



Conditions générales de vente

Koala Flex

Koala Flex en résumé c'est quoi ?

Annulation de votre réservation sans motif jusqu'à 84 jours avant le début de votre réservation.

90% des sommes versées remboursés (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 effectuée par Le Collectionist ou le propriétaire du logement
- ✗ L'annulation de votre réservation est effectuée moins de 84 jours avant le début de votre réservation.

Comment utiliser le service Koala Flex ?

- 1 Contactez le service client de Le Collectionist par email (contact@lecollectionist.com) ou par téléphone (+33 1 73 03 02 02 du lundi au samedi de 9h30 à 18h30) 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 dans 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.

Sommes versées

Montants effectivement payés par le client au titre de la réservation à la date de l'annulation, à l'exclusion du prix du service Koala Flex, des produits d'assurance et de toute somme non encore exigible ou non encore réglée.

Le Collectionist

Société par actions simplifiée dont le siège social est situé au 65 rue de la Victoire – 75009 Paris, France, qui est l'agence de voyage auprès de laquelle vous réservez 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 Paris sous le numéro 843 042 433, dont le siège social est situé au 165 rue Belliard 75018 Paris (France), qui fournit le service "Koala Flex"

Koala Flex

Ce service permet aux voyageurs d'annuler leur réservation jusqu'à 84 jours avant le début de celle-ci, sans avoir à justifier d'un quelconque motif ou à fournir le moindre justificatif.

 Par exemple, dans le cas d'une date de départ prévue le 30 mai à 19:45, vous pourrez annuler votre réservation jusqu'au 31 mars à 19:45. Toute annulation effectuée après le 7 mars à 19:45 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 au moins 84 jours avant le début de votre réservation, vous serez remboursé de 90% des sommes versées.

 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 moins de 84 jours avant le début de votre réservation ;
-  En cas d'annulation de vos billets par Le Collectionist ou le propriétaire du logement

Article 4 - Coût du service Koala Flex

Lorsque vous réservez avec Le Collectionist, 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

Si vous annulez votre réservation de votre propre initiative, Koala vous remboursera **90% des sommes versées** (voir article 2 des présentes conditions générales) dans un délai de 3 jours ouvrés suivant la réalisation du service Koala Flex tel que décrit ci-dessous.

Le montant total du remboursement pour le service Koala Flex ne peut pas dépasser 25 000 € par réservation.

Il ne vous sera demandé aucun motif ni justificatif d'annulation pour utiliser le service Koala Flex.

Le virement bancaire sera effectué dans la même monnaie utilisée lors la réservation.

Koala peut décider de demander des documents supplémentaires si nécessaire, ou en cas de suspicion de fraude ou d'escroquerie.

Comment se faire rembourser ?

- 1 Contactez le service client de Le Collectionist par email (contact@lecollectionist.com) ou par téléphone (+33 1 73 03 02 02 du lundi au samedi de 9h30 à 18h30) 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 dans 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 Le Collectionist.

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 84 jours 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 **Le Collectionist et pour l'ensemble de ses clients.**

Article 9 - Modalités de contact

En cas de difficulté dans l'utilisation du service vous pouvez envoyer votre réclamation à :

- ✓ Par email à : claim@hikoala.co
- ✓ Par courrier en écrivant à : 165 rue Belliard 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 Le Collectionist 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 Le Collectionist 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

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 !