

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

ESCALE - Voyages et séjours sur mesure

Version finale du 7 septembre 2026

ESCALE - SASU au capital de 7 500 €

19 rue Béranger, 75003 Paris

RCS 103 745 261 - Immatriculation Atout France IM075260048

Garantie financière : APST - Responsabilité civile professionnelle : Hiscox

1. Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») régissent les ventes de forfaits touristiques et, lorsqu'elles sont applicables, de services de voyage proposés par ESCALE à ses clients voyageurs. Elles complètent les informations précontractuelles, le devis, le programme, les conditions particulières et tout autre document remis au voyageur avant la conclusion du contrat.

En cas de contradiction, les conditions particulières expressément acceptées pour le voyage concerné prévalent sur les présentes CGV, sous réserve des dispositions légales impératives. Les droits impératifs reconnus au voyageur par le Code du tourisme ne peuvent être écartés par les présentes CGV.

Les présentes CGV sont établies notamment au regard des articles L.211-1 et suivants et R.211-1 et suivants du Code du tourisme. Certaines règles propres aux forfaits touristiques ne s'appliquent pas de la même manière à la vente isolée de certains services, notamment aux seuls titres de transport sur ligne régulière.

2. Identification de l'organisateur

ESCALE, SASU au capital de 7 500 €, dont le siège est situé 19 rue Béranger, 75003 Paris, RCS 103 745 261, immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro IM075260048.

Contact : contact@escale.vip - 06 20 47 57 97.

ESCALE intervient, selon l'offre concernée, en qualité d'organisateur ou de détaillant au sens du Code du tourisme. La qualité exacte d'ESCALE et l'identité des éventuels autres professionnels concernés sont précisées dans les documents contractuels.

3. Informations précontractuelles et formation du contrat

Avant que le voyageur ne soit lié par le contrat, ESCALE lui communique, de manière claire, compréhensible et apparente, les informations requises par les articles L.211-8 et R.211-4 du Code du tourisme ainsi que le formulaire d'information réglementaire correspondant à la prestation proposée.

Le devis ou la proposition précise notamment, selon le voyage : destination, itinéraire et dates, transport, hébergement, repas, visites et autres prestations incluses, taille approximative du groupe lorsque pertinente, prix total et modalités de paiement, exigences éventuelles de nombre minimal de participants, conditions de résolution, formalités de franchissement des frontières et informations relatives aux assurances.

Le contrat est formé lorsque le voyageur accepte la proposition d'ESCALE selon le procédé indiqué sur celle-ci et règle l'acompte ou, lorsque le départ intervient à moins de 30 jours, le prix exigible. ESCALE remet au voyageur, sur un support durable, une copie ou confirmation du contrat.

Les informations précontractuelles relatives aux caractéristiques principales, au prix, au paiement et aux conditions de résolution font partie intégrante du contrat dans les conditions prévues par la loi.

4. Prix

Le prix du voyage est celui figurant dans le devis ou le contrat accepté. Il précise les prestations incluses et, le cas échéant, celles qui ne le sont pas. Les dépenses personnelles, pourboires, assurances facultatives, frais de passeport ou visa et prestations non expressément incluses restent à la charge du voyageur.

Lorsqu'une révision du prix est expressément prévue au contrat, elle ne peut intervenir que dans les cas autorisés par l'article L.211-12 du Code du tourisme : variation du coût du transport résultant du carburant ou d'autres sources d'énergie, variation des taxes ou redevances imposées par un tiers, ou variation des taux de change en rapport avec le contrat. Le voyageur bénéficie corrélativement d'une réduction en cas de baisse des mêmes coûts.

Toute majoration est notifiée avec sa justification et son calcul sur un support durable au plus tard 20 jours avant le début du voyage. Si la hausse dépasse 8 % du prix total, les dispositions légales relatives à la modification d'un élément essentiel du contrat s'appliquent.

5. Paiement

Sauf conditions particulières différentes indiquées avant la réservation, un acompte de 30 % du prix total est exigible à la conclusion du contrat. Le solde est exigible au plus tard 30 jours avant le départ.

