

Conditions générales de vente

Koala Flex

Koala Flex en résumé c'est quoi ?

Annulation de votre réservation sans motif jusqu'à 3 heures avant le début de votre réservation.

90% du prix du billet remboursé (hors prix Koala Flex)

- ✓ Aucun motif ou justificatif à fournir
- ✓ Annulation en quelques clics
- ✓ Virement réalisé sous 3 jours

Vous ne pourrez pas bénéficier du service dans les cas suivants :

- ✗ | L'annulation de votre réservation est attribuée à **Rail Europe ou l'opérateur ferroviaire**
- ✗ | L'annulation de votre réservation est effectuée **moins de 3 heures** avant le début de votre réservation.



Comment utiliser le service Koala Flex ?

- 1 Connectez-vous sur votre compte Rail Europe. Dans les détails de votre voyage, vous pouvez être redirigé vers le portail Koala;
- 2 Connectez-vous en utilisant votre référence de réservation et l'adresse email utilisée lors de la réservation. Une fois connecté, vous pouvez annuler votre billet jusqu'à 3 heures avant le départ de votre réservation;
- 3 Dès réception de vos coordonnées bancaires, vous serez remboursé dans les 3 jours ouvrés.

Voilà on vient de vous résumer de façon simple et claire notre service Koala Flex. Vous trouverez ci-après les conditions générales complètes du service.

Article 3 - Ce que le service Koala Flex ne comprend pas

Le service Koala Flex ne pourra pas être utilisé :

- × | En cas d'annulation de votre propre initiative survenant moins de 3 heures avant le début de votre réservation ;
- × | En cas d'annulation de vos billets par Rail Europe ou l'opérateur (compagnie aérienne, hôtel, etc.)

Article 4 - Coût du service Koala Flex

Lorsque vous réservez sur le site web Rail Europe, vous pouvez souscrire au service Koala Flex moyennant des frais supplémentaires qui vous seront présentés au moment de l'achat.

Le coût Koala Flex n'est en aucun cas remboursé dans les cas énoncés à l'article 3 des présentes Conditions Générales.

Article 5 - Utilisation du service Koala Flex

En cas d'annulation de votre réservation à votre propre initiative, Koala vous versera **90% du prix du billet** (voir article 2 des présentes conditions générales) dans un délai de 3 jours ouvrés à la suite de la réalisation de démarches du service Koala Flex telles que décrites ci-dessous. Ce délai peut varier en fonction de votre banque.

Le montant de remboursement total du service Koala Flex ne peut être supérieur à 10 000 € par réservation.

Aucun motif d'annulation ni justificatif ne vous sera demandé pour utiliser le service Koala Flex.

Le virement bancaire sera effectué dans la devise utilisée pour la réservation des billets de train.

Koala peut décider de réclamer des pièces complémentaires si nécessaire, ou en cas de suspicion de fraude ou d'escroquerie.



Comment se faire rembourser ?

- 1 Connectez-vous sur votre compte Rail Europe. Dans les détails de votre voyage, vous pouvez être redirigé vers le portail Koala;
- 2 Connectez-vous en utilisant votre référence de réservation et l'adresse email utilisée lors de la réservation. Une fois connecté, vous pouvez annuler votre billet jusqu'à 3 heures avant le départ de votre réservation;
- 3 Dès réception de vos coordonnées bancaires, vous serez remboursé dans les 3 jours ouvrés.

Article 6 - Prise d'effet et durée du service Koala Flex

Le service Koala Flex prend effet dès la confirmation d'achat du service Koala Flex, sous réserve du règlement du prix total de votre réservation ou du premier acompte exigé par Rail Europe.

Dans le cas où le règlement du prix de votre réservation ou du premier acompte exigé s'avérerait être sans provision ou rejeté par la banque pour quelque cause que ce soit, le service Koala Flex ne pourra prendre effet.

Le service Koala Flex prend fin 3 heures avant le début de votre réservation.

Article 7 - Exception au droit de rétractation

Vous reconnaissez être préalablement informé, par les présentes Conditions Générales de vente, que le droit de rétractation ne peut s'appliquer à Koala Flex, en vertu de l'article L.221-28.1° du Code de la consommation.

En effet, Koala Flex débute immédiatement après son achat et peut s'exécuter pleinement immédiatement et avant la fin du délai de rétractation, ne vous permettant donc pas d'en bénéficier.

