



Powered by
companion

PACCHETTO ABBONAMENTO ASSICURATIVA

Upgrade della Cancellazione: 24 Ora
(Termini e Condizioni)

Upgrade della Cancellazione: 24 Ora

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | Introduzione | 2 |
| 1.1 | Struttura di questo pacchetto di adesione..... | 2 |
| 1.2 | Parti interessate..... | 2 |
| 2 | Definizioni..... | 3 |
| 3 | Guida ai vantaggi..... | 5 |
| 3.1 | Introduzione..... | 5 |
| 3.2 | Domande e informazioni generali | 5 |
| 3.3 | Vantaggi, pagamenti ed esclusioni | 5 |
| 3.4 | Modalità di elaborazione del pagamento | 6 |
| 3.5 | Modalità di presentazione di un reclamo | 6 |
| 4 | Termini e condizioni di adesione | 8 |
| 4.1 | Adesione..... | 8 |
| 4.2 | Durata dell'adesione e periodo di copertura | 8 |
| 4.3 | Diritto di annullamento dell'adesione da parte nostra | 8 |
| 4.4 | Diritto di recesso..... | 8 |
| 4.5 | Annullamento da parte del Fornitore | 9 |
| 4.6 | Commissioni e imposte | 9 |
| 4.7 | Informazioni importanti | 9 |
| 4.8 | Norme di legge e risoluzione delle controversie | 10 |

1 Introduzione

1.1 Struttura di questo pacchetto di adesione

Questo Pacchetto di adesione ti informa sui tuoi diritti e obblighi in qualità di aderente al gruppo di clienti GetYourGuide protetti dalla Upgrade della Cancellazione: 24 Ora.

Questo Pacchetto di adesione contiene una Guida ai vantaggi, i Termini di adesione e un'Informativa sulla privacy.

- La **Guida ai vantaggi** spiega i vantaggi a tua disposizione nell'ambito della Upgrade della Cancellazione: 24 Ora e fornisce ulteriori dettagli su richieste di pagamento, reclami e altri diritti che hai in quando aderente.
- I **Termini di adesione** descrivono in dettaglio i termini della tua adesione e i tuoi diritti e obblighi in qualità di aderente al gruppo di clienti GetYourGuide protetti dalla Upgrade della Cancellazione: 24 Ora.
- L'**Informativa sulla privacy** (documento separato) stabilisce come trattiamo i tuoi dati personali e per quale scopo, chi è responsabile dei tuoi dati personali, con chi vengono condivisi i tuoi dati, per quanto tempo vengono conservati e la base giuridica per il trattamento degli stessi. Stabilisce inoltre i tuoi diritti in relazione a tale trattamento e come puoi contattarci per ottenere ulteriori informazioni o segnalare eventuali problemi o dubbi.

Si prega di leggere attentamente questo Pacchetto di adesione, di rivedere il Certificato di adesione al momento della ricezione e di avvisarci immediatamente se una qualsiasi delle informazioni nel Certificato di adesione non è corretta.

1.2 Parti interessate

L'Assicuratore è Companjon Insurance DAC, una società costituita in Irlanda con il numero di registrazione 669679 e con sede legale in Custom House Plaza, Harbourmaster Place, IFSC, Dublino 1, D01V9V4.

L'Assicuratore sottoscrive la polizza assicurativa di gruppo, che è organizzata tramite Companjon Services DAC, un intermediario assicurativo costituito in Irlanda con numero di registrazione 659078 e con sede legale in Custom House Plaza, Harbourmaster Place, IFSC, Dublino 1, D01V9V4.

Il Contraente della polizza assicurativa di gruppo siamo noi, Companjon Admin GmbH, anch'esso un intermediario assicurativo costituito, in Germania con numero di registrazione HRB 95936 e con sede legale in c/o Wilhelm Partnerschaft von Rechtsanwälten mbH, Reichsstraße 43, 40217 Düsseldorf.

In qualità di contraente, siamo il capo amministrativo del gruppo ("Gruppenspitze") che gestisce e amministra tutte le adesioni al gruppo. In questo ruolo, siamo anche il partner contrattuale degli accordi di adesione che vengono conclusi tra te e noi.

