

# Conditions générales de vente

## Koala Flex

### Koala Flex en résumé c'est quoi ?

**Annulation de votre réservation sans motif** de 8 semaines à 2 jours avant le début de votre réservation.

**90% de vos frais d'annulation remboursés** (hors prix Koala Flex)

- ✓ Aucun motif ou justificatif à fournir
- ✓ Annulation en quelques clics
- ✓ Remboursement transféré sur votre compte bancaire sous 3 jours

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

- ✗ | L'annulation est due aux actions d'une personne autre que vous, par exemple un fournisseur de transport ou d'hébergement (y compris le propriétaire du logement). Vous devriez envisager de souscrire une assurance voyage pour couvrir cette éventualité.
- ✗ | L'annulation de votre réservation est effectuée **de 8 semaines à 2 jours** avant le début de votre réservation.



### Comment utiliser le service Koala Flex ?

- 1 Contactez le service client d'OVO Network entre 8 semaines et 2 jours avant le début de votre réservation pour annuler votre réservation ;
- 2 Une fois l'annulation confirmée, Koala sera informé de votre annulation et vous enverra un lien pour compléter vos coordonnées bancaires ;
- 3 Vous recevrez le remboursement sur votre compte bancaire sous les 3 jours ouvrables.

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 de la réservation

### Frais d'annulation

Frais restant à votre charge suite à l'annulation de votre séjour. Ces frais ne comprennent pas le coût du service Koala Flex ou des produits d'assurance.

### OVO Network

Société dont le siège social est situé au 71-75 Shelton Street, Covent Garden, WC2H 9JQ, Londres, Royaume-Uni, qui est l'agence de voyage qui vous a aidé à réserver votre voyage.

### 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 entre 8 semaines et 2 jours (jusqu'à 10 heures, heure d'Europe centrale) avant le début de celle-ci, sans avoir à justifier d'un quelconque motif ou à fournir le moindre justificatif.



Par exemple, si vous avez réservé un séjour dans une propriété dont l'arrivée est prévue le 30 mai, vous pourrez annuler votre réservation entre le 4 avril à 10h00 et le 28 mai à 10h00. Toute annulation en dehors de cette période ne pourra pas bénéficier de Koala Flex.

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

Si vous décidez d'annuler votre réservation de votre propre initiative **de 8 semaines à 2 jours** avant le début de votre réservation, vous serez remboursé à hauteur de **90% de vos frais d'annulation**.



En utilisant Koala Flex, vous annulez obligatoirement le voyage de l'ensemble des personnes incluses 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 plus de 8 semaines ou moins de 2 jours avant le début de votre réservation ;
- ✘ | L'annulation est due aux actions d'une personne autre que vous, par exemple un fournisseur de transport ou d'hébergement (y compris le propriétaire). Vous devriez envisager de souscrire une assurance voyage pour couvrir cette éventualité.

## Article 4 - Coût du service Koala Flex

Lorsque vous réservez sur le site Web OVO Network, 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% 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 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 30 000 € 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 service client d'OVO Network entre 8 semaines et 2 jours avant le début de votre réservation pour annuler votre réservation ;
- 2 Une fois l'annulation confirmée, Koala sera informé de votre annulation et vous enverra un lien pour compléter vos coordonnées bancaires ;
- 3 Vous recevrez le remboursement sur votre compte bancaire sous les 3 jours ouvrables.

## 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 OVO Network.

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 OVO Network 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 - 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 OVO Network 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 OVO Network 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 !