

# Termini e condizioni generali

## Koala Flex

### Che cos'è il Koala Flex in breve?

**Cancellazione della prenotazione di propria iniziativa e senza motivo** fino a 3 ore prima dell'inizio della prenotazione.

**90% del prezzo del biglietto rimborsato** (escluso il prezzo Koala Flex)

- ✓ Nessuna ragione o prova da fornire
- ✓ Cancellazione in pochi clic
- ✓ Trasferimento effettuato entro 3 giorni

### Non potrai beneficiare del servizio nei seguenti casi:

- ✗ | La cancellazione della tua prenotazione è effettuata da **Rail Europe o dall'operatore ferroviario**
- ✗ | La cancellazione della tua prenotazione è effettuata **meno di 3 ore** prima dell'inizio della tua prenotazione.



### Come usare il servizio

- 1 Accedi al tuo account Rail Europe. Nei dettagli del tuo viaggio, puoi essere reindirizzato al portale Koala;
- 2 Effettuare il login utilizzando il riferimento della prenotazione e l'indirizzo e-mail utilizzato al momento della prenotazione. Una volta effettuato l'accesso, è possibile cancellare il biglietto fino a 3 ore prima della partenza della prenotazione;
- 3 Una volta ricevuti i dettagli bancari, riceverai il rimborso entro 3 giorni lavorativi.

Abbiamo riassunto per te il nostro servizio Koala Flex in modo semplice e chiaro. Troverai qui dopo le condizioni generali complete del servizio.

### Articolo 3 - Cosa non comprende il servizio Koala Flex

Il servizio Koala Flex non può essere utilizzato:

- ×| In caso di cancellazione su tua iniziativa avvenuta meno di 3 ore prima dell'inizio della prenotazione;
- ×| In caso di cancellazione della prenotazione a causa di Rail Europe o dell'operatore (compagnia aerea, hotel, ecc.);

### Articolo 4 - Koala Flex costo

Durante la prenotazione sul sito puoi abbonarti al servizio Koala Flex a un costo aggiuntivo che ti verrà presentato al momento dell'acquisto.

Il costo di Koala Flex non è rimborsabile in nessun caso nei casi indicati nell'articolo 3 dei presenti Termini e Condizioni.

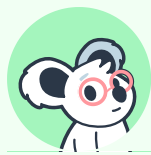
### Articolo 5 - Koala Flex utilizzo

Se cancelli la tua prenotazione di tua iniziativa, Koala ti rimborserà **90% del prezzo del biglietto rimborsato** (vedi articolo 2 di questi termini e condizioni) entro 3 giorni lavorativi dal completamento del servizio Koala Flex come descritto di seguito.

L'importo totale del rimborso per il servizio Koala Flex non potrà superare 10.000 € per prenotazione.

**Non ti verrà chiesto di fornire alcuna motivazione o prova per la cancellazione** per utilizzare il servizio bonifico bancario verrà effettuato nella valuta utilizzata per prenotare i biglietti del treno.

Koala potrebbe decidere di richiedere documentazione aggiuntiva se necessario, o in caso di sospetto di frode o truffa.



### Come ottenere il rimborso?

- 1 Accedi al tuo account Rail Europe. Nei dettagli del tuo viaggio, puoi essere reindirizzato al portale Koala;
- 2 Effettuare il login utilizzando il riferimento della prenotazione e l'indirizzo e-mail utilizzato al momento della prenotazione. Una volta effettuato l'accesso, è possibile cancellare il biglietto fino a 3 ore prima della partenza della prenotazione;
- 3 Una volta ricevuti i dettagli bancari, riceverai il rimborso entro 3 giorni lavorativi.

## Articolo 6 - Inizio e durata di Koala Flex

Il servizio Koala Flex entra in vigore al momento della conferma dell'acquisto del servizio Koala Flex, subordinato al pagamento dell'intero prezzo della prenotazione o del primo deposito richiesto da Rail Europe.

Nel caso in cui il pagamento del prezzo della prenotazione o del primo acconto richiesto risulti insufficiente o venga rifiutato dalla banca per qualsiasi motivo, il servizio the Koala Flex non potrà avere effetto.

Il servizio Koala Flex termina 3 ore prima dell'inizio della prenotazione.

## Articolo 7 - Eccezione al diritto di recesso

Riconosci di essere stato informato in anticipo, dalle presenti Condizioni Generali di Vendita, che il diritto di recesso non può essere applicato a Koala Flex, in virtù dell'articolo L.221-28.1° del Codice del Consumo.

Infatti, Koala Flex inizia immediatamente dopo il suo acquisto e può essere eseguito completamente immediatamente e prima della fine del periodo di recesso, quindi non consentendoti di beneficiarne.

Di conseguenza, rinunci al tuo diritto di recesso.