Companion Insurance DAC (operante come Companion) è regolamentata dalla Central Bank of Ireland [Banca Centrale d'Irlanda]. Companion Services DAC (operante come Companion), è regolamentata dalla Central Bank of Ireland. Companion Admin GmbH è regolamentata come intermediario assicurativo dalla Camera di Commercio e Industria di Düsseldorf, Germania. Companion Insurance DAC, Companion Services DAC e Companion Admin GmbH sono società collegate.

2 Definizioni

| | |
|-------------------------------------|--|
| Attività | Tour, attività o esperienze in tutto il mondo che possono essere prenotate tramite la piattaforma GetYourGuide (collettivamente "Attività"). |
| Vantaggi | I vantaggi dell'adesione sono descritti in dettaglio nella Guida ai vantaggi e consistono in una copertura ai sensi della Upgrade della Cancellazione: 24 Ora e altri vantaggi e servizi |
| Guida ai vantaggi | Sezione 3 del Pacchetto di adesione e riassunto nella sezione 1.1 |
| Prenotazioni | La prenotazione di un'Attività attraverso la piattaforma GetYourGuide |
| Annulla, Annullamento | L'annullamento di un biglietto sulla piattaforma GetYourGuide; se una prenotazione contiene più di un biglietto, è possibile annullare l'intera prenotazione (vale a dire tutti i biglietti di tale prenotazione) o i singoli biglietti di tale prenotazione |
| Companjon | Companjon Admin GmbH (Noi) e Companjon Services DAC, come stabilito in maggiore dettaglio nella sezione 1.2 |
| Periodo di copertura | Il periodo di tempo che inizia quando effettui una prenotazione e termina 24 ore prima dell'orario di inizio programmato dell'attività, come indicato nel Certificato di adesione con la data di inizio e di fine della copertura |
| Pagamento | L'importo che hai diritto a ricevere in base alla Upgrade della Cancellazione: 24 Ora in caso di annullamento di un biglietto |
| SEE | Lo Spazio economico europeo, costituito dai paesi dell'Unione europea e dall'Islanda, dal Liechtenstein e dalla Norvegia; non comprende il Regno Unito |
| Servizio clienti GetYourGuide | Il servizio clienti fornito da GetYourGuide |
| Upgrade della Cancellazione: 24 Ora | La copertura assicurativa offerta per le prenotazioni dei clienti GetYourGuide ai sensi della polizza assicurativa di gruppo tra l'assicuratore e noi |
| Piattaforma GetYourGuide | La piattaforma di mediazione online GetYourGuide, accessibile, tra gli altri, agli URL www.getyourguide.de , www.getyourguide.com , tutti gli altri siti web nazionali, le app e le applicazioni locali e mobili e il servizio clienti GetYourGuide |
| Polizza assicurativa di gruppo | La polizza assicurativa tra noi e l'assicuratore che ci dà il diritto di aggiungere gli aderenti, in quanto persone assicurate, alla Upgrade della Cancellazione: 24 Ora |
| Assicuratore | Companjon Insurance DAC |
| IPID | La scheda informativa del prodotto assicurativo |
| Aderente | Chiunque aderisca al gruppo di clienti GetYourGuide che hanno stipulato un accordo di adesione con noi che dà loro diritto ai vantaggi |
| Termini e condizioni di adesione | I termini, come definiti nella sezione 4 del Pacchetto di adesione e riassunti nella sezione 1.1 |
| Quota di adesione | L'importo che paghi in anticipo per aderire al gruppo |

