

Allgemeine Bedingungen und Konditionen

Koala Flex

Was ist Koala Flex in Kurzform?

Stornierung Ihrer Buchung aus beliebigem Grund bis 3 Stunden vor Beginn Ihrer Buchung.

90% des erstatteten Ticketpreises (ohne den Koala Flex preis)

- ✓ Kein Grund oder Nachweis zu erbringen
- ✓ Stornierung mit nur wenigen Klicks
- ✓ Überweisung innerhalb von 3 Tagen

In den folgenden Fällen können Sie den Service nicht in Anspruch nehmen:

- ✗ Die Stornierung Ihrer Buchung wird von **Rail Europe oder dem Bahnunternehmen** vorgenommen.
- ✗ Die Stornierung Ihrer Buchung erfolgt **weniger als 3 Stunden** vor Beginn Ihrer Buchung.



Wie benutzt man den Koala Flex-Dienst?

- 1 Melden Sie sich bei Ihrem Rail Europe-Konto an. In den Reisedetails können Sie zum Koala-Portal weitergeleitet werden;
- 2 Melden Sie sich mit Ihrer Buchungsnummer und der bei der Buchung verwendeten E-Mail-Adresse an. Sobald Sie eingeloggt sind, können Sie Ihr Ticket bis zu 3 Stunden vor der Abfahrt stornieren;
- 3 Sobald Ihre Bankdaten eingegangen sind, erhalten Sie Ihre Rückerstattung innerhalb von 3 Werktagen.

Wir haben für Sie unseren Koala Flex einfach und übersichtlich zusammengefasst. Nachfolgend finden Sie die vollständigen allgemeinen Bedingungen für diesen Service.

Artikel 3 - Was ist bei Koala Flex nicht erlaubt?

Der Dienst Koala Flex kann nicht genutzt werden:

- ×| Im Falle einer Stornierung auf Ihre Initiative, die weniger als 3 Stunden vor Beginn Ihrer Buchung erfolgt.
- ×| Im Falle einer Stornierung Ihrer Buchung aufgrund von Rail Europe oder dem Betreiber (Fluggesellschaft, Hotel usw.);

Artikel 4 - Koala Flex-Kosten

Wenn Sie auf der Website Rail Europe buchen, können Sie den Service Koala Flex gegen eine zusätzliche Gebühr abonnieren, die Ihnen zum Zeitpunkt des Kaufs angezeigt wird.

Die Kosten für Koala Flex werden in keinem Fall in den in Artikel 3 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Fällen erstattet.

Artikel 5 - Nutzung von Koala Flex

Wenn Sie Ihre Buchung eigenständig stornieren, erstattet Ihnen Koala **90% des erstatteten Ticketpreises** (siehe Artikel 2 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen) innerhalb von 3 Werktagen nach Abschluss des wie unten beschrieben.

Der Gesamterstattungsbetrag für den darf 10.000 € pro Buchung nicht überschreiten.

Sie müssen keinen Grund oder Nachweis für die Stornierung angeben, um den zu nutzen.

Die Banküberweisung erfolgt in der Währung, die für die Buchung der Zugtickets verwendet wurde.

Koala kann in Fällen von Verdacht auf Betrug oder Täuschung zusätzliche Unterlagen anfordern.



Wie erhalte ich eine Rückerstattung?

- 1 Melden Sie sich bei Ihrem Rail Europe-Konto an. In den Reisedetails können Sie zum Koala-Portal weitergeleitet werden;
- 2 Melden Sie sich mit Ihrer Buchungsnummer und der bei der Buchung verwendeten E-Mail-Adresse an. Sobald Sie eingeloggt sind, können Sie Ihr Ticket bis zu 3 Stunden vor der Abfahrt stornieren;
- 3 Sobald Ihre Bankdaten eingegangen sind, erhalten Sie Ihre Rückerstattung innerhalb von 3 Werktagen.

Artikel 6 - Beginn und Dauer des Koala Flex-Services

Der Koala Flex-Service tritt mit der Kaufbestätigung des Koala Flex-Service in Kraft, vorbehaltlich der Zahlung des vollen Preises Ihrer Reservierung oder der ersten Anzahlung, die von Rail Europe verlangt wird.

Wenn die vollständige Zahlung oder die erste Anzahlung aus irgendeinem Grund von der Bank abgelehnt oder abgelehnt wird, wird der Koala Flex-Dienst nicht wirksam.

Der Koala Flex-Service endet 3 Stunden vor Beginn Ihrer Buchung.

Artikel 7 - Ausnahme vom Widerrufsrecht

Sie nehmen zur Kenntnis, dass Sie in den vorliegenden Allgemeinen Verkaufsbedingungen vorab darüber informiert wurden, dass das Widerrufsrecht gemäß Artikel L.221-28.1° des Verbraucherschutzgesetzes nicht auf Koala Flex angewendet werden kann.

Der Koala Flex beginnt nämlich unmittelbar nach dem Kauf und kann sofort und vor Ablauf der Widerrufsfrist vollständig ausgeführt werden, so dass Sie nicht davon profitieren können.

Daher verzichten Sie auf Ihr Widerrufsrecht.

Artikel 8 - Geografischer Geltungsbereich des Koala Flex-Services

Der Service Koala Flex ist für alle **Rail Europe Buchungen und all deren Kunden verfügbar**.

