales des prestations proposées relatives

au transport et au séjour, les coordonnées de la Société HESKALE, le prix et les modalités de paiement, les conditions d'annulation et de résolution du contrat, les assurances et les conditions de franchissement des frontières. Le Client est ainsi invité à se reporter aux fiches descriptives du voyage ou séjour choisi.

Avant toute confirmation de son séjour, le Client reconnaît avoir pris connaissance du formulaire d'information standard sur les droits essentiels au titre de la directive européenne 2015/2302 transposée dans le Code du Tourisme et disponible à la fin des présentes conditions générales.

En application de l'article L.211-9 du Code du Tourisme, les parties conviennent expressément que HESKALE pourra modifier les informations relatives aux voyages/séjours proposés, notamment les conditions relatives au prix et au contenu des prestations de transport et de séjour, à l'identité du transporteur aérien, ainsi qu'aux dates d'ouverture et de fermeture des hôtels, aux itinéraires des circuits, etc.

ARTICLE 3. L'ABONNEMENT

La Société HESKALE propose 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. Ce modèle innovant inclut la planification complète des séjours, incluant notamment les frais de transport et d'hébergement.

L'Abonnement est strictement personnel, nominatif, non-cessible et réservé uniquement au Client titulaire.

3.1. Conditions de souscription à l'Abonnement

Toute personne souhaitant souscrire à l'Abonnement proposé par HESKALE doit avoir au moins dix-huit (18) ans et avoir la capacité juridique de contracter. La souscription à l'Abonnement se fait exclusivement via le site internet de HESKALE, à l'adresse suivante : <https://heskale.fr>

La souscription à l'Abonnement implique la conclusion d'un contrat pour lequel le Client s'engage à fournir des informations exactes, complètes et à jour lors de l'inscription.

La souscription à l'Abonnement est nominative et ne peut pas être cédée à un tiers.

Le Client choisit, au moment de la souscription, l'une des formules proposées par la Société HESKALE, telles que présentées sur son site.

3.2. Droit de rétractation

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la souscription de l'Abonnement pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités.

L'Abonnement peut être résilié soit par l'envoi d'un email à l'adresse suivante contact@heskale.fr soit via l'espace client, **bouton « résilier mon abonnement »**.

3.3. Contenu et conditions d'utilisation de l'Abonnement

Trois formules d'abonnements sont proposées et détaillées sur le site internet de la Société HESKALE.

Une formule "Offre Duo" est également proposée (formule détaillée à l'article 3.7).

La souscription à l'Abonnement donne droit au Client de partir à des fréquences déterminées par la formule de son Abonnement choisi.

Les premières offres de voyages / séjours ne pourront être proposées au Client qu'à partir de quatre (4) mois après sa souscription à l'Abonnement.

En cas d'absence de participation à un séjour ou voyage pendant une période continue de douze (12) mois à compter de la souscription à l'Abonnement ou à compter du dernier voyage / séjour réalisé par le Client, et sans motif légitime dûment notifié à la Société HESKALE, le Client perdra irrémédiablement le droit de bénéficier au voyage pour ladite période, sans possibilité de report ou remboursement.

3.4. Processus de sélection des voyages / séjours par le Client

Le processus de sélection des séjours ou voyages dans le cadre de l'Abonnement repose sur une coopération active entre HESKALE et le Client, selon les étapes suivantes :

- **Souscription de l'Abonnement**

La première étape consiste pour le Client à souscrire à l'Abonnement via le site internet de HESKALE, en sélectionnant l'une des formules proposées (**voir article 3.1 ci-dessus**).

- **Envoi de formulaires par HESKALE**

HESKALE adresse au Client, à intervalles réguliers de quatre (4) mois, des propositions de voyages / séjours par courrier électronique, à l'adresse fournie lors de son inscription.

Ce formulaire vise à recueillir notamment les dates de disponibilité du Client pour partir, ainsi que ses préférences éventuelles de destination ou de types de séjours.

- **Retour du formulaire dûment complété par le Client**

Le Client doit retourner le formulaire complété au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la date de départ souhaitée.

L'envoi d'un formulaire incomplet ou erroné sera considéré comme non valide et ne permettra pas à HESKALE d'organiser un séjour.

En l'absence de réception d'un formulaire complet dans ce délai, HESKALE ne pourra garantir la mise en place du séjour pour la période concernée, sans que cela ne constitue un manquement contractuel.