| | |
|-----------------------------|---|
| Certificato di adesione | Il documento PDF incluso nell'e-mail che ricevi dopo aver prenotato un'attività con la Upgrade della Cancellazione: 24 Ora; insieme al Pacchetto di adesione, il Certificato di adesione costituisce l'accordo di adesione |
| Pacchetto di adesione | Questo documento è composto dalla Guida ai vantaggi, dai Termini di adesione e dall'Informativa sulla privacy |
| Dati personali | Questo termine ha il significato di cui al Regolamento (UE) 2016/679 Regolamento generale sulla protezione dei dati e include qualsiasi informazione che Companjon, l'Assicuratore o GetYourGuide gestisce, tratta o memorizza su di te o qualsiasi altra persona inclusa nella tua prenotazione in relazione alla Upgrade della Cancellazione: 24 Ora. |
| Informativa sulla privacy | Incluso nel Membership Pack (documento separato) e riepilogato nella sezione 1.1. |
| Orario d'inizio programmato | L'orario di inizio programmato della tua attività come indicato nel Certificato di adesione. |
| Accordo di servizio | L'accordo che stipuli con il Fornitore di un'attività se prenoti un'attività sulla piattaforma GetYourGuide. |
| Fornitore | I fornitori locali di tutto il mondo che offrono le attività online sulla piattaforma GetYourGuide. |
| Biglietto/i | I biglietti emessi da GetYourGuide insieme alla conferma della prenotazione. |
| Noi, nostro, ci | Comanjon Admin GmbH. |
| Tu, tuo/tuoi, cliente | La persona indicata nel Certificato di adesione come aderente. |

3 Guida ai vantaggi

3.1 Introduzione

La Upgrade della Cancellazione: 24 Ora è progettata per soddisfare le richieste e le esigenze delle persone che hanno effettuato una prenotazione tramite la piattaforma GetYourGuide e cercano una polizza assicurativa di annullamento che consenta loro di annullare la loro prenotazione per qualsiasi motivo nei limiti del periodo di copertura e ricevere il pagamento specificato nel loro Certificato di adesione.

Né l'Assicuratore, né GetYourGuide o noi ti abbiamo fornito alcun consiglio o raccomandazione prima che acquistassi questa copertura assicurativa oltre alle informazioni precontrattuali e contrattuali incluse nel presente documento, nell'IPID e nel Certificato di adesione. Pertanto, ti consigliamo vivamente di considerare se la Upgrade della Cancellazione: 24 Ora soddisfa le tue esigenze in base ai termini e alle condizioni di GetYourGuide e del fornitore che fornisce l'attività.

La Upgrade della Cancellazione: 24 Ora consente ai clienti GetYourGuide di beneficiare di una polizza assicurativa di gruppo tra l'assicuratore e noi. In base alla polizza assicurativa di gruppo, l'assicuratore ti offre un pagamento quando annulli una prenotazione nei limiti del periodo di copertura.

Per usufruire di questo e degli altri vantaggi, devi aderire al servizio. È possibile presentare domanda di adesione scegliendo e accettando l'opzione Upgrade della Cancellazione: 24 Ora sulla piattaforma GetYourGuide.

3.2 Domande e informazioni generali

In caso di domande o se stai cercando ulteriori informazioni, il team del servizio clienti GetYourGuide è disponibile per il supporto 24 ore su 24, 7 giorni su 7 tramite uno dei seguenti canali.

Assistenza via e-mail:

www.getyourguide.com/contact

Assistenza telefonica:

| | |
|----------|-------------------|
| Germania | +49 30 56839445 |
| Italia: | +39 6 9480 0677 |
| Spagna: | +34 911 23 56 12 |
| Francia: | +33 1 75 85 97 22 |

Assistenza tramite WhatsApp (solo chat):

| | |
|----------|------------------|
| English | +49 151 23457858 |
| Deutsch | +49 151 21051696 |
| Français | +49 151 14570675 |
| Italiano | +49 151 21034783 |
| Español | +49 151 21050591 |

3.3 Vantaggi, pagamenti ed esclusioni

In qualità di aderente, hai il diritto a un pagamento per la tua perdita finanziaria se annulli una prenotazione con uno o più biglietti durante il periodo di copertura. La perdita finanziaria è concordata preventivamente e corrisponde all'importo del pagamento per ciascun biglietto

come indicato nel Certificato di adesione. Eventuali perdite o costi finanziari aggiuntivi sostenuti in relazione all'annullamento non sono risarciti come parte del pagamento.

Per ottenere il pagamento, **è necessario annullare i biglietti sulla piattaforma GetYourGuide almeno 24 ore prima dell'orario di inizio programmato.**

È sufficiente seguire il processo di annullamento sulla piattaforma GetYourGuide.

Annullando un biglietto:

- a) Confermi che né tu né qualsiasi altra persona desiderate utilizzare il biglietto e che non hai ricevuto alcun pagamento o rimborso direttamente dal Fornitore per l'annullamento del biglietto.
- b) Rinunci al tuo diritto di utilizzare tale biglietto per qualsiasi attività; e
- c) Cedi a noi qualsiasi diritto di rimborso o pagamento che potresti avere nei confronti del Fornitore di un'attività.

