

Condições gerais de venda

Koala Flex

O que é Koala Flex em poucas palavras?

Cancelamento de sua reserva por qualquer motivo até 3 horas antes do início de sua reserva.

90% do preço do bilhete reembolsado (excluindo o preço de Koala Flex)

- ✓ Nenhuma razão ou prova a fornecer
- ✓ Cancelamento em apenas alguns cliques
- ✓ Transferência efectuada no prazo de 3 dias

Não beneficiará do serviço nos seguintes casos:

- ✗ | O cancelamento da sua reserva é feito por **Rail Europe ou pela operadora de trem**
- ✗ | O cancelamento da sua reserva é feito **menos de 3 horas** antes do início da sua reserva.



Como utilizar o serviço Koala Flex?

- 1 Conecte-se na sua conta Rail Europe. Dentro dos detalhes da sua viagem, você pode ser redirecionado para o portal Koala;
- 2 Faça login usando sua referência de reserva e o endereço de e-mail utilizado na reserva. Uma vez logado, você pode cancelar seu bilhete até 3 horas antes da partida da sua reserva;
- 3 Assim que seus dados bancários forem recebidos, você será reembolsado em até 3 dias úteis.

Resumimos para si o nosso serviço Koala Flex de uma forma simples e clara. Encontrará aqui, após as condições gerais completas do serviço.

Artigo 3 - O que Koala Flex não permite?

O serviço Koala Flex não pode ser usado:

- ✘ Em caso de cancelamento por sua iniciativa ocorrido menos de 3 horas antes do início de sua reserva;
- ✘ Em caso de cancelamento de seus voos devido a Rail Europe ou à operadora (companhia aérea, hotel, etc);

Artigo 4 - Custo do Koala Flex

Ao reservar no sítio Web pode subscrever o serviço Koala Flex por uma taxa adicional que lhe será apresentada no momento da compra.

O custo do Koala Flex não é reembolsável em caso algum nos casos previstos no artigo 3 dos presentes Termos e Condições.

Artigo 5 - Uso de Koala Flex

Se você cancelar sua reserva por iniciativa própria, a Koala reembolsará você **90% do preço do bilhete reembolsado** (veja o artigo 2 destes termos e condições) dentro de 3 dias úteis após a conclusão do serviço Koala Flex conforme descrito abaixo.

O valor total do reembolso para o serviço Koala Flex não pode exceder 10 000 € por reserva.

Você não precisará fornecer nenhum motivo ou prova para o cancelamento ao usar o serviço transferência bancária será feita na moeda utilizada para reservar os bilhetes de trem.

A Koala pode decidir solicitar documentação adicional, se necessário, ou em caso de suspeita de fraude ou golpe.



Como ser reembolsado?

- 1 Conecte-se na sua conta Rail Europe. Dentro dos detalhes da sua viagem, você pode ser redirecionado para o portal Koala;
- 2 Faça login usando sua referência de reserva e o endereço de e-mail utilizado na reserva. Uma vez logado, você pode cancelar seu bilhete até 3 horas antes da partida da sua reserva;
- 3 Assim que seus dados bancários forem recebidos, você será reembolsado em até 3 dias úteis.

Artigo 6 - Início e duração de Koala Flex

O serviço Koala Flex entra em vigor após a confirmação da compra do serviço Koala Flex, sujeito ao pagamento do preço total da sua reserva ou ao primeiro depósito exigido por Rail Europe.

Se o pagamento integral ou o pagamento do primeiro depósito for recusados ou rejeitados pelo banco por qualquer razão, o serviço Koala Flex não entrará em vigor.

O serviço Koala Flex termina 3 horas antes do início da sua reserva.

Artigo 7 - Exceção ao direito de rescisão

Você reconhece que foi informado com antecedência, pelas presentes Condições Gerais de Venda, de que o direito de rescisão não pode ser aplicado a Koala Flex, em virtude do artigo L.221-28.1° do Código do Consumidor.

De fato, Koala Flex começa imediatamente após sua compra e pode ser totalmente executado imediatamente e antes do final do período de retirada, não permitindo que você se beneficie dele.

Conseqüentemente, você renuncia ao seu direito de retirada.

Artigo 8 - Escopo geográfico do serviço Koala Flex

O serviço Koala Flex está disponível para todas as **reserva Rail Europe e para todos os seus clientes**.

