



Powered by  
**companion**

# PAQUETE DE MEMBRESÍA DE SEGUROS

Beneficio de Mejora por Cancelación

(Términos y Condiciones)

# BENEFICIO DE MEJORA POR CANCELACIÓN

- 1      Introducción..... 2
  - 1.1    Estructura de este Paquete de suscripción ..... 2
  - 1.2    Partes implicadas ..... 2
- 2      Definiciones..... 3
- 3      Guía de beneficios ..... 5
  - 3.1    Introducción..... 5
  - 3.2    Consultas genéricas e información ..... 5
  - 3.3    Beneficios, pago y exclusión..... 6
  - 3.4    ¿Cómo procesamos su pago?..... 6
  - 3.5    ¿Cómo puede presentar una queja? ..... 7
- 4      Condiciones de membresía ..... 8
  - 4.1    Membresía..... 8
  - 4.2    Plazo de membresía y periodo de cobertura ..... 8
  - 4.3    Nuestro derecho de cancelar su membresía ..... 8
  - 4.4    Nuestro derecho a cancelación..... 9
  - 4.5    Su derecho a reprogramar/modificar la reserva ..... 9
  - 4.6    Cancelación anticipada al Periodo de cobertura ..... 9
  - 4.7    Cancelación por parte del proveedor ..... 9
  - 4.8    Comisiones e impuestos ..... 9
  - 4.9    Información importante ..... 9
  - 4.10   Legislación vigente y resolución de conflictos ..... 10

## 1 Introducción

### 1.1 Estructura de este Paquete de suscripción

Este Paquete de suscripción le informa de sus derechos y obligaciones como miembro del grupo de clientes de GetYourGuide protegidos por la Beneficio de Mejora por Cancelación .

Este Paquete de suscripción contiene un Guía de beneficios, Condiciones de membresía y un Aviso de privacidad.

- La **Guía de beneficios** le explica los beneficios a su disposición bajo la Beneficio de Mejora por Cancelación y proporciona datos adicionales sobre reclamaciones, quejas y otros derechos como miembro.
- Las **Condiciones de membresía** detallan los términos de su membresía y sus derechos y obligaciones como miembros del grupo de clientes de GetYourGuide que están protegidos por la Beneficio de Mejora por Cancelación.
- El **Aviso de privacidad** (documento separado) establece cómo tratamos sus datos personales y con qué fin, quién es responsable del tratamiento de sus datos personales, con quién se comparten sus datos, cuánto tiempo se conservan y la base legal para tratar sus datos personales. También establece sus derechos en relación con dicho tratamiento y cómo puede ponerse en contacto con nosotros para obtener más información o informar sobre cualquier problema o inquietud.

Lea atentamente este Paquete de suscripción, revise su Certificado de membresía al recibirlo y notifíquenos de inmediato si alguna de la información en el certificado de membresía es incorrecta.

### 1.2 Partes implicadas

La Aseguradora es Companjon Insurance DAC, constituida en Irlanda con el número de registro 669679 con domicilio social en Custom House Plaza, Harbourmaster Place, IFSC, Dublín 1, D01V9V4.

La Aseguradora suscribe la Póliza de Seguro del Grupo, que se concierta a través de Companjon Services DAC, un intermediario de seguros constituido en Irlanda con el número de registro 659078 con domicilio social en Custom House Plaza, Harbourmaster Place, IFSC, Dublín 1, D01V9V4.

El Tomador de la Póliza de Seguro del Grupo somos nosotros, Companjon Admin GmbH, también un intermediario de seguros constituido en Alemania con el número de registro HRB 95936, con domicilio social en Wilhelm Partnerschaft von Rechtsanwälten mbH, Reichsstraße 43, 40217 Düsseldorf.

Como asegurado, somos el jefe administrativo del grupo ("Gruppenspitze") que gestiona y administra todas las membresías del grupo. En esta función, también somos el socio contractual de los acuerdos de membresía que se celebran entre usted y nosotros.

Companion Insurance DAC (que opera como Companion) está regulado por el Banco Central de Irlanda. Companion Services DAC (que opera como Companion) está regulado por el Banco Central de Irlanda. Companion Admin GmbH está regulada como intermediario de seguros por la Cámara de Comercio e Industria de Düsseldorf, Alemania. Companion Insurance DAC, Companion Services DAC y Companion Admin GmbH son empresas vinculadas.