Pour toute réservation effectuée moins de 30 jours avant le départ, la totalité du prix est exigible à la réservation.

Lorsque la réservation nécessite le paiement immédiat de billets, hébergements ou autres prestations à conditions restrictives ou non remboursables, ESCALE peut demander un acompte supérieur à 30 %, correspondant aux engagements financiers nécessaires. Le montant et sa justification commerciale sont alors indiqués au voyageur avant la conclusion du contrat.

À défaut de paiement à l'échéance, ESCALE peut, après mise en demeure restée sans effet dans le délai indiqué, résoudre le contrat dans les conditions légales et contractuelles. Les conséquences financières sont déterminées conformément aux frais de résolution applicables et aux coûts effectivement supportés.

6. Prestations non remboursables ou à conditions particulières

Certaines prestations peuvent être soumises par leurs fournisseurs à des conditions d'émission, de modification ou de remboursement particulièrement restrictives (notamment certains transports, hébergements, villas, croisières, événements ou prestations privatisées). ESCALE informe le voyageur de ces conditions avant la conclusion du contrat lorsqu'elles affectent les conditions de résolution ou de modification.

En cas de résolution par le voyageur, les sommes effectivement non récupérables auprès des fournisseurs peuvent être prises en compte dans le calcul des frais de résolution, lorsque leur montant excède le barème standard ci-dessous, sous réserve que les frais demeurent appropriés et justifiables. Il n'y a pas cumul de deux pénalités pour un même coût : ESCALE applique le montant justifié correspondant aux frais de résolution dus.

7. Résolution du contrat par le voyageur - frais d'annulation

Le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage. Hors circonstances exceptionnelles et inévitables ouvrant droit à une résolution sans frais, ESCALE applique, sauf conditions particulières plus favorables ou frais spécifiquement justifiés conformément à l'article 6, le barème standard suivant :

Date de réception de l'annulation avant le départ	Frais de résolution
Plus de 60 jours	15 % du prix total

De 60 à 31 jours	30 % du prix total
De 30 à 15 jours	50 % du prix total
De 14 à 8 jours	75 % du prix total
7 jours ou moins / non-présentation	100 % du prix total

La date retenue est celle à laquelle ESCALE reçoit la demande de résolution sur un support durable. À la demande du voyageur, ESCALE fournit une justification du montant des frais de résolution. Les éventuelles économies de coûts et recettes provenant d'une remise à disposition des services sont prises en compte conformément à la loi.

Le voyageur a droit à une résolution sans frais lorsque des circonstances exceptionnelles et inévitables surviennent au lieu de destination ou à proximité immédiate et ont des conséquences importantes sur l'exécution du forfait ou sur le transport des passagers vers la destination, dans les conditions de l'article L.211-14 II du Code du tourisme. Il a alors droit au remboursement intégral des paiements effectués pour le forfait, sans indemnisation supplémentaire.

8. Cession du contrat

Le voyageur peut céder son contrat à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat, tant que celui-ci n'a produit aucun effet, sous réserve d'en informer ESCALE sur un support durable dans un délai raisonnable avant le début du voyage. Une information donnée au plus tard sept jours avant le début du voyage est en tout état de cause réputée raisonnable.

Le cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires effectivement occasionnés par la cession. ESCALE informe le cédant du coût réel de la cession et en fournit la preuve.

9. Modifications demandées par le voyageur

Toute demande de modification après la conclusion du contrat est soumise à l'accord préalable d'ESCALE et à la disponibilité des fournisseurs. Les frais réels imposés par les fournisseurs ainsi que les éventuels coûts administratifs raisonnables et annoncés par ESCALE peuvent être facturés. Une modification substantielle pouvant équivaloir à une résolution suivie d'une nouvelle réservation est traitée comme telle après information du voyageur.

10. Modification du contrat par ESCALE

Avant le départ, ESCALE peut apporter une modification mineure au contrat si cette possibilité y est prévue et si le voyageur en est informé de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

Lorsqu'ESCALE est contrainte de modifier de façon significative une caractéristique principale des services de voyage, ne peut satisfaire une exigence particulière acceptée, ou propose une hausse de prix supérieure à 8 %, le voyageur bénéficie des droits prévus par l'article L.211-13 du Code du tourisme, notamment accepter la modification ou résoudre le contrat sans frais dans le délai communiqué.