## Articolo 8 - Ambito geografico del servizio Koala Flex

Il servizio Koala Flex è disponibile per tutti le prenotazioni **Rail Europe e per tutti i suoi clienti.**

## Articolo 9 - Procedure di reclamo

In caso di difficoltà nell'utilizzo del servizio Koala Flex, puoi inviare il tuo reclamo a:

- ✓ Via e-mail all'indirizzo: [claim@hikoala.co](mailto:claim@hikoala.co)
- ✓ Per posta scrivendo a: GOLAO SAS - 51 rue Lepic - 75018 Paris - Francia

In conformità con le disposizioni del Codice del Consumo relative alla risoluzione amichevole delle controversie, aderiamo al servizio del mediatore CMAP i cui dati di contatto sono i seguenti: 39 Avenue Franklin Delano Roosevelt, 75008 Paris - Francia -

<https://www.cmap.fr>

In caso di reclamo che non sia stato risolto amichevolmente dal nostro Servizio Clienti, il Servizio del Mediatore può essere contattato per qualsiasi controversia del consumatore che non sia stata risolta.

## Articolo 10 - Informazioni importanti

### Il servizio Koala Flex non è un'assicurazione di viaggio

Lo scopo di una polizza di assicurazione contro l'annullamento è quello di rimborsare le spese rimanenti in caso di cancellazione della prenotazione su vostra iniziativa solo per cause definite in anticipo.

Il servizio Koala Flex mira a offrirvi la possibilità di annullare la prenotazione di vostra iniziativa indipendentemente dal motivo.

## Articolo 11 - Dati personali

Koala e Rail Europe raccolgono ed elaborano i dati personali dell'utente per l'esecuzione del Servizio Koala Flex e per studi statistici.

L'utente è espressamente informato dell'esistenza e acconsente al trattamento dei suoi dati personali ai sensi dei presenti termini e condizioni.

Il trattamento dei Suoi dati personali è necessario per fornirLe il Servizio Koala Flex e per gestire la Sua richiesta. Le presenti informazioni sono destinate esclusivamente a Rail Europe e Koala (e ai loro agenti) ai fini della gestione del Servizio Koala Flex e, ove applicabile, alle Autorità di Vigilanza.

I vostri dati saranno conservati per un massimo di cinque (5) anni dopo la fine del contratto Koala Flex. Avete il diritto di accedere, opporvi, rettificare e cancellare i vostri dati personali inviando un'e-mail a: [dpo@hikoala.co](mailto:dpo@hikoala.co)

Qualsiasi dichiarazione falsa o irregolare può essere oggetto di un trattamento specifico volto a prevenire o identificare le frodi.

Avete il diritto di presentare un reclamo sul trattamento dei vostri dati personali:

- ✓ Sul sito web della CNIL compilando un modulo di reclamo online;
- ✓ Per posta, scrivendo a CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 - Francia

## Articolo 12 - Tribunale applicabile

La lingua utilizzata in tutto il testo di questo accordo è italiano. In caso di incoerenze o discrepanze tra la versione in francese e qualsiasi altra versione linguistica di questa pubblicazione, prevarrà la versione in francese.

Il contratto è regolato esclusivamente dalla legge francese. Qualsiasi controversia derivante dalla conclusione, esecuzione o interpretazione di questo contratto sarà di esclusiva competenza dei tribunali francesi.



### Come contattarci?

Per qualsiasi domanda, contattateci all'indirizzo [contact@hikoala.co](mailto:contact@hikoala.co). Saremo lieti di rispondere!

## Articolo 1 - Definizioni

### Voi

L'acquirente della prenotazione

### Prezzo del biglietto

Prezzo del biglietto pagato al momento della prenotazione del tuo viaggio su Rail Europe. Esclude le spese di prenotazione di Rail Europe, eventuali costi assicurativi e il costo del servizio Koala Flex.

### Rail Europe

Società per azioni con sede legale in 52 Rue de la Victoire – 75009 Parigi - FRANCIA, che è l'agenzia di viaggi da cui hai prenotato i tuoi biglietti.

### Koala

Il nome commerciale della società GOLAO - Società per azioni semplificata con un capitale sociale di 198.169 euro, registrata presso il Commercio e Le Società di Strasburgo con il numero 843 042 433, la cui sede si trova al 9 allée des Marquises - 67000 Strasbourg - Francia, che fornisce il servizio "Koala Flex" service.

### Koala Flex

Questo servizio consente ai viaggiatori di cancellare la propria prenotazione fino a prima dell'inizio della prenotazione, senza dover giustificare la propria decisione o fornire alcuna prova.



Ad esempio, se la tua prenotazione comprende due biglietti del treno, con la partenza prevista il 30 maggio alle ore 19:45, potrai cancellare la tua prenotazione fino al 30 maggio alle ore 16:45. Qualsiasi cancellazione effettuata dopo il 30 maggio alle ore 16:45 non potrà beneficiare di Koala Flex.

## Articolo 2 - Cosa permette Koala Flex?

Se decidi di annullare la prenotazione di tua iniziativa **almeno 3 ore** prima dell'inizio della prenotazione, vi verrà rimborsato **90% del prezzo del biglietto**.



Ogni singola prenotazione può essere annullata utilizzando Koala Flex.