Artigo 9 - Procedimentos de reclamação

Em caso de dificuldade em usar o serviço Koala Flex, você pode enviar sua reclamação para:

- ✓ Por e-mail em: claim@hikoala.co
- ✓ Por correio, escrevendo para: GOLAO SAS - 51 rue Lepic - 75018 Paris - França

De acordo com as disposições do Código do Consumidor relativas à resolução amigável de disputas, aderimos ao serviço do mediador do CMAP cujos dados de contato são os seguintes: 39 Avenue Franklin Delano Roosevelt, 75008 Paris - França - <https://www.cmap.fr>

No caso de uma reclamação que não tenha sido resolvida amigavelmente pelo nosso Serviço ao Cliente, o Serviço do Mediador pode ser contactado para qualquer disputa de consumo que não tenha sido resolvida.

Artigo 10 - Informação importante

O serviço Koala Flex não é um seguro de viagem

O objetivo de um contrato de seguro de cancelamento é assumir o reembolso de suas despesas restantes em caso de cancelamento de sua reserva por sua iniciativa apenas por causas definidas previamente.

O serviço Koala Flex tem como objetivo oferecer a possibilidade de cancelar sua reserva por sua própria iniciativa, independentemente do motivo.

Artigo 11 - Dados pessoais

Koala e Rail Europe recolhem e processam seus dados pessoais para a execução de seu serviço Koala Flex e estudos estatísticos.

Você está expressamente informado da existência e declara que concorda com o processamento de seus dados pessoais dentro da estrutura destes termos e condições.

O processamento de seus dados pessoais é necessário para fornecer o Serviço Koala Flex e para gerenciar sua reclamação. Essas informações são destinadas exclusivamente para Rail Europe e Koala (e seus agentes) para fins de gerenciamento do serviço Koala Flex e, quando aplicável, para as autoridades supervisoras.

Seus dados são mantidos até cinco (5) anos após o término do contrato Koala Flex. Você tem o direito de acessar, se opor, retificar e excluir qualquer uma de suas informações pessoais enviando um e-mail para: dpo@hikoala.co

Qualquer declaração falsa ou irregular pode ser objeto de processamento específico com o objetivo de impedir ou identificar fraudes.

Você tem o direito de apresentar uma reclamação relacionada ao processamento de seus dados pessoais:

- ✓ No site da CNIL, preenchendo um formulário de reclamação on-line;
- ✓ Por correio, escrevendo para CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 - França

Artigo 12 - Tribunal aplicável

O idioma utilizado ao longo dos termos deste contrato é português. Em caso de inconsistência ou discrepância entre a versão francesa e qualquer outra versão linguística desta publicação, a versão em francês prevalecerá.

O contrato é regido exclusivamente pela lei francesa. Qualquer disputa decorrente da conclusão, execução ou interpretação deste contrato estará sujeita à jurisdição exclusiva dos tribunais franceses.



Como entrar em contato conosco?

Sinta-se à vontade para nos contatar em contact@hikoala.co se tiver alguma dúvida. Teremos o maior prazer em responder a você!

Artigo 1 - Definições

Você

O comprador da reserva

Preço do bilhete

Preço do bilhete pago ao reservar sua viagem na Rail Europe. Exclui taxas de reserva da Rail Europe, quaisquer taxas de seguro e o custo do serviço Koala Flex.

Rail Europe

Sociedade anônima cuja sede está localizada em 52 Rue de la Victoire – 75009 Paris - FRANÇA, que é a agência de viagens onde você reservou seus bilhetes.

Koala

O nome comercial da empresa GOLAO - Sociedade anônima simplificada com capital social de €198,169, registrada no Strasbourg Trade and Companies sob o número 843 042 433, cuja sede está localizada em 9 allée des Marquises - 67000 Strasbourg - França, que fornece o "Koala Flex" serviço.

Koala Flex

Este serviço permite que os viajantes cancelem suas reservas até antes do início da reserva, sem precisar justificar qualquer motivo ou fornecer qualquer prova.



Por exemplo, se sua reserva consistir em dois bilhetes de trem, com a partida de ida programada para 30 de maio às 19:45, você poderá cancelar sua reserva até 30 de maio às 16:45. Qualquer cancelamento feito após 30 de maio às 16:45 não poderá se beneficiar do Koala Flex.

Artigo 2 - O que o Koala Flex permite?

Se você decidir cancelar sua reserva por sua própria iniciativa **pelo menos 3 horas** antes do início da reserva, você receberá um reembolso de **90% do preço do bilhete**.



Cada reserva individual pode ser cancelada usando Koala Flex.