Artikel 9 - Reklamationsverfahren

Im Falle von Schwierigkeiten bei der Nutzung Koala Flex können Sie Ihre Beschwerde an folgende Adresse senden:

- ✓ Per E-Mail an: claim@hikoala.co
- ✓ Auf dem Postweg, indem Sie schreiben an: GOLAO SAS - 51 rue Lepic - 75018 Paris - Frankreich

In Übereinstimmung mit den Bestimmungen des Verbrauchergesetzbuches zur gütlichen Beilegung von Streitigkeiten halten wir uns an den Service des CMAP-Mediators, dessen Kontaktdaten wie folgt lauten: 39 Avenue Franklin Delano Roosevelt, 75008 Paris - Frankreich - <https://www.cmap.fr>

Im Falle einer Beschwerde, die von unserem Kundenservice nicht einvernehmlich beigelegt wurde, kann der Mediator-Service für alle Verbraucherstreitigkeiten kontaktiert werden, die nicht beigelegt wurden.

Artikel 10 - Wichtige Informationen

Der Koala Flex Service ist keine Reiseversicherung

Der Zweck eines Stornoversicherungsvertrags besteht darin, die Erstattung Ihrer verbleibenden Kosten zu übernehmen, falls Ihre Buchung auf Ihre Initiative hin nur aus im Voraus festgelegten Gründen storniert wird.

Der Service Koala Flex soll Ihnen die Möglichkeit bieten, Ihre Buchung unabhängig vom Grund auf eigene Initiative zu stornieren.

Artikel 11 - Personenbezogene Daten

Koala und Rail Europe erheben und verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten für die Ausführung Ihres Service Koala Flex und für statistische Studien.

Sie werden ausdrücklich über die Existenz informiert und erklären, dass Sie der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Rahmen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen zustimmen.

Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist notwendig, um Ihnen den Service Koala Flex zur Verfügung zu stellen und Ihren Anspruch zu bearbeiten. Diese Informationen sind ausschließlich für Rail Europe und Koala (und deren Vertreter) zum Zwecke der Verwaltung des Dienstes Koala Flex und gegebenenfalls für die Aufsichtsbehörden bestimmt.

Ihre Daten werden bis fünf (5) Jahre nach Vertragsende aufbewahrt Koala Flex. Sie haben das Recht, auf Ihre personenbezogenen Daten zuzugreifen, sie abzulehnen, zu berichtigen und zu löschen, indem Sie eine E-Mail senden an: dpo@hikoala.co

Jede falsche oder unregelmäßige Angabe kann Gegenstand einer bestimmten Verarbeitung sein, die verhindern soll oder Identifizieren Sie Betrug.

Sie haben das Recht, eine Beschwerde in Bezug auf die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten einzureichen:

- ✓ Auf der Website von CNIL durch Ausfüllen eines Online-Beschwerdeformulars;
- ✓ per Post an CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 - Frankreich

Artikel 12 - Zuständiges Gericht

Die Sprache, die in diesem Vertragstext verwendet wird, ist Deutsch. Im Falle von Inkonsistenzen oder Abweichungen zwischen der französischen Version und einer anderen sprachlichen Version dieser Veröffentlichung hat die französische Version Vorrang.

Der Vertrag unterliegt ausschließlich dem französischen Recht. Alle Streitigkeiten, die sich aus dem Abschluss, der Erfüllung oder der Auslegung dieses Vertrags ergeben, fallen in die ausschließliche Zuständigkeit der französischen Gerichte.



Wie erreiche ich uns?

Bitte kontaktieren Sie uns unter contact@hikoala.co, wenn Sie Fragen haben. Wir antworten Ihnen gerne!

Artikel 1 - Begriffsbestimmungen

Sie

Der Käufer der Buchung

Ticketpreis

Ticketpreis, der bei der Buchung Ihrer Reise über Rail Europe bezahlt wurde. Er schließt die Buchungsgebühren von Rail Europe, Versicherungsgebühren und die Kosten des Koala Flex Services aus.

Rail Europe

Aktiengesellschaft mit Sitz in 52 Rue de la Victoire – 75009 Paris - FRANKREICH, das Reisebüro, bei dem Sie Ihre Tickets gebucht haben.

Koala

Der Handelsname der Gesellschaft GOLAO - Vereinfachte Aktiengesellschaft mit einem Grundkapital von 198 169 €, eingetragen im Handels- und Gesellschaftsregister Straßburg unter der Nummer 843 042 433, mit Hauptsitz in 9 allée des Marquises - 67000 Strasbourg - Frankreich, die den Dienst "Koala Flex" anbietet.

Koala Flex-Dienst

Dieser Service ermöglicht es Reisenden, ihre Buchung bis vor Beginn ihrer Buchung zu stornieren, ohne dafür einen Grund angeben oder Beweise vorlegen zu müssen.



Wenn Ihre Buchung beispielsweise zwei Zugtickets umfasst, mit der geplanten Abfahrt am 30. Mai um 19:45, können Sie Ihre Buchung bis zum 30. Mai um 16:45 stornieren. Jede Stornierung nach 30. Mai um 16:45 kann nicht von Koala Flex profitieren.

Artikel 2 - Was ist bei Koala Flex möglich?

Wenn Sie beschließen, Ihre Buchung **mindestens 3 Stunden** vor Beginn Ihrer Buchung auf eigene Initiative zu stornieren, erhalten Sie **90% des Ticketpreises**.



Jede einzelne Buchung kann mit Koala Flex storniert werden.