



**Koala**



**Kookie**



## Koala Flex



### Koala Flex en résumé c'est quoi ?

**Annulation de votre réservation de votre initiative sans motif** jusqu'à 2 jours (48 heures) avant le début de votre réservation.

**Remboursement de 90% du montant du versement initial** (hors prix de Koala Flex)

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

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

- ✗ L'annulation du séjour de votre animal **est attribuée au Pet Hotel**
- ✗ Vous avez annulé le séjour de votre animal **moins de 2 jours (48 heures)** avant le début de la réservation

## À quoi correspond le versement initial ?

**Montant du premier versement toutes taxes comprises que vous avez payé lors de votre réservation.** Il peut s'agir soit du montant des arrhes ou bien de l'intégralité du coût du séjour en cas de paiement intégral lors du premier versement. Toutefois, il n'inclut pas les frais du service Koala Flex.



### Exemple :

J'ai payé ma réservation intégralement à hauteur de 100 €.

J'annule ma réservation auprès du Pet Hotel qui ne me rembourse rien.

Grâce à Koala Flex, je peux récupérer 90% de ces 100 €, soit 90 €.





**Koala**



**Kookie**



Koala Flex

## Comment obtenir le remboursement de votre réservation ?

### 1 Annuler votre réservation

Contactez le **Pet Hotel de votre animal au moins 2 jours** avant le début de la réservation pour annuler votre réservation par email ou par téléphone.



*Toutes les annulations **sont définitives**. En utilisant Koala Flex, **vous annulez obligatoirement la réservation de l'ensemble des animaux inclus dans votre réservation.***

### 2 Nous revenons vers vous

Une fois l'annulation confirmée, **Koala sera informé de votre annulation** par le Pet Hotel dans les 2 jours ouvrables, et Koala vous contactera alors immédiatement par e-mail avec les étapes pour obtenir votre remboursement.

### 3 Obtenir un remboursement immédiat

Nous vous enverrons un lien pour transmettre vos coordonnées bancaires de manière sécurisée. Vous recevrez votre **remboursement sous 2 jours ouvrés** (ce délai peut être plus long en fonction de votre opérateur bancaire).



#### Comment nous contacter ?

N'hésitez pas à nous contacter à [contact@hikoala.co](mailto:contact@hikoala.co) si vous avez des questions. Nous nous ferons un plaisir de vous répondre !