11. Résolution par ESCALE

ESCALE peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le voyageur sans indemnisation supplémentaire lorsque le nombre de personnes inscrites est inférieur au minimum indiqué au contrat et que la notification intervient dans les délais légaux, ou lorsque des circonstances exceptionnelles et inévitables empêchent ESCALE d'exécuter le contrat et que la résolution est notifiée dans les meilleurs délais avant le début du voyage.

Lorsqu'un nombre minimal de participants est requis, le contrat précise ce nombre et la date limite à laquelle ESCALE peut résoudre le contrat, dans le respect des délais légaux applicables.

12. Responsabilité et exécution du forfait

Lorsqu'ESCALE est organisateur ou détaillant d'un forfait dans les conditions prévues par la loi, elle est responsable de la bonne exécution des services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L.211-16 du Code du tourisme, indépendamment du fait que ces services soient exécutés par elle-même ou par d'autres prestataires.

Le voyageur doit signaler à ESCALE, dans les meilleurs délais compte tenu des circonstances, toute non-conformité constatée pendant l'exécution d'un service de voyage afin de permettre d'y remédier.

Les limitations ou exclusions de responsabilité ne peuvent avoir pour effet de priver le voyageur des droits impératifs prévus par le Code du tourisme ou par les conventions internationales applicables aux prestataires concernés.

13. Assistance au voyageur

ESCALE apporte, dans les meilleurs délais, une aide appropriée au voyageur en difficulté dans les conditions de l'article L.211-17-1 du Code du tourisme, notamment en fournissant des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire, et en aidant le voyageur à effectuer des communications à distance ou à trouver d'autres services de voyage.

14. Formalités administratives, sanitaires et aptitude au voyage

Les informations relatives aux passeports, visas, formalités de franchissement des frontières et, lorsqu'elles sont requises, aux formalités sanitaires sont communiquées avant la conclusion du contrat conformément à la réglementation applicable. Le voyageur demeure responsable de la validité et de la conformité des documents personnels nécessaires à son voyage et doit signaler à ESCALE toute situation particulière susceptible d'affecter les formalités.

Les voyageurs d'une nationalité autre que celle visée par les informations communiquées doivent se renseigner auprès des autorités compétentes. Les formalités peuvent évoluer jusqu'au départ ; le voyageur est invité à vérifier les informations officielles actualisées.

15. Assurances facultatives

Sauf mention expresse dans le devis ou le contrat, le prix du voyage n'inclut pas d'assurance annulation, assistance, rapatriement, bagages ou multirisque. ESCALE informe le voyageur, avant la conclusion du contrat, de la possibilité de souscrire une assurance facultative lorsque celle-ci est proposée. Le voyageur est invité à vérifier les garanties dont il bénéficie déjà.

16. Garantie financière

ESCALE bénéficie d'une garantie financière auprès de l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST), 89 rue La Boétie, 75008 Paris, conformément aux articles L.211-18 et R.211-26 et suivants du Code du tourisme. L'attestation d'adhésion communiquée à ESCALE indique une garantie valable jusqu'au 15 juillet 2029, l'engagement prenant effet à la délivrance formelle du certificat d'immatriculation par Atout France.

17. Responsabilité civile professionnelle

ESCALE est assurée en responsabilité civile professionnelle auprès de Hiscox SA, succursale française, police n° PL-FR-PSC000077681/00, module RC Pro Tourisme n° RCP000077681. L'attestation en vigueur communiquée

à ESCALE couvre la période du 5 mai 2026 au 4 mai 2027 et prévoit un plafond RC Pro / RC après-livraison Tourisme de 1 500 000 € par période d'assurance. Les coordonnées et garanties sont celles figurant sur l'attestation en vigueur.