## 2 Definiciones

Actividad	Tours, actividades o experiencias en todo el mundo que se pueden reservar a través de la plataforma GetYourGuide (en conjunto denominadas "Actividad" o "Actividades").
Beneficios	Los beneficios de membresía se detallan en la Guía de beneficios y consisten en cobertura bajo la Beneficio de Mejora por Cancelación y otros beneficios y servicios.
Guía de beneficios	Sección 3 del Paquete de suscripción y resumido en el apartado.
Reserva	La reserva de una Actividad a través de la Plataforma GetYourGuide.
Cancelar, Cancelación	La cancelación de un billete en la plataforma GetYourGuide; si una reserva contiene más de un billete, puede cancelar la reserva completa (es decir, todos los billetes de dicha reserva) o billete/s individual/es de dicha reserva.
Companjon	Companjon Admin GmbH (Nosotros) y Companjon Services DAC, como se establece en mayor detalle en el apartado.
Pago	El importe que tiene derecho a recibir bajo la Beneficio de Mejora por Cancelación si cancela un billete
Periodo de cobertura	El periodo de tiempo que figura en el Certificado de Afiliación con fecha de inicio y fecha de finalización.
EEE	El Espacio Económico Europeo, que comprende los países de la Unión Europea junto con Islandia, Liechtenstein y Noruega; no incluye el Reino Unido.
Servicio al cliente de GetYourGuide	El servicio al cliente proporcionado por GetYourGuide.
Beneficio de Mejora por Cancelación	La cobertura de seguro ofrecida para Reservas de clientes de GetYourGuide bajo la Póliza de Seguro de Grupo entre la Aseguradora y nosotros.
Plataforma GetYourGuide	La plataforma de mediación en línea GetYourGuide, a la que se puede acceder, entre otros, en los sitios <a href="http://www.getyourguide.de">www.getyourguide.de</a> , <a href="http://www.getyourguide.com">www.getyourguide.com</a> , todos los demás sitios web de países, las aplicaciones y aplicaciones locales y móviles y el Servicio de Atención al Cliente de GetYourGuide.
Póliza de Seguro de Grupo	La póliza de seguro entre nosotros y la Aseguradora que nos da el derecho de agregar a los miembros como personas aseguradas bajo la Beneficio de Mejora por Cancelación.
Aseguradora	Companjon Insurance DAC.
IPID	Documento de información del producto de seguros.
Miembro	Un miembro del grupo de clientes de GetYourGuide que han celebrado un contrato de membresía con nosotros que les da derecho a los beneficios.
Condiciones de membresía	Las condiciones, tal como se definen en el apartado del Paquete de suscripción y se resumen en el apartado.
Cuota de membresía	La cantidad que paga por adelantado para convertirse en miembro del grupo.

Certificado de membresía	El documento PDF incluido en el correo electrónico que recibe después de reservar una actividad con Beneficio de Mejora por Cancelación de GetYourGuide; junto con el Paquete de suscripción, el Certificado de membresía constituye el contrato de membresía.
Paquete de suscripción	Este documento que se compone de la Guía de beneficios, las Condiciones de membresía y el Aviso de privacidad.
Datos personales	Este término tiene el significado establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos y es cualquier información que Companjon, la Aseguradora o GetYourGuide gestione, trate o almacene sobre usted o cualquier otra persona incluida en su Reserva en relación con esta Beneficio de Mejora por Cancelación.
Aviso de privacidad	Incluido en el Paquete de Membresía (documento separado) y resumido en la sección 1.1.
Hora de inicio programada	La hora de inicio programada de su actividad como se indica en el Certificado de membresía.
Contrato de servicio	El acuerdo que concluya con el Proveedor de una Actividad si reserva una Actividad en la Plataforma GetYourGuide.
Proveedor	Los proveedores locales de todo el mundo que ofrecen las Actividades en línea en la Plataforma GetYourGuide.
Billete/s	El/los billete/s que GetYourGuide emita junto con la confirmación de la reserva.
Nosotros, nuestro, nos	Companjon Admin GmbH.
Usted, su, le	La persona nombrada en el Certificado de membresía como Miembro.

### **3 Guía de beneficios**

#### **3.1 Introducción**

La Beneficio de Mejora por Cancelación no está diseñada para satisfacer las demandas y necesidades de las personas que han realizado una reserva a través de la plataforma GetYourGuide y buscar cobertura de seguro de cancelación que les permita cancelar su reserva por cualquier motivo dentro del Periodo de cobertura y recibir el pago especificado en su Certificado de membresía.

El Beneficio de Mejora por Cancelación no está diseñado para ser adquirido y utilizado para Entradas de Actividades que hayan sido Reservadas en la Plataforma GetYourGuide y luego revendidas.

El Beneficio de Mejora por Cancelación que se le ofrece está adaptado a las opciones de cancelación del Proveedor de la(s) Entrada(s) de Su Reserva.

Ni la Aseguradora, ni GetYourGuide ni nosotros le hemos proporcionado ningún consejo o recomendación antes de contratar esta cobertura de seguro que no sea la información precontractual y contractual incluida en este documento, en el IPID y en el Certificado de membresía.

Por lo tanto, le recomendamos encarecidamente que considere si la Beneficio de Mejora por Cancelación satisface sus necesidades en función de las condiciones de GetYourGuide y del proveedor que proporciona la Actividad.

La Beneficio de Mejora por Cancelación permite a los clientes de GetYourGuide beneficiarse de una Póliza de Seguro de Grupo entre la Aseguradora y nosotros. Bajo la Póliza de Seguro de Grupo, la Aseguradora le ofrece un pago cuando cancele una Reserva dentro del Periodo de cobertura.

Para beneficiarse de este y otros Beneficios, debe hacerse miembro. Solicita convertirse en Miembro eligiendo y aceptando la opción de Beneficio de Mejora por Cancelación en la Plataforma GetYourGuide.

