

Condiciones generales

Koala Flex

¿Qué es Koala Flex en pocas palabras?

Cancelación de su reserva por cualquier motivo hasta 3 horas antes del inicio de la reserva.

90% del precio del billete reembolsado (excluyendo el precio de Koala Flex)

- ✓ No hay razones ni pruebas que aportar
- ✓ Anulación en unos pocos clics
- ✓ Transferencia bancaria realizada en un plazo de 3 días

No se beneficiará del servicio en los siguientes casos:

- ✗ | La cancelación de tu reserva es realizada por **Rail Europe o el operador del tren**
- ✗ | La cancelación de tu reserva se realiza **menos de 3 horas** antes del inicio de tu reserva.



¿Cómo utilizar el servicio Koala Flex?

- 1 Conéctate a tu cuenta de Rail Europe. Dentro de los detalles de tu viaje, puedes ser redirigido al portal de Koala;
- 2 Inicie sesión con su referencia de reserva y la dirección de correo electrónico utilizada al hacer la reserva. Una vez conectado, puede cancelar su billete hasta 3 horas antes de la salida de su reserva;
- 3 Una vez que se reciban los detalles de tu banco, recibirás el reembolso en un plazo de 3 días laborables.

Hemos resumido para usted nuestro servicio Koala Flex de forma sencilla y clara. A continuación encontrará las condiciones generales completas del servicio.

Artículo 3 - ¿Qué no permite Koala Flex?

No se puede utilizar el servicio Koala Flex:

- ✗| En caso de cancelación por iniciativa suya que se produzca menos de 3 horas antes del inicio de su reserva;
- ✗| En caso de cancelación de la reserva por culpa de Rail Europe o del operador (aerolínea, hotel, etc.);

Artículo 4 - Coste de Koala Flex

Al reservar en el sitio web puede suscribirse al servicio Koala Flex por una tarifa adicional que se le presentará en el momento de la compra.

El coste de Koala Flex no se reembolsa en ningún caso en los supuestos previstos en el artículo 3 de las presentes Condiciones Generales.

Artículo 5 - Uso de Koala Flex

Si cancelas tu reserva por iniciativa propia, Koala te reembolsará **90% del precio del billete reembolsado** (ver artículo 2 de estos términos y condiciones) dentro de los 3 días laborables siguientes a la finalización del servicio Koala Flex según se describe a continuación.

El monto total del reembolso del servicio Koala Flex no podrá superar 10.000 € por reserva.

No se te pedirá que proporciones ninguna razón ni prueba para la cancelación al utilizar el servicio transferencia bancaria se realizará en la moneda utilizada para reservar los billetes de tren.

Koala podrá solicitar documentación adicional si es necesario, o en caso de sospecha de fraude o estafa.



¿Cómo obtener un reembolso?

- 1 Conéctate a tu cuenta de Rail Europe. Dentro de los detalles de tu viaje, puedes ser redirigido al portal de Koala;
- 2 Inicie sesión con su referencia de reserva y la dirección de correo electrónico utilizada al hacer la reserva. Una vez conectado, puede cancelar su billete hasta 3 horas antes de la salida de su reserva;
- 3 Una vez que se reciban los detalles de tu banco, recibirás el reembolso en un plazo de 3 días laborables.

Artículo 6 - Inicio y duración del servicio Koala Flex

El servicio Koala Flex entra en vigor en el momento de la confirmación de la compra del servicio Koala Flex, sujeto al pago del precio total de su reserva o del primer depósito requerido por Rail Europe.

Si el pago completo o el primer depósito es rechazado por el banco por cualquier motivo, el servicio Koala Flex no tendrá efecto.

El servicio Koala Flex finaliza 3 horas antes del inicio de la reserva.

Artículo 7 - Excepción al derecho de desistimiento

Usted reconoce haber sido informado de antemano, por las presentes Condiciones Generales de Venta, que el derecho de desistimiento no puede aplicarse a Koala Flex, en virtud del artículo L.221-28.1° del Código del Consumidor.

En efecto, Koala Flex comienza inmediatamente después de su compra y puede ser ejecutado en su totalidad inmediatamente y antes de que finalice el plazo de desistimiento, por lo que no podrá beneficiarse de él.

En consecuencia, usted renuncia a su derecho de desistimiento.