Par conséquent, vous renoncez à votre droit de rétractation.

Article 8 - Etendue géographique du service Koala Flex

Le service Koala Flex est disponible pour **toutes les réservations proposées par Rail Europe et pour l'ensemble de ses clients.**

Article 9 - Modalités de contact

En cas de difficulté survenant dans l'utilisation du service Koala Flex, vous pouvez nous contacter :

- ✓ Par email à : contact@hikoala.co
- ✓ Par courrier postal en écrivant à : GOLAO SAS - 51 rue Lepic - 75018 Paris - France

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, nous adhérons au service du médiateur de la CMAP dont les coordonnées sont les suivantes : 39 Avenue Franklin Delano Roosevelt, 75008 Paris -

<https://www.cmap.fr>

En cas de réclamation non résolue amiablement par notre Service Client, le Service du médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti.

Article 10 - Information importante

Le Service Koala Flex n'est pas une assurance voyage

Un contrat d'assurance annulation a pour objet de prendre en charge le remboursement de votre reste à charge en cas d'annulation de votre réservation à votre initiative uniquement pour des causes définies à l'avance.

Le service Koala Flex vise à vous offrir la possibilité d'annuler votre voyage de votre initiative quelqu'en soit la cause.

Article 11 - Données à caractère personnel

Koala et Rail Europe collectent et traitent vos données personnelles pour l'exécution de votre Service Koala Flex et les études statistiques.

Vous êtes expressément informé de l'existence et déclarez accepter le traitement de vos données personnelles dans le cadre des présentes conditions générales.

Le traitement de vos données personnelles est nécessaire pour vous fournir le Service Koala Flex et pour gérer votre demande. Ces informations sont destinées exclusivement à Rail Europe et Koala (et leurs mandataires) aux fins de la gestion du Service Koala Flex et, le cas échéant, aux Autorités de contrôle.

Vos données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans après la fin du contrat Koala Flex. Vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et de suppression de vos données personnelles en envoyant un email à : dpo@hikoala.co

Toute déclaration fautive ou irrégulière pourra faire l'objet d'un traitement spécifique destiné à prévenir ou identifier la fraude.

Vous avez la faculté d'introduire une réclamation relative au traitement de vos données personnelles :

- ✓ Sur le site de la CNIL en remplissant un formulaire de plainte en ligne ;
- ✓ Par courrier postal en écrivant à : CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07

Article 12 - Tribunaux compétents

Le contrat est exclusivement régi par le droit français. Tout litige découlant de la conclusion, de l'exécution ou de l'interprétation de ce contrat relève de la compétence exclusive des tribunaux français.



Comment nous contacter ?

N'hésitez pas à nous contacter à contact@hikoala.co si vous avez des questions. Nous nous ferons un plaisir de vous répondre !

Article 1 - Définitions

Vous

L'acheteur de la réservation

Prix du billet

Prix du billet payé lors de la réservation de votre voyage sur Rail Europe. Il exclut les frais de réservation de Rail Europe, les frais d'assurance éventuels et le coût du service Koala Flex.

Rail Europe

Société anonyme dont le siège social est situé au 52 Rue de la Victoire - 75009 Paris - FRANCE, qui est l'agence de voyage auprès de laquelle vous avez réservé vos billets.

Koala

Le nom commercial de la société GOLAO - Société par actions simplifiée au capital social de 198 169€, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Strasbourg sous le numéro 843 042 433, dont le siège social est situé au 9 allée des Marquises - 67000 Strasbourg - France, qui fournit le service "Koala Flex"

Koala Flex

Ce service permet aux voyageurs d'annuler leur réservation jusqu'à avant le début de celle-ci, sans avoir à justifier d'un quelconque motif ou à fournir le moindre justificatif.



Par exemple, si votre réservation comprend deux billets de train, en cas d'un départ prévu le 30 mai à 19:45, vous serez en mesure d'annuler votre réservation de votre initiative jusqu'au 30 mai à 16:45. Toute annulation réalisée après le 30 mai à 16:45 ne pourra mettre en œuvre Koala Flex.

Article 2 - Ce que le service Koala Flex comprend

Si vous décidez d'annuler votre réservation de votre propre initiative **au moins 3 heures** avant le début de votre réservation, vous serez remboursé à hauteur de **90% du prix du billet**.



Chaque réservation individuelle peut être annulée en utilisant Koala Flex.