Nessun pagamento sarà corrisposto:

- a) se si annulla un biglietto **meno di 24 ore** prima dell'orario di inizio programmato.
- b) se il pagamento è **vietato ai sensi di qualsiasi legge o regime sanzionatorio applicabile**; o
- c) se il **Fornitore annulla** l'attività.

3.4 Modalità di elaborazione del pagamento

Una volta annullato un biglietto/i durante il periodo di copertura, riceverai un'e-mail da GetYourGuide che confermerà l'annullamento e l'importo del pagamento con ulteriori informazioni relative al pagamento stesso.

Organizzeremo il trasferimento del pagamento a te dovuto e pagato dall'Assicuratore ai sensi della polizza assicurativa di gruppo.

Sei inoltre protetto da un diritto di pagamento diretto nei confronti dell'Assicuratore e puoi richiedere il pagamento all'Assicuratore contattandolo direttamente, senza il nostro consenso o qualsiasi altra condizione preliminare tranne il fatto di essere un aderente. L'Assicuratore non ha il diritto di rifiutare o ridurre il tuo pagamento se hai pagato la quota associativa e hai diritto a ricevere un pagamento. Nell'improbabile eventualità che la polizza assicurativa di gruppo scada, il tuo diritto al pagamento non ne sarà influenzato

3.5 Modalità di presentazione di un reclamo

Se non sei soddisfatto dei nostri servizi o non sei d'accordo con una decisione presa in merito ai tuoi vantaggi, puoi inviare un reclamo via e-mail a complaints@companion.com.

Se il tuo reclamo non è stato risolto in modo soddisfacente, puoi utilizzare la piattaforma europea di risoluzione delle controversie online per trovare opzioni adeguate a risolvere il tuo reclamo (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main>)

Puoi inoltrare il tuo reclamo all'insurance ombudsman [autorità garante] responsabile, un organismo indipendente per la risoluzione delle controversie che lavora gratuitamente per i consumatori. Un reclamo sporto presso un Ombudsman non pregiudica il tuo diritto di intraprendere azioni legali contro di noi.

Recapiti dell'Ombudsman irlandese:

Financial Services and Pensions Ombudsman, Lincoln House,
Lincoln Place, Dublino 2, D02 VH29, Irlanda

E-Mail: info@fspo.ie
Tel:+353 1 567 7000

Un elenco con tutti gli altri dettagli dell'Ombudsman europeo, compresi i suoi recapiti, è disponibile sul nostro sito web www.companjon.com/complaints

4 Termini e condizioni di adesione

4.1 Adesione

Per aderire al servizio, è necessario soddisfare le seguenti condizioni durante il periodo di adesione;

- d) È necessario prenotare l'attività con più di 48 ore ma meno di 120 giorni di anticipo rispetto all'orario di inizio programmato.
- e) Devi avere la capacità giuridica di utilizzare i servizi di prenotazione sulla piattaforma GetYourGuide; e
- f) Devi prenotare la tua attività sulla piattaforma GetYourGuide mentre ti trovi all'interno di un paese SEE.

La tua adesione comporta che tu sia sempre in possesso di tutti i biglietti collegati alla tua attività e che tutti tali biglietti siano sempre validi.

I tuoi diritti e obblighi in qualità di aderente sono regolati dall'accordo di adesione tra te e noi. L'accordo di adesione è costituito dal Certificato di adesione e dal Pacchetto di adesione allegati all'e-mail del Certificato di adesione.

È possibile presentare domanda di adesione scegliendo l'opzione Upgrade della Cancellazione: 24 Ora sulla piattaforma GetYourGuide. La domanda si considera accettata, e tu puoi considerarti ufficialmente un aderente, quando ti inviamo il Certificato di adesione via e-mail.

Ci riserviamo il diritto di accettare o rifiutare la tua domanda a nostra esclusiva discrezione. Se la tua domanda viene rifiutata, ti verrà rimborsata la quota di adesione.

