Annulation sans motif
Koala Flex

Reprenez le contrôle sur vos projets de voyage *en partant l'esprit léger grâce à Koala Flex. Notre service vous permet d'annuler votre séjour de votre propre initiative, qu'importe le motif, et ce, sans avoir à fournir de justificatif.*

Ce que permet Koala Flex

Annulation de votre réservation de votre initiative sans motif jusqu'à 96 heures avant le début de votre réservation.
Par exemple, en cas d'un 1er vol prévu le 10 à 19h45, vous serez en mesure d'annuler votre réservation jusqu'au 6 avant 19h45. Toute annulation réalisée après le 6 à 19h45 ne pourra mettre en œuvre Koala Flex.

Remboursement : **70 % du montant payé pour votre réservation** *(services additionnels et Koala Flex exclus)*

- ✓ *Aucun justificatif à fournir*
- ✓ *Annulation sans motif*
- ✓ *Virement instantané*

Ce que ne permet pas Koala Flex

Vous ne pourrez pas bénéficier du service en cas de :

- ✗ Annulation **imputable à Odysway, la compagnie aérienne ou quelconque prestataire**
- ✗ Annulation de votre initiative **moins de 96 heures** avant le début de votre réservation

Démarches de mise en œuvre du service Koala Flex

1. Contactez le service client de Odysway au moins 96 heures avant le début de votre réservation par email à ***contact@odysway.com*** afin de procéder à l'annulation de votre réservation
2. Une fois l'annulation confirmée, Koala vous contactera par email sous 5 jours ouvrés avec les démarches pour obtenir votre remboursement
3. Vous devrez transmettre vos coordonnées bancaires conformément aux indications transmises pour recevoir votre remboursement

Entrée en vigueur et durée du service Koala Flex

Le service Koala Flex entre en vigueur le lendemain à 0 heure de la confirmation d'adhésion au service, sous réserve du règlement du prix total du billet ou du premier acompte exigé par Odysway.

Le service Koala Flex cesse 96 heures avant le début de votre réservation.

Koala - Nom commercial de la société GOLAO - SAS au capital social de 158 894 €, immatriculée au RCS de Strasbourg sous le numéro 843 042 433, dont le siège social est situé 8 rue du Marché - 67000 Strasbourg

Un koala mange des feuilles d'eucalyptus et non du bambou

Conditions générales de vente
Service Koala Flex

Article 1 - Définitions

Vous

L'acheteur du voyage

Odysway

SAS au capital social de 9 375 €, immatriculée au RCS de Créteil sous le numéro 839 815 842, dont le siège social est situé 27 avenue Nicolas Boileau – 94420 Le Plessis Trévise, qui est le vendeur du voyage auprès duquel vous avez acheté un séjour.

Koala

Nom commercial de la société GOLAO, SAS au capital social de 158 894 €, immatriculée au RCS de Strasbourg sous le numéro 843 042 433, dont le siège social est situé 8 rue du Marché – 67000 Strasbourg, qui délivre le service « Koala Flex ».

Koala Flex

Ce service permet aux voyageurs d'**annuler leur réservation jusqu'à 96 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 1er vol prévu le 10 à 19h45, vous serez en mesure d'annuler votre réservation de votre initiative jusqu'au 6 avant 19h45. Toute annulation réalisée après le 6 à 19h45 ne pourra mettre en œuvre Koala Flex.

Article 2 - Ce que le service Koala Flex comprend

En cas d'annulation de votre séjour de votre propre initiative au moins 96 heures avant votre départ, vous serez indemnisé à hauteur de **70% du montant payé pour votre réservation** *(services additionnels et Koala Flex exclus)*.

En cas de modification de votre réservation à une date antérieure, la couverture du service Koala Flex s'adapte aux nouvelles dates.
Par exemple, un séjour commençant le 15 pourra être annulé de votre initiative jusqu'au 11. Si ce séjour est avancé et a pour nouveau début le 12, vous pourrez annuler votre séjour jusqu'au 8.

⚠️ Le service Koala Flex n'est applicable que dans l'hypothèse d'une annulation complète du voyage à votre initiative pour 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 mis en œuvre :

- ❌ Si l'annulation du voyage est **imputable à Odysway ou à ses fournisseurs** (compagnies aériennes, hébergement, etc.) ;
- ❌ En cas de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de départ, de destination ou à proximité immédiate de ceux-ci, **ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat de vente du voyage ou sur le transport des passagers** vers le lieu de destination ;

> 💡 Dans ces 2 premières hypothèses, Odysway devra procéder au remboursement intégral des paiements que vous avez effectués pour ce voyage (hors coût du produit Koala Flex) dès réception des fonds.

