

Všeobecné podmínky

Koala Flex

Co je to Koala Flex ve zkratce?

Zrušení cestovních služeb z jakéhokoli důvodu až 2 dny (48 hodin) před začátkem vaší cesty.

90% vrácených storno poplatků (kromě ceny Koala Flex)

- ✓ Není třeba předkládat žádný důvod ani důkaz
- ✓ Zrušení na několik kliknutí myší
- ✓ Přesun do 5 dnů

👉 Nebudete mít prospěch ze služby v následujících případech:

- ✗ Zrušení vašich cestovních služeb provádí Orbix nebo provozovatel (letecká společnost, hotel atd.)
- ✗ Zrušení vašich cestovních služeb je provedeno méně než 2 dny (48 hodin) před začátkem vaší rezervace.



Jak používat službu

1 Proces zrušení

Zákazníci by měli kontaktovat ORBIX následovně:

Během běžné pracovní doby (Po–Pá, 08:00–16:30): E-mail: info@orbix.cz

Mimo pracovní dobu (Po–Pá, 16:30–20:00, víkendy a svátky 08:00–20:00): Linka pomoci Tel.: +420 221 111 199, Linka pomoci E-mail: letiste@orbix.cz

2

Jakmile je zrušení potvrzeno a všechny dokumenty (dobropis za částečně vrácené cestovní služby) jsou poskytnuty, zákazník musí kontaktovat Koala (contact@hikoala.co) s identifikátorem služby a Koala vám zašle odkaz pro vyplnění vašich bankovních údajů

3

Refundaci obdržíte na svůj bankovní účet do 5 pracovních dnů.

Jednoduše a srozumitelně jsme pro vás shrnuli naši partnerskou službu Koala Flex. Zde naleznete kompletní všeobecné podmínky služby.

Článek 1 - Definice

Vy

Kupující cestovních služeb

Storno poplatky

Náklady, které vám zůstanou po zrušení vašich cestovních služeb u Orbix TRAVEL. Cestovními službami se rozumí také jakékoli doplňkové služby přidáné k rezervaci (zdravotní pojištění, jiné pojištění storna kryjící rizika méně než 48 hodin před odjezdem, parkování, sedadlo/jídlo během letu, zavazadla navíc atd.). Tyto poplatky nezahrnují náklady na službu Koala Flex. Částka refundace nepřesáhne 10 000 EUR na rezervaci při spuštění služby Flex.

Orbix

Společnost se sídlem na adrese Revoluční 767/25, 110 00 Praha 1, Česká republika, která je zprostředkovatelem, u kterého jste si zájezd rezervovali. Pod značkou Orbix je zahrnuta i společnost ORBIX pro firemní cestující.

Koala

Obchodní název společnosti GOLAO - Zjednodušená akciová společnost se základním kapitálem 198 169 EUR, registrovaná ve Štrasburku Trade and Companies pod číslem 843 042 433, jejíž sídlo se nachází na adrese 9 allée des Marquises - 67000 Strasbourg - Francie, který poskytuje „Koala Flex “ služby.

Koala Flex

Tato služba umožňuje cestujícím zrušit své cestovní služby až před začátkem cesty, aniž by museli udávat jakýkoli důvod nebo předkládat jakýkoli doklad.



Pokud například vaše rezervace sestává ze dvou letů, přičemž odlet je naplánován na 30. května v 19:45, budete moci svou rezervaci zrušit až do 28. května v 19:45. Jakékoli zrušení provedené po 28. května v 19:45 nebude moci využít výhod Koala Flex. U cestovních služeb bez autobusové/vlakové/letenky, například ubytování, zájezdu s vlastní dopravou, jazykového kurzu atd., je čas zahájení cesty stanoven na 14:00, což je standardní čas pro check-in. V případě nedobrovolných změn (například změn ze strany letecké společnosti nebo poskytovatelů cestovních služeb) platí původní začátek cesty.

Článek 2 - Co umožňuje Koala Flex?

Pokud se rozhodnete zrušit své cestovní služby z vlastní iniciativy **nejméně 2 dny (48 hodin)** před začátkem vaší cesty, bude vám vráceno **90% vašich storno poplatků**.

Článek 3 - Co Koala Flex neumožňuje?

Službu Koala Flex nelze použít:

- ✗ V případě zrušení z vaší iniciativy, ke kterému dojde méně než 2 dny (48 hodin) před začátkem vaší cesty.
- ✗ V případě zrušení vašich cestovních služeb z důvodu Orbix nebo provozovatele (letecká společnost, hotel atd.);

Článek 4 - Koala Flex náklady

Při rezervaci cestovních služeb na Orbix (webové stránky, offline – osobně, telefonicky nebo e-mailem) si můžete za příplatek objednat službu za Koala Flex je v případech uvedených v článku 3 těchto Všeobecných obchodních podmínek nevratná.

Článek 5 - Koala Flex využití

Pokud zrušíte své cestovní služby z vlastní iniciativy, Koala vám vrátí **90% vašich storno poplatků** (viz článek 2 těchto podmínek) do 5 pracovních dnů po dokončení služby jak je popsáno níže.