#### **3.2 Consultas genéricas e información**

En caso de cualquier consulta o si necesita más información, el equipo de Servicio al Cliente de GetYourGuide está disponible para brindar soporte 24/7 a través de cualquiera de los siguientes canales:

**Asistencia por correo electrónico:**

[www.getyourguide.com/contact](http://www.getyourguide.com/contact)

**Asistencia por teléfono:**

Alemania: +49 30 56839445

Italia: +39 6 9480 0677

España: +34 911 23 56 12

Francia: +33 1 75 85 97 22

**Asistencia por WhatsApp (solo chat):**

Inglés +49 151 23457858

Deutsch +49 151 21051696

Français +49 151 14570675

Italiano +49 151 21034783

Español +49 151 21050591

### 3.3 Beneficios, pago y exclusión

Como miembro, tiene derecho a un pago por pérdida financiera si cancela una Reserva con uno o más billetes durante el Periodo de cobertura. La pérdida económica es objeto de preacuerdo y corresponde al importe de la Pago por cada Billete como se indica en el Certificado de membresía. Cualquier pérdida o coste financiero adicional incurrido en relación con la Cancelación no se compensa como parte del pago.

Para obtener su pago, **debe cancelar su/s billete/s en la plataforma GetYourGuide dentro del periodo de cobertura indicado en su certificado de afiliación.**

Si desea cancelar su(s) billete(s) antes de que comience el periodo de cobertura, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de GetYourGuide.

Al cancelar un billete:

- a) Confirma que usted y cualquier otra persona ya no desean utilizar el billete y que no ha recibido ninguna compensación o reembolso directamente de la cancelación del billete con el proveedor.
- b) Renuncia a su derecho a utilizar dicho Billete para cualquier Actividad; y

Si desea cancelar su/s billete/s antes del Período de cobertura, debe consultar las condiciones de cancelación de GetYourGuide y el Proveedor.

**No se realizará ningún Pago:**

- a) si cancela un billete **fuera del periodo de cobertura;**
- b) si revende Sus Entradas para la Actividad;
- c) si el pago está **prohibido bajo cualquier ley o régimen de sanciones aplicable;** o
- d) si el **Proveedor cancela** la Actividad dentro de las 24 horas posteriores a la Hora de Inicio Programada.

### 3.4 ¿Cómo procesamos su pago?

Una vez que cancele un billete/s durante el período de cobertura, recibirá un correo electrónico de GetYourGuide confirmando la cancelación y el importe del pago con más información sobre el pago a usted.

Organizamos la transferencia del pago adeudada y pagada por la Aseguradora en virtud de la Póliza de Seguro de Grupo.

Además, está protegido por un derecho de Compensación directa contra la Aseguradora y puede solicitar el pago a la Aseguradora sin nuestro consentimiento ni ninguna condición previa que no sea ser Miembro poniéndose en contacto directamente con la Aseguradora. La Aseguradora no tiene derecho a rechazar ni reducir su pago si usted pagó su Cuota de Membresía y tiene derecho a recibir un pago. En el improbable caso de que caduque la Póliza de Seguro de Grupo, su derecho a pago no se verá afectado.

### **3.5 ¿Cómo puede presentar una queja?**

Si no está satisfecho con nuestros servicios o no está de acuerdo con una decisión tomada con respecto a sus beneficios, puede presentar una queja por correo electrónico a [complaints@Companjon.com](mailto:complaints@Companjon.com).

Si su queja no se ha resuelto a su satisfacción, puede utilizar la plataforma europea de resolución de disputas en línea para encontrar opciones adecuadas para resolver su queja (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main>)

Puede elevar su queja al defensor del seguro responsable, que es un organismo independiente de resolución de disputas que trabaja de forma gratuita para los consumidores. Una queja a un Defensor del Pueblo no afecta su derecho a emprender acciones legales contra nosotros.

Datos de contacto del Defensor del Pueblo irlandés:

Financial Services and Pensions Ombudsman, Lincoln House, Lincoln Place, Dublín 2, D02 VH29, Irlanda Correo electrónico:

[info@fspoi.ie](mailto:info@fspoi.ie)

Tel:+353 1 567 7000

Se puede acceder a una lista con todos los demás detalles del Defensor del Pueblo Europeo, incluidos sus datos de contacto, en nuestro sitio web [www.companjon.com/complaints](http://www.companjon.com/complaints).



## 4 Condiciones de membresía

### 4.1 Membresía

Para convertirse en Miembro, debe cumplir con las siguientes condiciones durante la vigencia de la membresía;

- a) Debe reservar la Actividad con más de 48 horas, pero menos de 120 días de antelación a la Hora de Inicio Programada.
- b) Debe tener la capacidad legal para utilizar los servicios de reserva en la Plataforma GetYourGuide; y
- c) Debe reservar su actividad en la plataforma GetYourGuide mientras se encuentre dentro de un país del EEE.
- d) Al reservar su actividad, no tiene intención de revender las entradas.

**Su membresía requiere que esté en todo momento en posesión de todos los billete/s subyacente/s para su actividad y que todos los billete/s subyacente/s sean válidos todo el tiempo.**

Sus derechos y obligaciones como Miembro se rigen por el contrato de membresía entre usted y nosotros. El contrato de membresía consiste en el Certificado de Membresía y el Paquete de suscripción que se adjunta al correo electrónico del Certificado de Membresía.

