

# Conditions générales de vente

## Japan Experience Flex



### Japan Experience Flex en résumé c'est quoi ?

**Annulation de votre réservation de votre initiative sans motif** jusqu'à 35 jours avant votre date de début de séjour.

**Remboursement : 100 % de vos frais d'annulation**

- ✓ 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 Japan Experience ou à ses fournisseurs (hébergement, compagnie aérienne, etc.)**
- ✗ Vous avez annulé votre voyage **moins de 35 jours** avant votre date de début de séjour



### Comment utiliser le service Japan Experience Flex ?

- 1** Contactez le service client de Japan Experience au moins 35 jours avant votre début de séjour par email à [contact@japan-experience.com](mailto:contact@japan-experience.com) afin de procéder à l'annulation de votre réservation ;
- 2** Une fois l'annulation confirmée, Koala sera informé de votre annulation par Japan Experience 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 Japan Experience Flex. Vous trouverez ci-après les conditions générales complètes du service.*

## Article 1 - Définitions

### Vous

L'acheteur du voyage

## Frais d'annulation

Frais restant à votre charge à la suite de l'annulation de votre séjour conformément aux conditions générales de vente de Japan Experience. Ces frais n'incluent pas le remboursement des frais d'assurance (ex : assurance multirisque, etc.) et du service Japan Experience Flex.

## Japan Experience

Nom commercial de la société Vivre Le Japon, SAS au capital social de 50 880 €, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 320 607 773, dont le siège social est situé 30 rue Sainte-Anne - 75001 Paris, 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 179 697 €, 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 « Japan Experience Flex ».

## Japan Experience Flex

Ce service permet aux voyageurs d'annuler leur réservation jusqu'à 35 jours avant le début de leur séjour, sans avoir à justifier d'un quelconque motif ou à fournir le moindre justificatif.



Par exemple, en cas d'un départ prévu le 30 avril à 19h45, vous serez en mesure d'annuler votre réservation de votre initiative jusqu'au 26 mars avant 19h45. Toute annulation réalisée après le 26 mars à 19h45 ne pourra mettre en œuvre Japan Experience Flex.

## Article 2 - Ce que le service Japan Experience Flex comprend

En cas d'annulation de votre séjour de votre propre initiative **au moins 35 jours** avant votre date de début de séjour, vous serez indemnisé à hauteur de **100% de vos frais d'annulation**.



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

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

### Article 3 - Ce que le service Japan Experience Flex ne comprend pas

Le service Japan Experience Flex ne pourra pas être utilisé :

- ✗ En cas d'annulation de votre propre initiative survenant moins de 35 jours avant le début de votre voyage ;
- ✗ Si l'annulation du voyage est imputable à Japan Expérience ou à ses fournisseurs (compagnies aériennes, hébergement, etc.) ;

### Article 4 - Coût du service Japan Experience Flex

Au moment de la réservation de votre voyage auprès de Japan Experience, vous avez la possibilité d'acheter le service Japan Experience Flex moyennant le paiement de **5 % TTC du prix de votre séjour** (hors assurances).

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

### Article 5 - Utilisation du service Japan Experience Flex

En cas d'annulation du séjour de votre propre initiative, Koala vous versera **100% de vos frais d'annulation** (voir article 2 des présentes conditions générales) dans un délai de 3 jours ouvrés à la suite de la réalisation de démarches du service Japan Experience Flex telles que décrites ci-dessous.

Le montant de remboursement total du service Japan Experience Flex ne peut être supérieur à 7 000 € par réservation. Par conséquent, le prix du service Japan Experience Flex prend en compte cette limite et est plafonné à 2 333 € TTC.

**Aucun motif d'annulation ni justificatif ne vous sera demandé** pour utiliser le service Japan Experience 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 de Japan Experience au moins 35 jours avant votre départ par email à [contact@japan-experience.com](mailto:contact@japan-experience.com) afin de procéder à l'annulation de votre réservation ;
- 2 Une fois l'annulation confirmée, Koala sera informé de votre annulation par Japan Experience dans les 2 jours ouvrés, et Koala vous contactera immédiatement par email sous 2 jours ouvrés 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 Japan Experience Flex

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

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 Japan Experience Flex ne pourra prendre effet.

Le service Japan Experience Flex prend fin 35 jours (soit 840 heures) avant la date de début de séjour.

## 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 Partner Flex, en vertu de l'article L.221-28.1° du Code de la consommation.

En effet, Partner 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 Japan Experience Flex

Le service Japan Experience Flex est disponible pour **tous les séjours proposés par Japan Experience et pour l'ensemble de ses clients.**

## Article 9 - Modalités de contact

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

- ✓ Par email à : [contact@hikoala.co](mailto: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 - Informations importantes

### Le Service Japan Experience 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 Japan Experience 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 Japan Experience collectent et traitent vos données personnelles pour l'exécution de votre Service Japan Experience 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 Japan Experience Flex et pour gérer votre demande. Ces informations sont destinées exclusivement à Japan Experience et Koala (et leurs mandataires) aux fins de la gestion du Service Japan Experience Flex et, le cas échéant, aux Autorités de contrôle.

Vos données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans après la fin du contrat Japan Experience 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](mailto: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 le droit d'adresser une plainte 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 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.