

Conditions générales de vente

Chalair Flex

Chalair Flex en résumé c'est quoi ?

Annulation de votre réservation à votre initiative jusqu'à 2 jours (48 heures) avant le début de votre réservation.

80% du montant de vos frais d'annulation remboursés (frais de service et montant Chalair Flex exclus)

- ✓ Aucun motif ou justificatif à fournir
- ✓ Annulation en 1 email
- ✓ Virement réalisé sous 3 jours

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

- ✗ | L'annulation de votre réservation est attribuée à **Chalair**
- ✗ | L'annulation de votre réservation est effectuée **moins de 2 jours (48 heures)** avant le début de votre réservation.



Comment utiliser le service Chalair Flex ?

- 1 Contactez le service client de Chalair au moins 48 heures avant le départ du 1er vol de votre réservation par email à serviceclient@chalair.fr afin de procéder à l'annulation du/des billet(s) ;
- 2 Une fois l'annulation confirmée, Koala sera informé de votre annulation par Chalair et Koala vous contactera immédiatement par email avec les démarches pour obtenir votre remboursement ;
- 3 Koala procédera au virement du remboursement sur votre compte bancaire sous 3 jours ouvrés;

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

Article 1 - Définitions

Vous

L'acheteur

Frais d'annulation

Montant des frais non remboursables restant à votre charge suite à l'annulation de votre voyage. Toutefois, il n'inclut pas les frais du service Chalair Flex.

Chalair Aviation

CHALAIR AVIATION, Société par actions simplifiée, immatriculée au RCS de Caen sous le numéro 447 825 100 et dont le siège social est situé à l'Aéroport de Caen-Carpiquet, 14650 CARPIQUET.

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 "Chalair Flex"

Chalair Flex

Ce service permet aux voyageurs d'annuler leur réservation jusqu'à 2 jours (48 heures) 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 vols, 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 28 mai à 19:45. Toute annulation réalisée après le 28 mai à 19:45 ne pourra mettre en œuvre Chalair Flex.

Article 2 - Ce que le service Chalair Flex comprend

Si vous décidez d'annuler votre réservation de votre propre initiative **au moins 2 jours (48 heures)** avant le début de votre réservation, vous serez remboursé à hauteur de **80% de vos frais d'annulation**.



Si votre réservation comporte plusieurs personnes et que vous ne désirez pas annuler la totalité de la réservation, veuillez le préciser explicitement.

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

Le service Chalaïr Flex ne pourra pas être utilisé :

- ✗ | En cas d'annulation de votre propre initiative survenant moins de 2 jours (48 heures) avant le début de votre réservation ;
- ✗ | En cas d'annulation de vos billets par Chalaïr

Article 4 - Coût du service Chalaïr Flex

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

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

Article 5 - Utilisation du service Chalaïr Flex

En cas d'annulation de votre réservation à votre propre initiative, Koala vous versera **80% de vos frais d'annulation** (voir article 2 des présentes conditions générales) dans un délai de 3 jours ouvrés à la suite de la réalisation de démarches du service Chalaïr Flex telles que décrites ci-dessous. Ce délai peut varier en fonction de votre banque.

Le montant de remboursement total du service Chalaïr Flex ne peut être supérieur à 3 000 € par réservation.

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

Le virement bancaire sera effectué en euros (€). Dans le cadre d'un compte bancaire dans une monnaie autre que l'euro, le taux de change de votre banque sera appliqué.

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 Contactez le service client de Chalaïr au moins 48 heures avant le départ du 1er vol de votre réservation par email à serviceclient@chalaïr.fr afin de procéder à l'annulation du/des billet(s) ;
- 2 Une fois l'annulation confirmée, Koala sera informé de votre annulation par Chalaïr et Koala vous contactera immédiatement par email avec les démarches pour obtenir votre remboursement ;
- 3 Koala procédera au virement du remboursement sur votre compte bancaire sous 3 jours ouvrés;

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

Le service Chalaïr Flex prend effet dès la confirmation d'achat du service Chalaïr Flex, sous réserve du règlement du prix total de votre réservation exigé par Chalaïr.

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

Le service Chalaïr Flex prend fin 2 jours (48 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 Chalaïr Flex, en vertu de l'article L.221-28.1° du Code de la consommation.

En effet, Chalaïr 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 Chalaïr Flex

Le service Chalaïr Flex est disponible pour **toutes les réservations proposées sur le site www.chalaïr.fr et pour l'ensemble de ses clients.**

Article 9 - Modalités de contact

En cas de difficulté survenant dans l'utilisation du service Chalaïr 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 Chalaïr 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 Chalaïr 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 Chalaïr collectent et traitent vos données personnelles pour l'exécution de votre Service Chalaïr 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 Chalaïr Flex et pour gérer votre demande. Ces informations sont destinées exclusivement à Chalaïr et Koala (et leurs mandataires) aux fins de la gestion du Service Chalaïr Flex et, le cas échéant, aux Autorités de contrôle.

Vos données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans après la fin du contrat Chalaïr 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 fausse 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 !