- **Envoi d'offres de voyages/séjours par HESKALE**

Sur la base des informations fournies dans le formulaire, HESKALE adresse au Client, par email, une ou plusieurs propositions de séjours ou de voyages.

Ces offres sont élaborées en tenant compte des préférences et disponibilités du Client, dans la limite des capacités organisationnelles et des conditions du marché.

Toutefois, HESKALE ne propose pas de séjours ou voyages "sur mesure". Les offres adressées au Client sont standardisées, mais sélectionnées en fonction des intérêts et des disponibilités exprimés par le Client dans le formulaire.

HESKALE s'engage, à ce titre, à une **obligation de moyens**, consistant à proposer des offres correspondantes aussi fidèlement que possible aux souhaits exprimés par le Client, dans la limite des contraintes opérationnelles, logistiques et contractuelles.

Les propositions de séjours / voyages adressées au Client par HESKALE ne constituent pas une offre ferme au sens de l'article 1114 du Code civil.

- **Choix du Client parmi les offres reçues**

À compter de la réception des propositions de séjours émises par HESKALE, le Client dispose d'un délai de **cinq (5) jours calendaires** pour notifier à HESKALE, par email, sa sélection définitive.

À l'expiration de ce délai de cinq (5) jours, la disponibilité des offres initialement transmises n'est plus garantie. Ces offres seront alors réputées caduques, sauf mention expresse contraire de la part de HESKALE.

- **Confirmation finale de HESKALE**

Une fois l'offre sélectionnée par le Client, HESKALE lui adresse une confirmation de la réalisation du voyage ou séjour, précisant les dates, les modalités pratiques ainsi que les éléments inclus, dans un délai de dix (10) jours.

Cette confirmation définitive vaut conclusion définitive du contrat de voyage ou de séjour entre HESKALE et le Client. Le guide de voyage sera remis au plus tard trente (30) jours avant le départ.

La confirmation du voyage / séjour sera également consultable par le Client sur son Compte personnel depuis le site internet de HESKALE.

Toute demande de modification ou d'annulation du voyage par le Client après la réception de la confirmation se verra appliquer les conditions de l'article 5 des présentes CGV.

Aéroports de départ retenus dans le cadre de l'Abonnement :

Afin de pouvoir proposer une multitude de destinations européennes, seuls les grands aéroports internationaux sont retenus dans le système d'abonnement HESKALE. Les aéroports de départ pris en compte sont les suivants : Bruxelles-Charleroi, Francfort, Luxembourg, Stuttgart, Bâle-Mulhouse, Zurich, Genève, Lyon, Milan, Turin, Nice, Marseille, Toulouse, Bordeaux, Nantes, Rennes, Brest, Paris-Orly, Paris-CDG, Paris-Beauvais.

Les départs depuis des aéroports régionaux non mentionnés ci-dessus peuvent être pris en compte dans la mesure du possible. Toutefois, ces aéroports ne peuvent constituer à eux seuls la base de départ pour l'ensemble de la durée de l'abonnement. HESKALE ne pourra être tenu responsable si aucun voyage ne peut être organisé au départ d'un aéroport autre que ceux listés ci-dessus.

L'acheminement du Client vers et depuis l'aéroport de départ n'est en aucun cas pris en charge par HESKALE, quelle que soit la formule d'abonnement souscrite.

3.5. Modalités de paiement

L'inscription à l'Abonnement implique le paiement immédiat de la première mensualité, dont le montant varie selon la formule choisie.

Les formalités suivantes sont prélevées automatiquement chaque mois.

Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer au Client en cas de demande supplémentaire, non prévue dans l'offre de voyage proposée par HESKALE, ce qui sera communiqué en amont au Client.

3.6. Résiliation de l'Abonnement

Le Client peut résilier à tout moment son Abonnement soit par mail à l'adresse **contact@heskale.fr**, soit via son espace client – **bouton « résilier mon abonnement »** soit par lettre recommandée avec accusé de réception (23 rue Albert Schweitzer à 67 240 KURTZENHOUSE).

Le Client peut résilier son Abonnement à tout moment, sans frais ni pénalité de résiliation.

La résiliation met fin aux prélèvements des mensualités restant dues. En revanche, les mensualités déjà versées par le Client à la date de la résiliation restent acquises à HESKALE et ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement, que la résiliation intervienne avant ou après la réalisation d'un séjour/voyage.