Solicita la membresía eligiendo la opción de Beneficio de Mejora por Cancelación en la Plataforma GetYourGuide. Aceptamos su solicitud y se convierte en Miembro cuando le enviamos el Certificado de Membresía por correo electrónico.

Nos reservamos el derecho de aceptar o rechazar su solicitud a nuestro exclusivo criterio. Si se rechaza su solicitud, se le reembolsará la Cuota de membresía.

Por cada Reserva con Beneficio de Mejora por Cancelación, recibirá un Certificado de Membresía. Si realiza una reserva para más de un billete, se le emitirá una membresía separada para cada billete y el certificado de membresía contiene los detalles de cada una de estas membresías separadas.

### 4.2 Plazo de membresía y periodo de cobertura

La membresía empieza cuando haya pagado la Cuota de membresía y cuando le hayamos enviado por correo electrónico el Certificado de Membresía. Su afiliación finaliza cuando vence el Período de Cobertura o cuando recibe el Pago.

El periodo de membresía no es el mismo que el periodo de su cobertura. El Periodo de cobertura es el periodo durante su membresía en el que puede cancelar su reserva por cualquier motivo y recibir el pago.

### 4.3 Nuestro derecho de cancelar su membresía

Si facilita deliberadamente **información engañosa o falsificada** sobre usted o en relación con la membresía, la Reserva, los Billetes o la Actividad incluida, entre otras, su intención de revender las entradas para su actividad, es posible que no **tenga derecho a reclamar el pago** y es posible que **tengamos derecho a cancelar su membresía** cuando dicha información engañosa o falsificada cambie la naturaleza del riesgo por el que se compensa.

#### 4.4 **Nuestro derecho a cancelación**

Puede cancelar su membresía dentro de los 14 días posteriores a la recepción del Certificado de Membresía y recibir un reembolso completo de la Cuota de Membresía, siempre que no se haya reclamado ningún pago ni esté pendiente de reclamación. **El derecho a retirar su membresía queda excluido si su membresía comienza menos de 28 días antes de la hora de inicio programada.** La cancelación de su membresía no afecta la validez de su Reserva y ni de lo/s billete/s subyacente/s.

Puede cancelar su membresía poniéndose en contacto con el equipo de atención al cliente de GetYourGuide y solicitando cancelar su membresía. El envío de su aviso de cancelación es suficiente para cumplir con los límites de tiempo.

#### 4.5 **Su derecho a reprogramar/modificar la reserva**

GetYourGuide le permite realizar ciertos cambios o modificaciones en su Reserva a través de la Plataforma GetYourGuide, por ejemplo, para reprogramar su Reserva a una nueva hora o fecha. Siempre que el precio de reserva de la reserva siga siendo el mismo, su membresía seguirá siendo válida para la nueva hora de inicio programada.

Su membresía cesará, y la Cuota de Membresía será reembolsada si el cambio o modificación a través de la Plataforma GetYourGuide resulta en un cambio del precio de la Reserva.

#### 4.6 **Cancelación anticipada al Periodo de cobertura**

Su **membresía cesará** y recibirá un **reembolso total de la Cuota de membresía** si cancela una Reserva en la Plataforma GetYourGuide antes del Período de cobertura, de acuerdo con los términos y condiciones de cancelación aplicables de GetYourGuide y el Proveedor.

#### 4.7 **Cancelación por parte del proveedor**

Su **membresía cesará**, y la **Cuota de membresía no se reembolsará** si un Proveedor cancela un billete dentro de las 24 horas posteriores a la Hora de Inicio Programada.

Si el Proveedor cancela un Billete entre la fecha de compra de la Reserva y 24 horas antes de la Hora de Inicio programada, su membresía cesará y se le reembolsará la Cuota de Membresía.

#### 4.8 **Comisiones e impuestos**

La Cuota de Membresía es la cantidad total que usted nos paga a cambio de su membresía y beneficios. Por cada Socio, pagamos una prima de seguro a la Aseguradora. La prima del seguro incluye una comisión que la Aseguradora paga a Companjon Services DAC por organizar la Póliza de Seguro de Grupo. Además, pagamos una tarifa a GetYourGuide por sus servicios y por establecer el contacto con los clientes de GetYourGuide al concedernos acceso a la Plataforma GetYourGuide. El resto de la Cuota de Membresía cubre nuestros costos para administrar las membresías y organizar los Beneficios. La prima del seguro y los impuestos aplicables se detallan en el Certificado de Membresía.

#### 4.9 **Información importante**

Si llegamos a un acuerdo con la Aseguradora sobre cambios en la Póliza de Seguro de Grupo que afecten a sus Beneficios, le informaremos por correo electrónico con al menos 30 días de antelación. En caso de dicha notificación, tendrá derecho a cancelar su membresía dentro de los 30 días posteriores a nuestra notificación.

