



Powered by  
**companion**

# PACK D'ADHÉSION À L'ASSURANCE

SURCLASSEMENT DE L'ANNULATION  
BENEFICE  
(Termes et Conditions)

# SURCLASSEMENT DE L'ANNULATION BENEFICE:

1	Introduction.....	2
1.1	Structure de ce pack d'adhésion.....	2
1.2	Parties impliquées.....	2
2	Définitions .....	3
3	Guide des avantages.....	5
3.1	Introduction.....	5
3.2	Questions et informations générales.....	5
3.3	Avantages, indemnisation et exclusion.....	6
3.4	Comment traitons-nous votre indemnisation ? .....	6
3.5	Comment soumettre une plainte ? .....	6
4	Conditions d'adhésion .....	8
4.1	Adhésion.....	8
4.2	Durée de l'adhésion et période de couverture.....	8
4.3	Notre droit d'annuler votre adhésion .....	8
4.4	Votre droit de retrait.....	9
4.5	Votre droit de reprogrammer/modifier la réservation.....	9
4.6	Annulation avant la période de couverture.....	9
4.7	Annulation par le fournisseur.....	9
4.8	Commissions et taxes .....	9
4.9	Informations importantes.....	9
4.10	Droit et règlement des litiges .....	10

# 1 Introduction

## 1.1 Structure de ce pack d'adhésion

Ce pack d'adhésion vous explique vos droits et obligations en tant que membre du groupe de clients GetYourGuide qui sont protégés par le surclassement de l'annulation benefice.

Ce pack d'adhésion contient un guide des avantages, des conditions d'adhésion et une politique de confidentialité.

- Le **guide des avantages** détaille les avantages dont vous bénéficiez dans le cadre du surclassement de l'annulation benefice et offre des informations supplémentaires sur les réclamations, les plaintes et les autres droits dont vous disposez en tant que membre.
- Les **conditions d'adhésion** détaillent les conditions de votre adhésion et vos droits et obligations en tant que membre du groupe de clients GetYourGuide qui sont protégés par le surclassement de l'annulation benefice.
- La **politique de confidentialité** (document séparé) définit le traitement de vos données à caractère personnel et leur finalité, indique le responsable de vos données à caractère personnel, les personnes avec lesquelles vos données sont partagées, la durée de leur conservation et la base juridique du traitement de vos données à caractère personnel. Elle définit également vos droits relatifs à ce traitement et la manière dont vous pouvez nous contacter pour obtenir plus d'informations ou signaler tout problème ou préoccupation.

Veuillez lire attentivement ce pack d'adhésion, consulter votre certificat d'adhésion dès sa réception et nous informer immédiatement si l'une des informations figurant sur le certificat d'adhésion est incorrecte.

## 1.2 Parties impliquées

L'assureur est Companjon Insurance DAC, constitué en Irlande sous le numéro d'enregistrement 669679 et dont le siège social est situé à Custom House Plaza, Harbourmaster Place, IFSC, Dublin 1, D01V9V4.

L'assureur souscrit la police d'assurance collective, qui est organisée par Companjon Services DAC, un intermédiaire d'assurance constitué en Irlande sous le numéro d'enregistrement 659078 et dont le siège social est situé à Custom House Plaza, Harbourmaster Place, IFSC, Dublin 1, D01V9V4.

L'assuré de la police d'assurance collective est nous, Companjon Admin GmbH, également un intermédiaire d'assurance constitué en Allemagne sous le numéro d'enregistrement HRB 95936, dont le siège social est situé à c/o Wilhelm Partnerschaft von Rechtsanwälten mbH, Reichsstraße 43, 40217 Düsseldorf.

En tant qu'assuré, nous sommes la tête administrative du groupe (« Gruppenspitze ») qui gère et administre toutes les adhésions du groupe. À ce titre, nous sommes également le cocontractant des contrats d'adhésion qui sont conclus entre vous et nous.

Companion Insurance DAC (commercialisant sous le nom de Companion) est réglementé par la Banque centrale d'Irlande. Companion Services DAC (commercialisant sous le nom de Companion) est réglementé par la Banque centrale d'Irlande. Companion Admin GmbH est réglementé en tant qu'intermédiaire d'assurance par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Düsseldorf, Allemagne. Companion Insurance DAC, Companion Services DAC et Companion Admin GmbH sont des sociétés liées.