3.7. Offre Duo

HESKALE propose une formule "Offre Duo" permettant au Client titulaire de l'Abonnement de bénéficier de chaque séjour ou voyage en compagnie d'une seconde personne de son choix.

Le Client reste l'unique titulaire de l'Abonnement et peut modifier librement l'identité de l'accompagnant à chaque voyage. L'accompagnant peut être mineur, sous réserve du respect des conditions énoncées à l'article 9.

Cette formule permet de voyager à deux, simultanément, à l'occasion de chaque séjour. Elle n'autorise pas la réalisation de séjours distincts par les deux personnes.

ARTICLE 4. ABSENCE DE DROIT DE RÉTRACTATION POUR LE CONTRAT DE VOYAGE/SÉJOUR

Le Client ne bénéficie pas du droit de rétractation pour l'achat des séjours et voyages en ligne conformément aux articles L.221-2 et L.221-28 du Code de la consommation.

Toutefois, le Client bénéficie d'un droit de rétractation pour sa souscription à l'Abonnement (voir Article 3.2).

ARTICLE 5. ANNULATIONS OU MODIFICATIONS DU FAIT DU CLIENT

Conformément à l'article L.211-14 I du Code du tourisme, le Client peut annuler le contrat de voyage/séjour à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant la perte potentielle des mensualités économisées pour ledit voyage/séjour.

Toute demande d'annulation doit être effectuée par le Client soit par email (adresse email de HESKALE), soit par lettre recommandée avec accusé de réception (23 rue Albert Schweitzer à 67 240 KURTZENHOUSE).

Les frais de modification ou d'annulation varient selon la formule d'Abonnement choisie par le Client :

Formule Essentiel	Formule Évasion	Formule Globe-trotter
Jusqu'à J-75 : sans frais de J-74 à J-45 : 50% du montant total de J-44 à J-30 : 75% du montant total de J-29 à J-J : 100% du montant total	Jusqu'à J-60 : sans frais de J-59 à J-30 : 50% du montant total de J-29 à J-15 : 80% du montant total de J-14 à J-J : 100% du montant total	Jusqu'à J-30 : sans frais de J-29 à J-15 : 70% du montant total de J-14 à J-7 : 90% du montant total J-6 à J-J : 100% du montant total

Pour certains voyages, des conditions spécifiques d'annulation ou de modification peuvent s'appliquer. Le cas échéant, ces conditions particulières prévaudront sur les dispositions générales mentionnées ci-dessus.

Lorsque de telles conditions particulières sont applicables, elles seront portées à la connaissance du Client avant toute confirmation de réservation.

En cas d'annulation, dans tous les cas, la prime d'assurance, les frais de visa le cas échéant, les frais de dossier ne sont pas remboursables.

Interruption du séjour / voyage ou services non utilisés

L'interruption du voyage ou du séjour par le Client ou sa renonciation à certains services inclus dans le forfait ne pourra donner lieu à aucun remboursement ou avoir de la part de la Société HESKALE.

Modifications par le Client

En règle générale, un changement de date ou de destination est considéré comme une annulation du voyage. Un changement de nom n'est pas considéré comme une simple modification, mais comme une cession de contrat ; il entraîne donc les frais indiqués au présent article.

Toute modification des prestations par le Client une fois sur place (comme un séjour écourté, par exemple) ne donnera lieu à aucun remboursement. De même, les prestations non consommées ne pourront faire l'objet d'aucun dédommagement.

Non présentation au départ par le Client ou impossibilité de voyage

Si le Client ne se présente pas au départ ou s'il est dans l'impossibilité de participer au voyage ou au séjour (par exemple en cas de documents manquants : billet, visa, passeport, certificat de vaccination, etc.), le voyage/ séjour sera considéré comme annulé par le Client. Dans ce cas, les frais

d'annulation prévus s'appliqueront, et l'intégralité du voyage ou séjour sera annulée par HESKALE.

Toutefois, si le Client informe HESKALE au moins douze (12) heures avant l'heure de départ initialement prévue qu'il souhaite rejoindre la destination par ses propres moyens, HESKALE fera son possible pour maintenir les prestations prévues. Les frais liés à l'organisation de nouveaux moyens de transport (avion, train, etc.) resteront entièrement à la charge du Client. Aucun remboursement ne sera effectué pour les prestations non utilisées par le Client du fait de sa non-présentation au départ (ou de sa présentation sans les documents permettant son départ).