Este Paquete de suscripción y las versiones traducidas se pueden consultar aquí:

[English \(EN\)](#)

[French \(FR\)](#)

[German \(DE\)](#)

[Italian \(IT\)](#)

[Spanish \(ES\)](#)

En el caso de que cualquier condición de este Paquete de suscripción se considere inválida, inaplicable o injusta, el resto permanecerá en pleno vigor y efecto.

#### **4.10 Legislación vigente y resolución de conflictos**

Su membresía se rige por la ley alemana. Si tiene su residencia habitual en otro país en el momento en que presenta su solicitud de membresía, la aplicación de las disposiciones legales obligatorias de ese país no se verá afectada por la elección de la ley en este apartado. Esto incluye los artículos 82 a 91 de la Ley española de Consumidores y Usuarios Consumidores (Real Decreto 1/2007), que siempre prevalecen.

V3.0\_GYGCANCEL\_MEMPACK\_T&C\_18092023\_ES



Powered by  
**companion**

# AVISO DE PRIVACIDAD

## MEJORA DE CANCELACIÓN

# MEJORA DE CANCELACIÓN

- 1 Aviso de privacidad..... 2
  - 1.1 Ámbito y finalidad de este Aviso de privacidad ..... 2
  - 1.2 Visión general de este Aviso de privacidad ..... 3
  - 1.3 ¿Qué datos personales recopilamos sobre usted? ..... 3
  - 1.4 ¿Por qué y cómo se utilizan sus datos personales? ..... 4
  - 1.5 Transferencias de sus datos personales y otros destinatarios ..... 7
  - 1.6 ¿Cuánto tiempo se guarda su información personal? ..... 7
  - 1.7 ¿Se tratan sus datos personales usando herramientas automatizadas? ..... 8
  - 1.8 ¿Cuáles son sus derechos de protección de datos? ..... 8
  - 1.9 Modificaciones a este Aviso de privacidad ..... 10

## 1 Aviso de privacidad

### 1.1 Ámbito y finalidad de este Aviso de privacidad

Este Aviso de privacidad<sup>1</sup> establece la base sobre la cual Companjon recopila, utiliza y almacena sus Datos personales cuando se convierte en un Miembro protegido bajo la Mejora de Cancelación.

**Nota:** Si proporciona Datos personales de otra persona, le pedimos que nos informe qué información ha compartido con Companjon, que comparta este Aviso de privacidad con ellos y que se asegure de que le hayan dado permiso para proporcionar esta información a Companjon.

A los efectos de este Aviso de privacidad, el responsable de sus datos personales puede ser Companjon, la Aseguradora o GetYourGuide, o dos o más de estas partes que actúen como controladores conjuntos en el sentido de la ley de protección de datos aplicable.

Cada parte tiene acuerdos establecidos para garantizar que sus datos personales se traten correctamente y de acuerdo con la ley de protección de datos aplicable. Estos acuerdos reflejan las funciones y responsabilidades respectivas de cada entidad en relación con los servicios prestados a usted y el uso de sus datos personales. Esto significa, por ejemplo, que una entidad, por sí misma, podrá realizar cierto tratamiento de sus datos personales o que una entidad, bajo las órdenes de otra, lleva a cabo un cierto nivel de tratamiento. El tratamiento también puede llevarse a cabo bajo control conjunto en el sentido de la legislación aplicable en materia de protección de datos. En cualquier caso, Companjon, la Aseguradora y GetYourGuide siempre se asegurarán de que se cumplan sus respectivas obligaciones hacia usted y de que sus derechos de protección de datos estén plenamente protegidos.

Este Aviso de privacidad se aplica a todos los Miembros. Si tiene alguna pregunta o comentario sobre este Aviso de privacidad o desea ejercer sus derechos de protección de datos, comuníquese con el responsable de privacidad de datos de Companjon enviando un correo electrónico a [dpo@companjon.com](mailto:dpo@companjon.com). Companjon se ocupará de las consultas o solicitudes de protección de datos que realice en relación con sus Datos personales en nombre de la Aseguradora y GetYourGuide. También tiene derecho a realizar dichas consultas o solicitudes directamente a GetYourGuide o a la Aseguradora, quien a su vez puede remitir su solicitud a Companjon. En cualquier caso, las partes se asegurarán de que sus consultas y solicitudes se gestionen a través del canal adecuado de acuerdo con sus derechos de protección de datos.

Si tiene alguna pregunta o comentario generales sobre esta Mejora de Cancelación envíe un correo electrónico a [customer@companjon.com](mailto:customer@companjon.com).

---

<sup>1</sup> Consulte el paquete de membresía para ver las definiciones de los términos en mayúscula

## 1.2 Visión general de este Aviso de privacidad

Se recopilan sus Datos personales con el fin de proporcionarle los Beneficios que tiene como Miembro. GetYourGuide Deutschland GmbH es el propietario y operador de la plataforma GetYourGuide donde se registra para convertirse en miembro. A los efectos de este Aviso de privacidad, GetYourGuide y Companjon podrán actuar como controladores conjuntos de sus datos personales. Tenga en cuenta que GetYourGuide dispone de sus propias condiciones separadas y un aviso de privacidad relacionado con el uso de la Plataforma GetYourGuide y el tratamiento de sus datos con los que debe familiarizarse. Companjon no es responsable ni acepta responsabilidad alguna por las condiciones, el aviso de privacidad u otros términos de la Plataforma GetYourGuide a los que usted pueda estar sujeto como parte de su Reserva de GetYourGuide.

