

Conditions générales de vente

ASL Flex

ASL Flex en résumé c'est quoi ?

Annulation de votre réservation de votre initiative sans motif jusqu'à 2 jours (48 heures) avant le départ du 1er vol de votre réservation.

Remboursement de 80% du montant de vos billets (hors prix ASL Flex)

- ✓ Aucun motif ou justificatif à fournir
- ✓ Annulation en 1 email
- ✓ Virement réalisé sous 3 jours

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

- ✗ | L'annulation de votre voyage est attribuée à **ASL Airlines**
- ✗ | Vous avez annulé votre voyage **moins de 2 jours** avant le départ du 1er vol de votre réservation.



Comment utiliser le service ASL Flex ?

- 1 Contactez le service client d'ASL Airlines au moins 48 heures avant le départ du 1er vol de votre réservation par email à supportclients@aslairlines.com afin de procéder à l'annulation des billets ;
- 2 Une fois l'annulation confirmée, Koala sera informé de votre annulation par ASL dans les 2 jours ouvrés, et Koala vous contactera ensuite immédiatement par email avec les démarches pour obtenir votre remboursement ;
- 3 Koala vous demandera vos coordonnées bancaires pour que le virement soit réalisé sous 3 jours ouvrés.

Voilà on vient de vous résumer de façon simple et claire notre service ASL Flex. Vous trouverez ci-après les conditions générales complètes du service.

Article 1 - Définitions

Vous

L'acheteur du voyage

Montant de vos billets d'avion

Montant de vos billets d'avion toutes taxes comprises que vous avez réservés sur le site ASL Airlines. Ce montant n'inclut pas les frais d'assurance, les services additionnels (bagages, etc.) ni les frais du service ASL Flex.

ASL Airlines

SA au capital social de 32 052 406 €, immatriculée au RCS de Bobigny sous le numéro 344 461 546, dont le siège social est situé 15 rue Haut Laval - 93290 Tremblay-en-France, qui est le vendeur des billets auprès duquel vous avez acheté un titre de transport aérien.

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 « ASL Flex ».

ASL Flex

Ce service permet aux voyageurs d'annuler leur réservation jusqu'à 2 jours (48 heures) avant le départ du 1er vol de leur 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 ASL Flex.

Article 2 - Ce que le service ASL Flex comprend

En cas d'annulation de vos billets de votre propre initiative **au moins 2 jours (48 heures)** avant le départ du 1er vol de votre réservation, vous serez remboursé à hauteur de **80% du montant de vos billets**.



Le service ASL Flex ne s'applique pas en cas de modification importante de votre voyage (date de voyage, destination, modification tarifaire, etc.)

En utilisant ASL Flex, vous annulez obligatoirement le voyage de l'ensemble des personnes incluses dans votre réservation.

Article 3 - Ce que le service ASL Flex ne comprend pas

Le service ASL Flex ne pourra pas être utilisé :

- ×| En cas d'annulation de votre propre initiative survenant moins de 2 jours (48 heures) avant le départ du 1er vol de votre réservation ;
- ×| En cas d'annulation de vos billets par ASL Airlines ;

Article 4 - Coût du service ASL Flex

Lorsque vous réservez votre voyage sur le site Web ASL Airlines, vous pouvez souscrire au service ASL Flex moyennant des frais supplémentaires qui vous seront présentés au moment de l'achat.

Le coût ASL Flex n'est en aucun cas remboursé dans les cas énoncés à l'article 3 des présentes Conditions Générales.

Article 5 - Utilisation du service ASL Flex

En cas d'annulation du séjour de votre propre initiative, Koala vous versera **80% du montant de vos billets** (voir article 2 des présentes conditions générales) dans un délai de 3 jours ouvrés à la suite de la réalisation de démarches du service ASL Flex telles que décrites ci-dessous. Ce délai peut varier en fonction de votre banque.

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

Aucun motif d'annulation ni justificatif ne vous sera demandé pour utiliser le service ASL 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'ASL Airlines au moins 48 heures avant le départ du 1er vol de votre réservation par email à supportclients@aslairlines.com afin de procéder à l'annulation des billets ;
- 2 Une fois l'annulation confirmée, Koala sera informé de votre annulation par ASL dans les 2 jours ouvrés, et Koala vous contactera ensuite immédiatement par email avec les démarches pour obtenir votre remboursement ;
- 3 Koala vous demandera vos coordonnées bancaires pour que le virement soit réalisé sous 3 jours ouvrés.

Article 6 - Prise d'effet et durée du service ASL Flex

Le service ASL Flex prend effet dès la confirmation d'achat du service ASL Flex, sous réserve du règlement du prix total de votre réservation ou du premier acompte exigé par ASL Airlines.

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 ASL Flex ne pourra prendre effet.

Le service ASL Flex prend fin 2 jours (soit 48 heures) avant le départ du 1er vol 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 ASL Flex, en vertu de l'article L.221-28.1° du Code de la consommation.

En effet, ASL 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 ASL Flex

Le service ASL Flex est disponible pour **tous les billets proposés par ASL Airlines et pour l'ensemble de ses clients.**

Article 9 - Modalités de contact

En cas de difficulté survenant dans l'utilisation du service ASL Flex, vous pouvez nous contacter :



- ✓ Par email à : 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 ASL 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 ASL 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 ASL Airlines collectent et traitent vos données personnelles pour l'exécution de votre Service ASL 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 ASL Flex et pour gérer votre demande. Ces informations sont destinées exclusivement à ASL Airlines et Koala (et leurs mandataires) aux fins de la gestion du Service ASL Flex et, le cas échéant, aux Autorités de contrôle.

Vos données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans après la fin du contrat ASL 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 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 si vous avez des questions. Nous nous ferons un plaisir de vous répondre !