Annulation du voyage/séjour en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables

Conformément à l'article L.211-14 II du Code du tourisme, le Client a le droit de résoudre le contrat avant le début du voyage ou du séjour sans payer de frais de résolution si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination.

Dans ce cas, le Client a droit à une proposition de voyage/séjour équivalent à celui annulé.

Ces circonstances doivent reposer sur des éléments objectifs.

ARTICLE 6. ANNULATION OU MODIFICATION DU FAIT DE HESKALE

Modification du fait de HESKALE

Conformément à l'article L.211-13 du Code du tourisme, lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat de voyage/séjour est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose à HESKALE, celle-ci avertira le Client et l'informerait de la faculté dont il dispose soit de résoudre sans frais le contrat, soit d'accepter la modification proposée par HESKALE.

Conformément à l'article L.211-13 du Code du tourisme, HESKALE pourra modifier le contrat en cas de modification mineure. HESKALE en informera alors le Client par écrit.

Annulation du fait de HESKALE

Conformément à l'article L.211-14 III du Code du tourisme, HESKALE peut annuler un séjour ou un voyage avant le départ.

En cas d'annulation, le Client aura le choix entre :

- Le remboursement intégral des mensualités d'Abonnement versées au titre du voyage ou séjour concerné, dans un délai maximum de quatorze (14) jours suivant la résolution du contrat. Ce remboursement portera exclusivement sur les mensualités correspondant au cycle de réservation du voyage ou séjour annulé, à l'exclusion des autres sommes versées dans le cadre de l'Abonnement ;
- La proposition d'un voyage ou séjour de remplacement équivalent, respectant les caractéristiques essentielles du voyage annulé et correspondant aux conditions de l'Abonnement souscrit par le Client.

HESKALE n'est pas tenu à une indemnisation supplémentaire, si :

1° Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat sous réserve que HESKALE notifie la résolution du contrat au Client dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard :

- vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six (6) jours ;
- sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux (2) à six (6) jours ;
- quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux (2) jours ;

ou

2° Si HESKALE est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résolution du contrat au Client dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

ARTICLE 7. CESSIION DU CONTRAT

Conformément à l'article L.211-11 du Code du tourisme, le Client peut céder le contrat de voyage / séjour à un tiers, à condition que :

- Le contrat de voyage / séjour ait été conclu en suivant l'intégralité des étapes décrites à l'article 3.4 des présentes CGV ;
- Le contrat de voyage / séjour n'ait pas encore produit d'effet ;
- HESKALE soit informée de la cession dans un délai raisonnable, et au minimum trente (30) jours avant le départ ;
- La personne tierce bénéficiaire remplisse les mêmes conditions que le Client initial, ce que HESKALE déterminera.

Ce droit de cession ne porte que sur le contrat de voyage ou de séjour. L'Abonnement souscrit par le Client est souscrit intuitu personae et est donc non cessible.

Dans tous les cas, la cession du contrat implique des frais de gestion d'un montant forfaitaire de cent vingt (120) euros (par personne pour l'Offre Duo), à la charge du Client.

Si la cession du contrat implique des frais supplémentaires supportés par HESKALE, HESKALE informe le Client cédant le contrat de ces coûts réels de la cession et les lui refacture.

Le Client et le bénéficiaire de la cession demeurent solidairement tenus du paiement du solde du contrat et des frais de cession qui leur seront communiqués. Les contrats d'assurances, le cas échéant, ne peuvent pas être cédés.

Si un transport aérien est prévu et que le billet d'avion est déjà émis au Client, et si ce billet n'est ni échangeable ni remboursable par la compagnie aérienne, dès lors la cession du contrat par le Client sera assimilée à une annulation du Contrat telle que définie à l'article 5 des présentes CGV.

ARTICLE 8. DURÉE DU VOYAGE

La durée du voyage comprend les jours de départ et de retour, depuis l'heure de départ du moyen de transport (vol, train, etc.) le jour du départ jusqu'à l'heure d'arrivée du moyen de transport le jour du retour.

La durée du séjour est calculée en nuitées et prend en compte le temps consacré aux transports.

Sauf indication contraire, les premiers et derniers jours du voyage doivent être considérés comme dédiés au transport.