## 1.3 ¿Qué datos personales recopilamos sobre usted?

Companjon, GetYourGuide y la Aseguradora podrán recopilar y tratará los siguientes tipos de datos personales sobre usted:

Datos personales	Datos
<b>Datos de membresía</b>	<p>Cuando proporciona la información requerida para convertirse en Miembro, se recopilan algunos o todos los siguientes Datos personales sobre Usted:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Detalles sobre su identidad que incluyen su título, nombre completo, dirección de correo electrónico y, cuando corresponda, fecha de nacimiento;</li><li>• Detalles relacionados con su reserva de GetYourGuide, que incluyen su número de reserva, proveedor de la actividad, nombre de la actividad, fecha/hora de inicio de la actividad y ubicación de la actividad.</li><li>• Detalles sobre su membresía, que incluyen su número de membresía y el plazo de su membresía;</li><li>• Detalles relacionados con su dirección de protocolo de Internet (IP) utilizada para conectar su ordenador a Internet para su compra. Debe reservar su Actividad en la Plataforma GetYourGuide mientras se encuentre dentro de un país del EEE y su dirección IP se utiliza para verificarlo; y</li><li>• Número de identificación de cliente "tokenizado" de GetYourGuide, que es el número de referencia cifrado asociado con su membresía de seguro.</li></ul>

Datos personales	Datos
<b>Datos de reclamaciones</b>	<p>Cuando se presenta una reclamación, es necesario recopilar y generar algunos o todos los siguientes datos personales sobre usted (además de otros datos ya recopilados):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fecha de su reclamación,</li> <li>• fecha y hora de la cancelación de su reserva de GetYourGuide; y</li> <li>• Importe de pago.</li> </ul>
<b>Datos de soporte y atención al cliente</b>	<p>Cuando envía una consulta o solicitud en relación con su membresía, es necesario recopilar y generar los siguientes datos personales sobre usted (además de otros datos ya recopilados):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La naturaleza de su consulta o solicitud (por ejemplo, solicitud de atención al cliente/solución de problemas, solicitud de cancelación de membresía, solicitud de reembolso o solicitud de modificación de membresía); y</li> <li>• La fecha de su consulta y solicitud.</li> </ul>
<b>Datos de marketing directo</b>	<p>Si elige recibir comunicaciones de marketing directo, se recopilarán sus preferencias de marketing (p. ej. un registro de su decisión de recibir comunicaciones de marketing directo y/o cualquier decisión que tome de darse de baja de dichas comunicaciones).</p>

#### 1.4 ¿Por qué y cómo se utilizan sus datos personales?

Las razones **por las que** ("**Base legal**") y **cómo** ("**Finalidades**") se tratan sus Datos personales en el contexto de su membresía se explican en la tabla a continuación.



Por qué (Base legal)	Cómo (Finalidades)
<p><b>Para gestionar su membresía – necesidad contractual</b></p>	<p>Es necesario tratar sus Datos de Membresía, Datos de Reclamaciones y/o Datos de Servicio y Soporte al Cliente para celebrar y ejecutar el contrato de membresía con usted, que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar el contrato de membresía con usted bajo las condiciones de membresía (por ejemplo, evaluar su elegibilidad, evaluar su nivel de cobertura de seguro, evaluar el precio de su cobertura de seguro y administrar sus beneficios);</li> <li>• Evaluar y tratar cualquier reclamación que presente;</li> <li>• Procesar cualquier solicitud de atención al cliente y soporte de su parte; y</li> <li>• Mantener y almacenar registros en relación con usted/su membresía.</li> </ul> <p><b>IMPORTANTE:</b> Debe, por requisito contractual, proporcionar sus datos de membresía, datos de reclamaciones y datos de soporte y atención al cliente para las finalidades establecidas anteriormente. Si no proporciona dichos datos personales que pueden tratarse para estas finalidades, no será posible administrar su membresía y sus beneficios.</p>

