

# Všeobecné podmínky

## Koala Flex

### Co je to Koala Flex ve zkratce?

Zrušení cestovních služeb z jakéhokoli důvodu až do 2 dnů (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
- ✓ Převod do 5 dnů

### 👉 Službu nemůžete uplatnit v následujících případech:

- ✗ Zrušení vašich cestovních služeb bylo provedeno STUDENT AGENCY nebo provozovatelem (letecká společnost, hotel atd.)
- ✗ Zrušení vašich cestovních služeb bylo provedeno méně než 2 dny (48 hodin) před začátkem vaší rezervace.



## Jak používat službu

- 1 Kontaktujte zákaznický servis STUDENT AGENCY alespoň 2 dny před začátkem vaší cesty, abyste zrušili vaše cestovní služby a získali potvrzení o zrušení

Kontaktujte svého prodejce v běžných provozních hodinách  
Po - Pá – 9:00 – 17:00

Kontakt pro urgentní záležitosti – letenky  
Po - Ne – 8:00 – 20:00 +420 222 111 909, [letiste@studentagency.cz](mailto:letiste@studentagency.cz)

Kontakt pro urgentní záležitosti – zájezdy Dovolena.cz:  
Po - Ne – 8:00 – 20:00 +420 222 220 222, [zajezdy@dovolena.cz](mailto:zajezdy@dovolena.cz)

Mějte na paměti, že jazykové kurzy a školní výlety je nutné zrušit pouze během našich běžných pracovních hodin. Doporučujeme jednat s časovou rezervou, pokud je to možné;
- 2 Po potvrzení storna a předložení všech dokladů (dobropis pro částečnou refundaci cestovních služeb) musí zákazník kontaktovat společnost Koala ([contact@hikoala.co](mailto:contact@hikoala.co)) s identifikátorem služby a Koala vám zašle odkaz pro vyplnění bankovních údajů.;
- 3 Na váš bankovní účet obdržíte refundaci 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 zůstávají po zrušení vašich cestovních služeb u STUDENT AGENCY. Cestovní služby zahrnují také jakékoliv doplňkové služby přidané k rezervaci (zdravotní pojištění, další pojištění storno pokrytí rizik méně než 48 hodin před odjezdem, parkování, sedadlo/jídlo během letu, extra zavazadlo apod.). Tyto poplatky nezahrnují náklady na službu Koala Flex. Částka refundace nebude přesahovat 250 000 Kč na rezervaci pro spuštění služby Flex.

## STUDENT AGENCY

Společnost, jejíž sídlo se nachází na adrese Náměstí Svobody 86/17, Brno-město, 602 00 Brno, Česká republika, která je agentem, přes kterého jste si rezervovali svou cestu. Pod značkou STUDENT AGENCY je zahrnuta i společnost ORBIX pro firemní cestovatele.

## 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 jejich cestovní služby až do před začátkem jejich cesty, aniž by museli uvádět důvod nebo poskytovat jakýkoli důkaz.



Například pokud vaše rezervace obsahuje dva lety, přičemž odlet je naplánován na 30. května v 19:45, budete moci zrušit svou rezervaci až do 28. května v 19:45. Jakékoli zrušení po 28. května v 19:45 nebude moci využít Koala Flex. Cestovní služby bez letenky/autobusové/jízdenky na vlak, například ubytování, zájezd s vlastní dopravou, jazykový kurz atd., bude čas zahájení cesty nastaven na 14:00, což je standardní čas pro check-in. V případě neúmyslných změn (například změny ze strany letecké společnosti nebo poskytovatelů cestovních služeb) se použije původní začátek cesty.

## Článek 2 - Co umožňuje Koala Flex?

Pokud se rozhodnete zrušit své cestovní služby z vlastní iniciativy **alespoň 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 na vaši iniciativu, které nastane méně než 2 dny (48 hodin) před začátkem vaší cesty.
- ✘ | V případě zrušení vašich cestovních služeb ze strany STUDENT AGENCY nebo provozovatele (letecké společnosti, hotelu atd.);

## Článek 4 - Koala Flex náklady

Při rezervaci vašich cestovních služeb na STUDENT AGENCY (webové stránky, offline – osobně, telefonicky nebo e-mailem) si můžete objednat službu Koala Flex za příplatek.

Výdaj na službu Koala Flex není v žádném případě vratný v případech uvedených v článku 3 těchto obchodních podmínek.

## Článek 5 - Koala Flex využití

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

Celková výše refundace za službu Koala Flex nemůže překročit 250 000 Kč na rezervaci (včetně všech doplňkových služeb přidaných k rezervaci)

**Nebudete požádáni o uvedení důvodu nebo důkazu pro zrušení** pro použití služby převod bude proveden v měně použitou při rezervaci.

Koala může požádat o dodatečnou dokumentaci, pokud to bude nutné, nebo v případě podezření na podvod nebo podvodné jednání.



### Jak získat vrácení peněz?

- 1 Kontaktujte zákaznický servis STUDENT AGENCY alespoň 2 dny před odjezdem vaší cesty, abyste zrušili vaši rezervaci a všechny doplňkové služby přidané k rezervaci;
- 2 Jakmile bude zrušení potvrzeno, zákazník musí kontaktovat Koalu a Koala vám pošle odkaz na vyplnění bankovních údajů;
- 3 Na váš bankovní účet obdržíte refundaci do 5 pracovních dnů.

## Článek 6 - Začátek a doba trvání služby Koala Flex

Služba Koala Flex nabývá účinnosti po potvrzení nákupu služby po zaplacení plné ceny vaší rezervace nebo první zálohy požadované STUDENT AGENCY, nebo závaznou objednávkou od zákazníků s povoleným odložením platby.

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 v těchto všeobecných prodejních podmínkách předem informováni o tom, že právo na odstoupení od smlouvy nelze uplatnit na službu Koala Flex totiž začíná platit ihned po jeho zakoupení a může být plně realizován okamžitě a před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, což Vám neumožňuje jej využít.

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 STUDENT AGENCY 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](mailto: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 přidružujeme 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 pojištění storna je převzít náhradu vašich zbývajících výdajů v případě zrušení cestovních služeb z vaší iniciativy pouze z důvodů definovaných předem.

Služba Koala Flex vám nabízí možnost zrušit vaše cestovní služby z vlastní iniciativy bez ohledu na důvod.

## Článek 11 - Osobní údaje

Koala a STUDENT AGENCY shromažďují a zpracovávají vaše osobní údaje pro realizaci služby Koala Flex a 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 vaší žádosti. Tyto informace jsou určeny výhradně pro STUDENT AGENCY a Koala pro účely správy služby Koala Flex a, pokud je to relevantní, pro dozorové orgány.

Vaše údaje jsou uchovávány po dobu pěti (5) let po skončení smlouvy o službě Koala Flex. Máte právo na přístup, oponování, opravu a vymazání jakýchkoli vašich osobních informací zasláním e-mailu na: [dpo@hikoala.co](mailto:dpo@hikoala.co)

Jakékoli nepravdivé nebo neobvyklé prohlášení může být předmětem speciálního zpracování zaměřeného na prevenci nebo identifikaci podvodů.

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](mailto:contact@hikoala.co) pokud máte nějaké dotazy. Rádi vám zodpovíme!