18. Réclamations

Toute réclamation relative à l'exécution du contrat doit être adressée à ESCALE dans les meilleurs délais, accompagnée des pièces justificatives utiles, à : ESCALE, 19 rue Béranger, 75003 Paris - contact@escale.vip.

Le voyageur est invité à signaler immédiatement pendant le voyage toute non-conformité afin qu'une solution puisse être recherchée sur place. Une réclamation ultérieure doit exposer précisément les faits, la demande et, lorsque pertinent, le préjudice invoqué.

19. Médiation de la consommation

Après avoir adressé une réclamation écrite au service clients d'ESCALE et à défaut de réponse satisfaisante, ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, le voyageur consommateur peut saisir gratuitement le Médiateur Tourisme et Voyage (MTV). Les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site www.mtv.travel. ESCALE bénéficie de ce dispositif du fait de sa qualité d'adhérent de l'APST.

La saisine du médiateur suppose notamment une réclamation écrite préalable auprès d'ESCALE. Elle s'effectue dans les conditions de recevabilité fixées par la Médiation Tourisme et Voyage.

20. Données personnelles

ESCALE traite les données personnelles nécessaires à l'établissement des devis, à la réservation, au paiement, à l'exécution du voyage, à la relation client et au respect de ses obligations légales. Certaines données peuvent être transmises aux prestataires nécessaires à l'exécution du voyage, y compris hors de l'Espace économique européen lorsque la destination ou le service l'exige, dans le respect de la réglementation applicable.

Les informations relatives aux finalités, bases légales, durées de conservation, destinataires, transferts et droits des personnes doivent être détaillées dans la politique de confidentialité d'ESCALE. Les demandes relatives aux données personnelles peuvent être adressées à : contact@escale.vip.

21. Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV et les contrats conclus avec ESCALE sont soumis au droit français, sans priver le voyageur consommateur des dispositions impératives plus protectrices dont il pourrait bénéficier. Les règles légales de compétence juridictionnelle applicables aux consommateurs demeurent réservées.

Avant toute procédure judiciaire, les parties sont invitées à rechercher une solution amiable, notamment par le traitement interne de la réclamation puis, le cas échéant, par le médiateur de la consommation compétent.

22. Support durable, preuve et conservation

Les échanges électroniques, devis, confirmations, factures, conditions acceptées et autres documents transmis sur un support durable peuvent être conservés par ESCALE à titre de preuve, dans le respect de la réglementation applicable. Le voyageur est invité à conserver l'ensemble des documents contractuels qui lui sont remis.

23. Entrée en vigueur

Les présentes CGV entrent en vigueur à la date indiquée en première page. La version applicable est celle remise au voyageur avant la conclusion de son contrat. Toute évolution ultérieure des CGV n'affecte pas les contrats déjà conclus, sous réserve des modifications légalement admises.

ANNEXE - Points à intégrer dans chaque devis / contrat

- Identité et coordonnées d'ESCALE et, le cas échéant, de l'autre organisateur ou détaillant.
- Destination, itinéraire, dates, durée et nombre de nuitées.
- Transport : caractéristiques, lieux, dates et heures de départ/retour lorsqu'ils sont connus.
- Hébergement : situation, principales caractéristiques et catégorie touristique lorsqu'elle existe.
- Repas, visites, excursions et autres services inclus dans le prix.
- Prix total, taxes et éventuels coûts supplémentaires ; acompte et échéancier.
- Nombre minimal de participants, s'il existe, et date limite de résolution correspondante.
- Conditions d'annulation et identification claire des prestations à conditions restrictives/non remboursables.
- Formalités passeport/visa et informations sanitaires requises.
- Informations sur les assurances facultatives ou obligatoires.
- Exigences particulières du voyageur acceptées par ESCALE.
- Procédure de réclamation, médiateur de la consommation et droit de cession du contrat.
- Formulaire réglementaire d'information correspondant au type de contrat.

Références réglementaires et professionnelles vérifiées : Code du tourisme ; attestation RCP Hiscox communiquée par ESCALE ; attestation APST communiquée par ESCALE ; APST (adhésion automatique à la Médiation Tourisme et Voyage) ; Médiation Tourisme et Voyage (modalités de saisine).