ARTICLE 9. FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Clients ressortissants français ou européens de l'EEE :

Les Clients ressortissants français ou européens sont tenus de prendre toutes les dispositions nécessaires concernant les formalités de police, de douane et de santé applicables pendant toute la durée de leur voyage. **Il leur appartient de s'assurer, pour eux-mêmes ainsi que pour toute personne inscrite au séjour, qu'ils sont en conformité avec les obligations en vigueur pour le pays de destination.**

HESKALE n'a pas l'obligation de fournir ces informations ni de vérifier la nationalité des Clients.

Pour consulter les formalités en vigueur, des informations générales sont disponibles sur le site du Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères : www.diplomatie.gouv.fr, dans la rubrique Conseils aux voyageurs.

Clients autres ressortissants :

Les Clients de nationalité étrangère hors Union européenne ou hors Espace économique européen (EEE) doivent impérativement se rapprocher de leur consulat ou ambassade afin de connaître les formalités requises pour leur voyage, dans les délais compatibles avec leur date de départ. **Cette démarche est effectuée sous leur seule responsabilité. HESKALE ne réalise pas cette démarche.**

Voyage de mineurs

En cas de voyage impliquant un mineur, il incombe aux parents de se conformer à la réglementation en vigueur. Chaque enfant doit disposer de sa propre pièce d'identité avec photo, en cours de validité. Les livrets de famille ne sont pas considérés comme pièces d'identité.

Pour tout mineur résidant en France (quel que soit sa nationalité) et voyageant à l'étranger sans être accompagné par ses représentants légaux, les documents suivants sont obligatoires :

- une pièce d'identité valide ;
- une autorisation de sortie de territoire (formulaire CERFA n°15646*01) ;
- une copie d'une pièce d'identité valide du représentant légal signataire de l'autorisation.

COVID-19

Certaines destinations exigent toujours le respect de mesures sanitaires spécifiques liées à la COVID-19 (schéma vaccinal complet, type de vaccin ou de test reconnu, formulaires obligatoires, etc.). Ces exigences sont susceptibles d'évoluer à tout moment en fonction de la situation sanitaire locale.

Il est de la responsabilité du Client de se tenir informé des formalités en vigueur. Il est également important de noter que les délais d'obtention des documents nécessaires au voyage peuvent être prolongés en raison du contexte sanitaire.

Responsabilité du Client

HESKALE ne pourra en aucun cas se substituer à la responsabilité individuelle des Clients. Il revient à chacun d'eux d'accomplir les démarches nécessaires à l'obtention et à la validité des documents requis pour le voyage (passeport, carte d'identité, visa, certificat médical, etc.), tant avant le départ que pendant

le séjour. Cela inclut également le respect des réglementations douanières en vigueur, notamment pour l'exportation d'objets.

En cas de non-respect de ces formalités, d'impossibilité de présenter des documents valides, de refus d'embarquement ou d'entrée sur le territoire du pays de destination, le Client en assumera seul les conséquences. Aucun remboursement ni compensation ne pourra être réclamé à la Société HESKALE.

Enfin, les Clients doivent s'assurer que les noms et prénoms fournis lors de la réservation (y compris les noms d'usage ou de mariage) correspondent exactement à ceux figurant sur leurs documents d'identité valides. Toute erreur à ce titre relève de leur seule responsabilité.

ARTICLE 10. ASSURANCE

Aucune assurance n'est incluse dans les formules de voyage proposées par HESKALE au Client (qu'il s'agisse de l'assurance annulation, de l'assurance bagages, ou encore de l'assistance/rapatriement en cas d'accident, de maladie ou de décès).

Le Client a toutefois la possibilité de souscrire une assurance optionnelle, selon les modalités précisées par HESKALE avant la confirmation de la réservation du voyage. Le choix d'une assurance complémentaire est optionnel et le Client peut choisir de ne pas y souscrire.

Les contrats d'assurance proposés ne sont ni remboursables ni cessibles. En particulier, en cas d'annulation du voyage par le Client, la prime d'assurance versée reste acquise. Cette prime est payable en totalité au moment de la souscription.

ARTICLE 11. RESPONSABILITÉ

Conformément à l'article L.211-16 du Code du tourisme, HESKALE est responsable de la bonne organisation des services de voyage prévus au contrat. HESKALE est également tenu d'apporter une assistance au Client en difficulté en application de l'article L.211-17-1 du Code du tourisme.