Por qué (Base legal)	Cómo (Finalidades)
<p><b>Para servir a los Miembros y a los intereses comerciales de las partes implicadas – nuestros intereses legítimos</b></p>	<p>Es necesario tratar sus datos personales con el fin de perseguir los intereses comerciales legítimos de Companjon, de la Aseguradora y de GetYourGuide. A continuación, se detallan las finalidades específicas de dichos intereses comerciales legítimos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dar un presupuesto de cuota de membresía:</b> se tratarán sus datos de membresía con el fin de darle un presupuesto para la cuota de membresía;</li> <li>• <b>Seguridad de la información:</b> Es posible que se deban tratar sus datos personales con el fin de mantener las garantías adecuadas de que permanezcan seguros.</li> <li>• <b>Marketing directo:</b> En determinadas circunstancias, se tratarán sus datos de marketing directo para enviarle comunicaciones de marketing (por ejemplo, sobre otros productos y servicios de seguros de Companjon) cuando exista una base legal legítima.</li> <li>• <b>Reclamaciones legales:</b> se podrán tratar sus datos personales para defender, establecer, investigar y/o ejercer una reclamación legal (o posible reclamación legal) de la que sea parte.</li> <li>• <b>Prevención de fraudes:</b> se podrán procesar sus datos personales con el fin de prevenir o detectar fraudes o fraudes potenciales.</li> </ul> <p><b>Importante:</b> Antes de utilizar sus datos personales para perseguir los intereses comerciales legítimos, se considerará cuidadosamente el impacto de las actividades de tratamiento en contra de sus derechos y libertades fundamentales.</p> <p>Tiene ciertos derechos cuando se procesan sus datos personales sobre esta base, como <b>el derecho a oponerse</b>. Para obtener información sobre cómo ejercer este derecho, consulte el apartado 1.8 de este Aviso de privacidad (<b>¿Cuáles son sus derechos de protección de datos?</b>).</p>
<p><b>Para respetar la ley: cumplir con las obligaciones legales</b></p>	<p>Se podrán tratar sus datos de membresía, datos de reclamaciones y/o datos de servicio y soporte al cliente cuando sea necesario para cumplir con las obligaciones legales a las que estamos sujetos bajo las leyes de cualquier Estado miembro de la Unión Europea.</p>

Por qué (Base legal)	Cómo (Finalidades)
<p><b>Cuando haya dado su consentimiento explícito</b></p>	<p>Se podrán tratar sus datos de marketing directo para enviarle comunicaciones de marketing (por ejemplo, sobre otros productos y servicios de seguros de Companjon) cuando haya dado su consentimiento explícito.</p> <p>También se podrán procesar sus datos personales sobre la base de su consentimiento explícito en otras circunstancias limitadas.</p>

### 1.5 Transferencias de sus datos personales y otros destinatarios

Siempre que sus datos personales se transmitan a terceros que procesan los datos en nombre de Companjon, la Aseguradora o GetYourGuide, se garantiza contractualmente que sus datos personales se transmiten y procesan de conformidad con todas las leyes de protección de datos aplicables. Estos terceros (como funciones de soporte al cliente, soporte de reclamaciones, proveedores de TI, agencias de marketing, auditores, organismos reguladores y gubernamentales, etc.) también están legalmente obligados a tratar sus datos personales de conformidad con las leyes de protección de datos aplicables.

Se podrán transferir sus datos personales a ciertos destinatarios (p. ej. Proveedores de servicios de TI, proveedores de seguridad, proveedores de servicios en la nube, agentes de Atención al Cliente de GetYourGuide) que se encuentran fuera del EEE en países con leyes y prácticas que no contienen derechos de protección de datos equivalentes para sus datos personales a los del EEE. Cuando se producen dichas transferencias, Companjon, la Aseguradora y GetYourGuide se aseguran de que existan mecanismos de seguridad y transferencia adecuados para proteger sus datos personales. También se garantiza que dicho tratamiento se realice de conformidad con las «Recomendaciones sobre medidas complementarias» (01/2020) del Consejo Europeo de Protección de Datos. Si desea más información sobre cualquier transferencia, incluso cómo se ejecutan las debidas salvaguardias sobre sus datos personales, envíe un correo electrónico a [dpo@companjon.com](mailto:dpo@companjon.com).

### 1.6 ¿Cuánto tiempo se guarda su información personal?

La retención de sus datos personales está sujeta a ciertos períodos mínimos de retención legales y reglamentarios. Por consiguiente, se mantendrán sus datos personales en línea con los períodos de retención establecidos en la siguiente tabla:

Datos personales	Período de retención
<b>Datos de membresía, datos de reclamaciones y datos de servicio y soporte al cliente</b>	7 años después de la fecha en que caduque su Mejora de Cancelación. Cuando se recopilen sus datos personales y usted no celebre ningún contrato de membresía con nosotros, se conservarán estos datos personales durante no más de 6 meses.
<b>Datos de marketing directo</b>	El período de tiempo en el que elija recibir comunicaciones de marketing directo hasta que se dé de baja más un período de tiempo razonable siguiente para permitir que se actualicen sus preferencias de marketing directo y/o se eliminen sus datos personales.

En ciertos casos, podrá ser necesario mantener registros durante períodos más largos, por ejemplo, para cumplir con las obligaciones bajo diferentes requisitos legales y reglamentarios europeos.

### 1.7 ¿Se tratan sus datos personales usando herramientas automatizadas?

Companion o la Aseguradora puede participar en la toma de decisiones automatizada para evaluar la elegibilidad de su membresía o para determinar su elegibilidad para presentar una reclamación. Dichas evaluaciones pueden determinar un resultado que podría tener efectos legales u otros efectos similares para usted (por ejemplo, la aceptación o rechazo de su solicitud de membresía bajo la Póliza de Seguro de Grupo). Cuando se lleva a cabo dicha toma de decisiones automatizada, puede basarse en sistemas y controles que ayudan a, p. ej. evaluar su elegibilidad para convertirse en miembro y el uso de sistemas y controles para evaluar si es elegible para recibir un pago bajo la Póliza de Seguro de Grupo y determinar el pago pagadero por reclamaciones con base en algoritmos definidos.