- ❌ En cas d'annulation de votre initiative survenant **moins de 96 heures avant le début de votre réservation**

Article 4 - Coût du service Koala Flex

Au moment de la réservation de votre voyage sur le site d'Odysway, vous avez la possibilité de souscrire au service Koala Flex moyennant le paiement d'une somme supplémentaire équivalente à **18 % de votre réservation**, arrondi à l'euro supérieur *(services additionnels exclus)*.

Article 5 - Modalités de mise en œuvre du service Koala Flex

En cas d'annulation du séjour de votre propre initiative, Koala versera un montant de **70% du montant payé pour votre réservation** *(services additionnels et Koala Flex exclus)*.

Le montant de remboursement total du service Koala Flex **ne peut être supérieur à 2 000 € par réservation.**

Aucun justificatif ne vous sera demandé pour mettre en œuvre le service Koala Flex.

Le remboursement sera effectué en **euros**.

☝ Démarches de mise en œuvre du service Koala Flex

1. Vous contactez le service client d'Odysway au moins 96 heures avant le début de votre réservation par email à **contact@odysway.com** afin de procéder à l'annulation de votre réservation
2. Une fois l'annulation confirmée, Koala vous contactera par email sous 5 jours ouvrés avec les démarches pour obtenir votre remboursement
3. Vous devrez transmettre vos coordonnées bancaires conformément aux indications transmises pour recevoir votre remboursement.

Article 6 - Entrée en vigueur et durée du service Koala Flex

Le service Koala Flex entre en vigueur le **lendemain à 0 heure de la confirmation d'adhésion au service**, sous réserve du règlement du prix total de votre réservation ou du premier acompte exigé par Odysway.

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 **96 heures avant le début de votre réservation.**

Article 7 - Etendue géographique du service Koala Flex

Le service Koala Flex est disponible pour toutes les destinations et pour l'ensemble des clients d'Odysway.

Article 8 - Modalités de réclamation

En cas de difficulté survenant dans la mise en œuvre du service Koala Flex, vous pouvez adresser votre réclamation :

- Par email à : claim+odysway@hikoala.co
- Par courrier postal en écrivant à : GOLAO SAS - 51 rue Lepic - 75018 Paris

Article 9 - Informations importantes

1. Possible cumul du service Koala Flex avec une assurance annulation de voyage :

Vous pouvez vous voir proposer de souscrire un contrat d'assurance annulation, ayant pour objet de prendre en charge le remboursement de votre reste à charge en cas d'annulation du séjour pour certaines causes.

Ce contrat d'assurance garantit le remboursement de votre reste à charge en cas d'annulation du voyage consécutive à un événement soudain, imprévisible, indépendant de votre volonté et justifié.

En revanche, ce contrat d'assurance exclut la prise en charge de votre reste à charge lorsque vous faites intentionnellement usage de votre faculté d'annulation de votre séjour, notamment en cas de changement d'avis.

Le service Koala Flex vise précisément à vous permettre d'obtenir le remboursement de 70% du montant payé de votre réservation en cas d'annulation du séjour effectuée de votre propre initiative.

2. Incidence de la pandémie de Covid-19 :

En raison de la pandémie de Covid-19, vos pays de transit et de destination peuvent appliquer des règles sanitaires spécifiques, ainsi que d'éventuelles mesures de restriction d'accès à leur territoire.

Nous vous invitons à consulter très régulièrement le site internet de France Diplomatie : https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/

Nous vous rappelons que le service Koala Flex ne pourra être mis en œuvre en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de départ, de destination ou à proximité immédiate de ceux-ci, ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat de vente du voyage ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination, telles que la fermeture de frontières, la fermeture d'hôtels, une mesure de mise en quarantaine etc.

💡 Dans cette hypothèse, Odysway devra en effet procéder au remboursement intégral des paiements que vous avez effectués pour ce voyage (hors coût du produit Koala Flex) dès réception des fonds.

Article 10 - Données à caractère personnel

Les données à caractère personnel recueillies par Koala, en qualité de responsable du traitement, font l'objet d'un traitement informatique destiné à l'exécution du service Koala Flex et à la réalisation d'études statistiques.

Si vous y avez préalablement consenti, elles peuvent également être utilisées à des fins de prospection commerciale.

Vos données sont conservées cinq ans à compter de la fin du contrat organisant le service Koala Flex.

Les destinataires des données sont Koala et ses éventuels sous-traitants qui interviennent dans le cadre de l'exécution du service Koala Flex et, le cas échéant, les autorités administratives et judiciaires pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires en vigueur.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978 et au règlement européen (UE) n°2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de portabilité, de rectification, de limitation, d'opposition et de suppression des informations qui vous concernent.

Vous pouvez exercer vos droits en adressant un email (avec copie d'une pièce d'identité) à : dpo@hikoala.co

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 11 - Tribunaux compétents

Le contrat est régi exclusivement par la loi française. Tout litige né de la conclusion, de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat relèvera de la compétence exclusive des tribunaux français.