Toutefois, la responsabilité de la Société HESKALE ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- En cas de dommages causés par le Client lui-même ;
- En cas de dommages imputés à un tiers étranger à la fourniture des prestations du contrat et revêtant un caractère imprévisible ou inévitable ;

- En cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ;
- En cas de force majeure telle que définie par la loi et la jurisprudence.

De même, la responsabilité de la Société HESKALE ne saurait être engagée pour des prestations ou services achetés directement sur place par le Client auprès de sociétés / prestataires tiers et non prévus dans le contrat conclu avec HESKALE.

La responsabilité de HESKALE ne saurait être engagée en cas de perte, vol ou toute détérioration des bagages ou effets personnels du Client durant le voyage. Aucune assurance bagage n'est incluse directement dans les prestations de séjour / voyage proposées par HESKALE.

Dans tous les cas, sauf en cas de dommages corporels ou de dommages causés par une faute intentionnelle ou une négligence grave, les éventuels dommages et intérêts versés par HESKALE ne pourront excéder trois (3) fois le prix total du voyage ou séjour.

ARTICLE 12. RÉCLAMATIONS

Toute réclamation sur le déroulement du voyage doit parvenir à la Société HESKALE dans les trente (30) jours suivant le retour, par courrier recommandé avec avis de réception (à l'adresse 23 rue Albert Schweitzer à 67 240 KURTZENHOUSE) accompagné des justificatifs appropriés. L'étude des réclamations ne portera que sur les éléments contractuels de la prestation, tout élément subjectif n'étant pas pris en compte par la Société HESKALE.

Après avoir informé la Société HESKALE et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai raisonnable, le Client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel. Le cas échéant, le Client peut également saisir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du Conseil (<https://webgate.ec.europa.eu/odr>).

ARTICLE 13. DROIT APPLICABLE

Tous les contrats conclus avec la Société HESKALE sont soumis au droit français.

FORMULAIRES D'INFORMATION STANDARD

I. Formulaire d'information standard pour les contrats de voyage à forfait

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du Code du Tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le Code du Tourisme. HESKALE sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, HESKALE dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 : [DIRECTIVE \(UE\) 2015/2302 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL - du 25 novembre 2015 - relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement \(CE\) no 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil](#)

Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le Code du Tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt (20) jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse huit pour cent (8 %) du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments

essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. XY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de YZ [l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité, par exemple un fonds de garantie ou une compagnie d'assurance]. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (coordonnées du point de contact, y compris son nom, son adresse géographique, son adresse électronique et son numéro de téléphone) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de XY.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national

<https://www.legifrance.gouv.fr/>

[affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?)

[idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLi](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLi)
[en=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLi)

II. FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD POUR LES CONTRATS

PORTANT SUR UN SERVICE DE VOYAGE (HORS VOLS SECS)

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le Code du Tourisme. HESKALE/ le prestataire seront entièrement responsables de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, HESKALE dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où elle deviendrait insolvable. Pour plus d'informations sur vos droits : voir ci-dessous.

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage. Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage. Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant. Les voyageurs peuvent céder leur service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires. Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt (20) jours avant le début du voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage, le voyageur peut résoudre le contrat. Si le prestataire de service se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du contrat, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début de la prestation en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage. En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables. Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage et que le prestataire de service ne remédie pas au problème. Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du service de voyage. Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est

en difficulté. Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés.

HESKALE a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'**Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST)**. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de HESKALE. [Site internet sur lequel on peut consulter le code du tourisme : [Code du tourisme - Légifrance](#)]

III. FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD CONCERNANT L'ACHAT DE PRESTATIONS DE VOYAGE LIEES FACILITEES A L'OCCASION D'UNE MEME VISITE SUR LE SITE

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de HESKALE, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme. Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite de notre site internet de réservation, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, HESKALE dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité. Pour plus d'informations sur la protection contre l'insolvabilité : voir ci-dessous.

HESKALE a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de **l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST)**. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (87-89 rue La Boétie - 75008 Paris ; [01 44 09 25 35](tel:0144092535) ; info@apst.travel) si les services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de HESKALE. Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que HESKALE qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de HESKALE.

Directive (UE) 2015/2302 transposée droit national : [https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?cidArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLi=en&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?cidTexte=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLi=en&dateTexte=20180701)