

# Conditions générales de vente

## Koala Flex

### Koala Flex en résumé c'est quoi ?

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

**Remboursement de 90% du montant du versement initial** (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 **Kookie ou votre lieu d'hébergement**
- ✗ | Vous avez annulé votre réservation **moins de 2 jours (48 heures)** avant le début votre réservation.



### Comment utiliser le service Koala Flex ?

- 1 Contactez le lieu d'hébergement de votre animal au moins 2 jours (48 heures) avant le début de votre réservation pour annuler votre réservation ;
- 2 Une fois l'annulation confirmée, Koala sera informé de votre annulation et nous vous contacterons immédiatement par e-mail pour vous indiquer la marche à suivre 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 Koala Flex. Vous trouverez ci-après les conditions générales complètes du service.

## Article 1 - Définitions

### Vous

L'acheteur du voyage

### Versement initial

Montant du premier versement toutes taxes comprises que vous avez payé lors de votre réservation. Il peut s'agir soit du montant des arrhes ou bien de l'intégralité du coût du séjour en cas de paiement intégral lors du premier versement. Toutefois, il n'inclut pas les frais du service Koala Flex.

### Kookie

Société dont le siège social est situé au 59 Boulevard de la République 13100 Aix en Provence - France, qui est le partenaire grâce auquel vous avez réservé votre séjour.

### Koala

Nom commercial de la société GOLAO, SAS au capital social de 162 361 €, immatriculée au RCS de Strasbourg sous le numéro 843 042 433, dont le siège social est situé 9 allée des Marquises – 67000 Strasbourg, qui délivre le service « Koala Flex ».

### Koala Flex

Ce service permet d'annuler votre réservation jusqu'à 2 jours (48 heures) avant le début de votre réservation, sans avoir à justifier d'un quelconque motif ou à fournir le moindre justificatif.



Par exemple, 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 Koala Flex.

## Article 2 - Ce que le service Koala Flex comprend

En cas d'annulation de votre réservation de votre propre initiative **au moins 2 jours (48 heures)** avant le début de votre réservation, vous serez remboursé à hauteur de **90% du montant du versement initial**.



En utilisant Koala Flex, vous annulez obligatoirement la réservation de l'ensemble des animaux inclus dans votre réservation.

### 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 2 jours (48 heures) avant le début de votre réservation ;
- ✗ | En cas d'annulation de votre séjour par Kookie ou votre lieu d'hébergement ;

### Article 4 - Coût du service Koala Flex

Lorsque vous réservez le lieu d'hébergement de votre animal, 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 de votre propre initiative, Koala vous versera **90% du montant du versement initial** (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 500 € par réservation.

**Aucun motif d'annulation ni justificatif ne vous sera demandé** pour utiliser le service Koala 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 lieu d'hébergement de votre animal au moins 2 jours (48 heures) avant le début de votre réservation pour annuler votre réservation ;
- 2 | Une fois l'annulation confirmée, Koala sera informé de votre annulation et nous vous contacterons immédiatement par e-mail pour vous indiquer la marche à suivre 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 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 Kookie.

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 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 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 Kookie 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](mailto:contact@hikoala.co)
- ✓ Par courrier postal en écrivant à : GOLAO SAS - 51 rue Lepic - 75018 Paris

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 du séjour de 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 Kookie 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 Kookie 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](mailto: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](mailto:contact@hikoala.co) si vous avez des questions. Nous nous ferons un plaisir de vous répondre !