Artículo 8 - Ámbito geográfico del servicio Koala Flex

El servicio Koala Flex está disponible **para todas las reservas de Rail Europe y para todos sus clientes.**

Artículo 9 - Procedimientos de reclamación

En caso de cualquier dificultad en el uso del servicio Koala Flex, puede enviar su queja a:

- ✓ Por correo electrónico en: claim@hikoala.co
- ✓ Por correo, escribiendo a: GOLAO SAS - 51 rue Lepic - 75018 Paris - Francia

De conformidad con las disposiciones del Código del Consumidor relativas a la resolución amistosa de litigios, nos adherimos al servicio del mediador del CMAP, cuyos datos de contacto son los siguientes 39 Avenue Franklin Delano Roosevelt, 75008 París - Francia -

<https://www.cmap.fr>

En caso de una reclamación que no haya sido resuelta de forma amistosa por nuestro Servicio de Atención al Cliente, se puede acudir al Servicio del Mediador para cualquier conflicto de consumo que no haya sido resuelto.

Artículo 10 - Información importante

El Servicio Koala Flex no es un seguro de viaje

El objetivo de un contrato de seguro de anulación es hacerse cargo del reembolso de sus gastos restantes en caso de anulación de su reserva por su iniciativa únicamente por causas definidas de antemano.

El servicio Koala Flex tiene como objetivo ofrecerle la posibilidad de cancelar su reserva por iniciativa propia independientemente del motivo.

Artículo 11 - Datos personales

Koala y Rail Europe recopilan y procesan sus datos personales para la ejecución de su Servicio y estudios estadísticos.

Se le informa expresamente de la existencia y declara que acepta el procesamiento de sus datos personales en el marco de estos términos y condiciones.

El procesamiento de sus datos personales es necesario para proporcionarle el Servicio Koala Flex y para gestionar su reclamación. Esta información está destinada exclusivamente a Rail Europe y Koala (y sus agentes) con el fin de gestionar el Servicio Koala Flex y, cuando corresponda, para las Autoridades supervisoras.

Sus datos se conservan hasta cinco (5) años después de la finalización del contrato Koala Flex. Tiene derecho a acceder, oponerse, rectificar y eliminar cualquier información personal enviando un correo electrónico a: dpo@hikoala.co

Cualquier declaración falsa o irregular puede ser objeto de un procesamiento específico destinado a prevenir o identificar el fraude.

Tiene derecho a presentar una queja relacionada con el procesamiento de sus datos personales:

- ✓ En el sitio web de la CNIL rellenando un formulario de queja en línea;

✓ por correo postal escribiendo a CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 - Francia

Artículo 12 - Tribunal aplicable

El idioma utilizado en todo el texto de este acuerdo es el español. En caso de inconsistencias o discrepancias entre la versión en francés y cualquiera de las otras versiones lingüísticas de esta publicación, prevalecerá la versión en francés.

El contrato está gobernado exclusivamente por la ley francesa. Cualquier disputa derivada de la conclusión, ejecución o interpretación de este contrato estará bajo la jurisdicción exclusiva de los tribunales franceses.



¿Cómo ponerse en contacto con nosotros?

No dude en ponerse en contacto con nosotros en contact@hikoala.co si tiene alguna pregunta.
¡Estaremos encantados de responderte!

Artículo 1 - Definiciones

Usted

El comprador de la reserva

Precio del billete

Precio del billete pagado al reservar tu viaje en Rail Europe. No incluye las tarifas de reserva de Rail Europe, ningún costo de seguro ni el costo del servicio Koala Flex.

Rail Europe

Empresa pública limitada cuya sede está ubicada en 52 Rue de la Victoire – 75009 París - FRANCIA, que es la agencia de viajes desde la que reservaste tus billetes.

Koala

Nombre comercial de la empresa GOLAO - Sociedad anónima simplificada con un capital social de 198.169 euros, inscrita en el Registro Mercantil de Estrasburgo con el número 843 042 433, cuya sede social se encuentra en 9 allée des Marquises - 67000 Strasbourg - Francia, que presta el servicio "Koala Flex".

Koala Flex

Este servicio permite a los viajeros cancelar su reserva hasta antes del inicio de la misma, sin tener que justificar ningún motivo ni aportar ninguna prueba.



Por ejemplo, si tu reserva consta de dos billetes de tren, con la salida programada el 30 de mayo, 19:45, podrás cancelar tu reserva hasta el 30 de mayo, 16:45. Cualquier cancelación realizada después del 30 de mayo, 16:45 no podrá beneficiarse de Koala Flex.

Artículo 2 - ¿Qué permite Koala Flex?

Si decide cancelar su reserva por iniciativa propia **al menos 3 horas** antes del inicio de la reserva, se le reembolsará **90% del precio del billete**.



Cada reserva individual se puede cancelar mediante Koala Flex.