Per ogni prenotazione con la Upgrade della Cancellazione: 24 Ora ricevi un Certificato di adesione. Se effettui una prenotazione per più di un biglietto, ti verrà rilasciata un'adesione separata per ogni biglietto e il Certificato di adesione conterrà i dettagli per ciascuna di queste adesioni singolarmente.

4.2 Durata dell'adesione e periodo di copertura

L'adesione inizia una volta pagata la quota di adesione e quando ricevi via e-mail il certificato di adesione. La tua adesione cessa 24 ore prima dell'orario di inizio programmato o quando ricevi il pagamento.

La durata dell'adesione corrisponde al periodo di copertura. Il periodo di copertura corrisponde al termine durante il quale puoi annullare la tua prenotazione per qualsiasi motivo e ricevere il pagamento.

4.3 Diritto di annullamento dell'adesione da parte nostra

Se fornisci deliberatamente **informazioni fuorvianti o false** su di te o in relazione all'adesione, alla prenotazione, ai biglietti o all'attività, potresti **non avere il diritto di rivendicare il pagamento** e noi **potremmo avere il diritto di annullare la tua adesione** laddove tali informazioni fuorvianti o false modificano l'oggetto del rischio da risarcire.

4.4 Diritto di recesso

Puoi recedere dalla tua adesione entro 14 giorni dalla ricezione del Certificato di adesione e ricevere un rimborso completo della Quota di adesione, a condizione che nessun pagamento sia stato richiesto o sia in attesa. **Il diritto di recedere dall'adesione è escluso se la stessa inizia**

meno di 28 giorni prima dell'orario di inizio programmato. Il recesso dall'adesione non pregiudica la validità della tua prenotazione e del/i biglietto/i relativo/i).

Puoi recedere dall'adesione contattando il team del servizio clienti GetYourGuide e richiedendo di effettuare il recesso. L'invio della comunicazione di recesso è sufficiente per rispettare i termini.

4.5 Annullamento da parte del Fornitore

La tua **adesione cesserà** e la **Quota di adesione non sarà rimborsata** se un Fornitore annulla un biglietto tra la data di acquisto della prenotazione e le 24 ore precedenti l'orario di inizio programmato.

4.6 Commissioni e imposte

La Quota di adesione è l'importo totale da te pagato in cambio della tua adesione e dei vantaggi. Per ciascun aderente, paghiamo un premio assicurativo all'Assicuratore. Il premio assicurativo include una commissione che l'Assicuratore paga a Companjon Services DAC per l'organizzazione della polizza assicurativa di gruppo. Inoltre, paghiamo una commissione a GetYourGuide per i suoi servizi e per stabilire il contatto con i clienti di GetYourGuide tramite l'accesso alla piattaforma GetYourGuide. Il resto della Quota di adesione copre i nostri costi per la gestione delle adesioni e l'organizzazione dei vantaggi. Il premio assicurativo e le imposte applicabili sono elencati in dettaglio nel Certificato di adesione.

4.7 Informazioni importanti

Qualora dovessimo concordare con l'Assicuratore modifiche alla polizza assicurativa di gruppo che incidono sui tuoi vantaggi, ti informeremo via e-mail con almeno 30 giorni di anticipo. In caso di tale notifica, avrai il diritto di annullare la tua adesione entro 30 giorni dalla nostra notifica.

Questo Pacchetto di adesione e le versioni tradotte sono accessibili qui:

[English \(EN\)](#)

[French \(FR\)](#)

[German \(DE\)](#)

[Italian \(IT\)](#)

[Spanish \(ES\)](#)

Nel caso in cui qualsiasi termine di questo Pacchetto di adesione sia ritenuto non valido, inapplicabile o ingiusto, il resto rimarrà in vigore a tutti gli effetti.

4.8 Norme di legge e risoluzione delle controversie

La tua adesione è regolata dalla legge tedesca. Se hai la tua residenza abituale in un altro paese nel momento in cui presenti la tua domanda di adesione, l'applicazione delle disposizioni legali obbligatorie di quel paese è impregiudicata dalla scelta della legge in questa sezione. Ciò include gli articoli da 82 a 91 della legge spagnola sui consumatori e gli utenti (regio decreto 1/2007) che prevalgono sempre.

V2.0_GYG24HOUR_MEMPACK_T&C_17012023_IT