**IMPORTANTE:** La toma de decisiones automatizada podrá determinar que no es elegible para beneficiarse de la Mejora de Cancelación. Companion y la Aseguradora implementarán medidas adecuadas para salvaguardar sus derechos, libertades e intereses legítimos, incluido el derecho a obtener la intervención de un humano y a expresar su punto de vista e impugnar la decisión (es decir, un humano revisará la decisión automatizada). Si desea que se revise una decisión de este tipo, póngase en contacto con [dpo@companion.com](mailto:dpo@companion.com).

### 1.8 ¿Cuáles son sus derechos de protección de datos?

Tiene una serie de derechos en relación con sus datos personales, que se establecen en la tabla a continuación. En particular, estos derechos incluyen el derecho a oponerse al tratamiento de sus datos personales cuando dicho procesamiento se lleve a cabo en base a intereses legítimos. Tenga en cuenta que estos derechos no son absolutos. Puede ejercerlos enviando un correo electrónico a [dpo@companion.com](mailto:dpo@companion.com). El objetivo de Companion es responder totalmente a su

solicitud durante el mes siguiente a recibirla. Tenga en cuenta que también su identidad debe verificarse cuando ejerza sus derechos de protección de datos.

<b>Derecho</b>	<b>Datos</b>
<b>Derecho a la información</b>	Tiene derecho a que se le proporcione información clara, transparente y fácilmente comprensible sobre cómo se procesan sus datos personales. Se da efecto a este derecho proporcionándole este Aviso de privacidad.
<b>Derecho de oposición</b>	Tiene derecho a oponerse al tratamiento de sus datos personales cuando Companjon, GetYourGuide o la Aseguradora se basen en sus intereses comerciales legítimos para procesar dichos datos personales. Puede solicitar que se deje de tratar sus datos personales, y se hará, a menos que se demuestren motivos legítimos convincentes para continuar tratando sus datos personales o si sus datos personales son necesarios en relación con cualquier reclamación legal.
<b>Derecho de acceso</b>	Tiene derecho a acceder a los datos personales que se tratan sobre usted. Si ejerce este derecho, recibirá confirmación sobre si sus datos personales se procesan y, en caso afirmativo, una copia/copias de sus datos personales.
<b>Derecho de rectificación</b>	Tiene derecho a corregir los datos personales que se tratan sobre usted si son inexactos o incompletos.
<b>Derecho de eliminación</b>	Tiene derecho a solicitar, en determinadas circunstancias, la eliminación de sus datos personales. Por ejemplo, si ejerce el derecho a oponerse y no existe una razón primordial para continuar tratando sus Datos personales o si ya no es necesario tratar sus Datos personales.
<b>Derecho de limitación</b>	Tiene derecho, en determinadas circunstancias, a limitar el tratamiento de sus datos personales. Por ejemplo, si impugna la exactitud de los datos personales mantenidos sobre usted o si se opone al tratamiento de sus datos personales.
<b>Derecho a cancelación</b>	Cuando haya dado su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, puede retirar dicho consentimiento en cualquier momento y sin dar razones. Esto no afecta a la legalidad del tratamiento basado en su consentimiento hasta la retirada.

Derecho	Datos
<b>Derecho de presentar una queja</b>	<p>Tiene derecho a presentar una queja ante la Comisión de Protección de Datos ("<b>CPD</b>") de Irlanda o ante su propio supervisor local de Protección de Datos del EEE sobre el tratamiento de sus Datos Personales. Para ello, utilice el formulario "Plantear una preocupación" de la CPD. Le recomendamos que se ponga en contacto con Companjon, la Aseguradora o GetYourGuide antes de plantear una inquietud a la CPD para ver si se puede resolver cualquier inquietud que tenga sobre el tratamiento de sus datos personales.</p>
<b>Derecho a la portabilidad de los datos</b>	<p>Puede solicitar copias de sus datos personales que haya proporcionado, en un formato estructurado, de uso común y legible por máquina, y puede solicitar que sus datos personales se transmitan directamente a otro responsable de los datos cuando sea técnicamente factible. Este derecho solo surge cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sus datos personales se tratan sobre la base legal de que es necesario cumplir el contrato con usted; y</li> <li>• el tratamiento se efectúa por medios automatizados.</li> </ul>
<b>Derecho con respecto a la toma de decisiones automatizada (incluida la elaboración de perfiles)</b>	<p>Tiene derecho a no estar sujeto únicamente a la toma de decisiones automatizada (incluida la elaboración de perfiles) con respecto a sus datos personales que tengan efectos legales u otros efectos igualmente significativos para usted. Para ejercer este derecho, puede: (a) solicitar que una persona revise dicha decisión; (b) expresar su punto de vista; y/o (c) impugnar la decisión.</p>

### 1.9 Modificaciones a este Aviso de privacidad

Este Aviso de privacidad puede modificarse de vez en cuando para mantenerlo actualizado con los requisitos legales actuales y la forma en que Companjon, GetYourGuide o la Aseguradora opera su negocio. Cualquier cambio realizado a este Aviso de privacidad se le notificará adecuadamente de acuerdo con la ley de protección de datos pertinente.

V1.0\_GYGPRIVACYNOTICE\_12112022\_ES