Celková částka refundace za službu Koala Flex nemůže přesáhnout 250 000 Kč na rezervaci (včetně jakýchkoli doplňkových služeb přidaných k rezervaci)

Nebudete požádáni o uvedení jakéhokoli důvodu nebo dokladu pro zrušení pro použití služby převod bude proveden v méně použité při rezervaci.

Koala se může rozhodnout vyžádat si další dokumentaci, pokud to bude nutné, nebo v případě podezření z podvodu.



Jak získat vrácení peněz?

- 1 Kontaktujte zákaznický servis Orbix nejméně 2 dny před odjezdem, abyste zrušili svou rezervaci a veškeré doplňkové služby přidané k rezervaci;
- 2 Jakmile je zrušení potvrzeno, zákazník musí kontaktovat Koala a Koala vám zašle odkaz pro vyplnění vašich bankovních údajů;
- 3 Refundaci obdržíte na svůj bankovní účet do 5 pracovních dnů.

Článek 6 - Začátek a trvání Koala Flex

Služba Koala Flex nabývá účinnosti potvrzením nákupu služby za předpokladu zaplacení plné ceny vaší rezervace nebo první zálohy požadované Orbix, nebo závaznou objednávkou od zákazníků s povolenou odloženou platbou.

Služba Koala Flex končí 2 dny (48 hodin) před začátkem vaší cesty.

Článek 7 - Výjimka z práva na odstoupení od smlouvy

Berete na vědomí, že jste byli předem informováni prostřednictvím těchto Všeobecných obchodních podmínek, že právo na odstoupení od smlouvy nelze uplatnit na Koala Flex.

Služba Koala Flex totiž začíná ihned po jejím zakoupení a může být plně provedena okamžitě a před koncem lhůty pro odstoupení od smlouvy, což vám neumožňuje z ní těžit.

V důsledku toho se vzdáváte svého práva na odstoupení od smlouvy.

Článek 8 - Geografický rozsah služby Koala Flex

Služba Koala Flex je dostupná pro všechny **rezervace Orbix a všechny jejich zákazníky**.

Článek 9 - Postupy pro podávání stížností

V případě jakýchkoli potíží při používání služby Koala Flex můžete zaslat stížnost na adresu:

- ✓ e-mailem na adresu: claim@hikoala.co
- ✓ Poštou na adresu: GOLAO SAS - 51 rue Lepic - 75018 Paris - Francie

V souladu s ustanoveními spotřebitelského kodexu týkajícími se smírného řešení sporů se přidržujeme služby mediátora CMAP, jehož kontaktní údaje jsou následující: 39 Avenue Franklin Delano Roosevelt, 75008 Paris - Francie - <https://www.cmap.fr>

V případě stížnosti, kterou se nepodařilo vyřešit smírnou cestou prostřednictvím našeho zákaznického servisu, se lze v případě nevyřešeného spotřebitelského sporu obrátit na službu mediátora.

Článek 10 - Důležité informace

Koala Flex Service není cestovní pojištění

Účelem smlouvy o pojištění storna je převzít úhradu vašich zbývajících nákladů v případě zrušení vašich cestovních služeb z vaší iniciativy pouze z předem definovaných důvodů.

Služba Koala Flex si klade za cíl nabídnout vám možnost zrušit vaše cestovní služby z vlastní iniciativy bez ohledu na důvod.

Článek 11 - Osobní údaje

Koala a Orbix shromažďují a zpracovávají vaše osobní údaje pro účely poskytování služby Koala Flex a pro statistické studie.

Jste výslovně informováni o existenci a prohlašujete, že souhlasíte se zpracováním vašich osobních údajů v rámci těchto podmínek.

Zpracování vašich osobních údajů je nezbytné pro poskytnutí služby Koala Flex a pro správu vašeho nároku. Tyto informace jsou určeny výhradně pro Orbix a Koala pro účely správy služby Koala Flex a případně pro dozorové orgány.

Vaše údaje jsou uchovávány po dobu pěti (5) let po ukončení smlouvy Koala Flex. Máte právo na přístup, vznesení námítky, opravu a výmaz jakýchkoli vašich osobních údajů zasláním e-mailu na: dpo@hikoala.co

Jakékoli nepravdivé nebo nesprávné prohlášení může být předmětem specifického zpracování zaměřeného na prevenci nebo identifikaci podvodu.

Máte právo obrátit se se stížností týkající se zpracování vašich osobních údajů:

- ✓ Na webových stránkách CNIL vyplněním online formuláře stížnosti;
- ✓ Poštou na adresu CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 - Francie

Článek 12 - Příslušný soud

Jazyk používaný v této smlouvě je čeština. V případě nesrovnalostí nebo rozporů mezi češtinou verzí a některou z dalších jazykových verzí této publikace má přednost angličtina jazyková verze.

Smlouva se řídí výhradně francouzským právem. Veškeré spory vyplývající z uzavření, plnění nebo výkladu této smlouvy spadají do výlučné pravomoci francouzských soudů.



Jak nás kontaktovat?

Neváhejte nás kontaktovat na adrese contact@hikoala.co pokud máte nějaké dotazy. Rádi vám zodpovíme!