## 2 Définitions

Activité	Tours, activités ou expériences dans le monde entier qui peuvent être réservés via la plate-forme GetYourGuide, (collectivement « activité » ou « activités »).
Avantages	Les avantages de l'adhésion sont détaillés dans le guide des avantages et comprennent la couverture du surclassement de l'annulation benefice ainsi que d'autres avantages et services.
Guide des avantages	Section 3 du pack d'adhésion et résumé sous la section
Réservation	La réservation d'une activité via la plate-forme GetYourGuide.
Annuler, Annulation	L'annulation d'un ticket sur la plate-forme GetYourGuide ; si une réservation contient plus d'un ticket, vous pouvez annuler la réservation complète (c'est-à-dire tous les tickets de cette réservation) ou un ou plusieurs tickets individuels de cette réservation.
Companjon	Companjon Admin GmbH (Nous), et Companjon Services DAC, tel que décrit plus en détail dans la section
Indemnisation	Le montant que vous êtes en droit de recevoir dans le cadre du surclassement de l'annulation benefice si vous annulez un ticket.
Période de couverture	La période mentionnée dans le certificat d'adhésion, avec une date de début et une date de fin.
EEE	L'Espace économique européen, qui comprend les pays de l'Union européenne ainsi que l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège, mais exclut le Royaume-Uni.
Service clientèle de GetYourGuide	Le service à la clientèle fourni par GetYourGuide.
Surclassement de l'annulation benefice	La couverture d'assurance offerte pour les réservations des clients GetYourGuide dans le cadre de la police d'assurance collective conclue entre l'assureur et nous.
Plate-forme GetYourGuide	La plate-forme de médiation en ligne GetYourGuide, qui est accessible, entre autres, aux URLs <a href="http://www.getyourguide.de">www.getyourguide.de</a> , <a href="http://www.getyourguide.com">www.getyourguide.com</a> , tous les sites Web des autres pays, les applications locales et mobiles et les services à la clientèle GetYourGuide.
Police d'assurance collective	La police d'assurance conclue entre nous et l'assureur qui nous donne le droit d'ajouter les membres en tant que personnes assurées par le surclassement de l'annulation benefice.
Assureur	Companjon Insurance DAC.
IPID	Le document d'information sur le produit d'assurance.
Membre	Un membre du groupe de clients de GetYourGuide qui a conclu avec nous un contrat d'adhésion lui permettant de bénéficier des avantages.
Conditions d'adhésion	Les conditions, telles que définies dans la section 1.1 du pack d'adhésion et résumées dans la section
Frais d'adhésion	Le montant que vous payez à l'avance pour devenir membre du groupe.

Certificat d'adhésion	Le document PDF inclus dans l'e-mail que vous recevez après avoir réservé une activité avec le surclassement de l'annulation benefice ; avec le pack d'adhésion, le certificat d'adhésion constitue le contrat d'adhésion.
Pack d'adhésion	Document composé du guide des avantages, des conditions d'adhésion et de la politique de confidentialité.
Données à caractère personnel	Ce terme a le sens défini dans le Règlement (UE) 2016/679 Règlement général sur la protection des données et désigne toute information que Companjon, l'assureur de GetYourGuide, gère, traite ou stocke à votre sujet ou au sujet de toute autre personne incluse dans votre réservation en relation avec ce surclassement de l'annulation benefice.
Politique de confidentialité	Inclus dans le pack d'adhésion (document séparé) et résumé à la section 1.1.
Heure de début prévue	L'heure de début prévue de votre activité telle qu'indiquée dans le certificat d'adhésion.
Contrat de service	Le contrat que vous concluez avec le fournisseur d'une activité si vous réservez une activité via la plate-forme GetYourGuide.
Fournisseur	Les fournisseurs locaux du monde entier qui proposent les activités en ligne sur la plate-forme GetYourGuide.
Ticket(s)	Le(s) ticket(s) qui est/sont émis par GetYourGuide avec la confirmation de réservation.
Nous, notre, nos	Companjon Admin GmbH.
Vous, votre	La personne nommée dans le certificat d'adhésion en tant que membre.

### **3 Guide des avantages**

#### **3.1 Introduction**

Le surclassement de l'annulation benefice est destinée à répondre aux demandes et aux besoins des personnes qui ont effectué une réservation sur la plate-forme GetYourGuide et qui souhaitent une couverture d'annulation leur permettant d'annuler leur réservation pour n'importe quelle raison pendant la période de couverture et de recevoir l'indemnisation spécifiée dans leur certificat d'adhésion.

La surclassement de l'annulation benefice n'est pas conçue pour être achetée et utilisée pour des Billets pour des Activités qui sont réservées sur la Plateforme GetYourGuide et qui sont ensuite revendues.

La surclassement de l'annulation benefice qui vous est offerte est personnalisée en fonction des options d'annulation du fournisseur du/des billet(s) de votre réservation.

Ni l'assureur, ni GetYourGuide, ni nous ne vous avons fourni de conseils ou de recommandations avant de souscrire cette couverture d'assurance. Nous fournissons les informations précontractuelles et contractuelles incluses dans les présentes, dans le IPID et dans le certificat d'adhésion.

Par conséquent, veuillez à vérifier si le surclassement de l'annulation benefice répond à vos besoins sur la base des conditions générales de GetYourGuide et du fournisseur de l'activité.

Le surclassement de l'annulation benefice permet aux clients de GetYourGuide de bénéficier d'une police d'assurance collective conclue entre l'assureur et nous. Dans le cadre de la police d'assurance collective, l'assureur vous offre une indemnisation lorsque vous annulez une réservation pendant la période de couverture.

Pour bénéficier de cet avantage ainsi que des autres avantages, vous devez devenir un membre. Vous demandez à devenir membre en choisissant et en acceptant par la présente l'option de surclassement de l'annulation benefice sur la plate-forme GetYourGuide.

#### **3.2 Questions et informations générales**

En cas de questions ou si vous souhaitez obtenir de plus amples informations, l'équipe du service clientèle de GetYourGuide est disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 via l'un des canaux suivants.

**Assistance par e-mail :**

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

**Assistance par téléphone :**

Allemagne : +49 30 56839445

Italie : +39 6 9480 0677

Espagne : +34 911 23 56 12

France : +33 1 75 85 97 22

**Assistance par WhatsApp (chat uniquement) :**

English +49 151 23457858

Deutsch +49 151 21051696

Français +49 151 14570675

Italiano +49 151 21034783

Español +49 151 21050591

### 3.3 Avantages, indemnisation et exclusion

En tant que membre, vous avez droit à une indemnisation de votre perte financière si vous annulez une réservation comportant un ou plusieurs tickets pendant la période de couverture. La perte financière est convenue à l'avance et correspond au montant de l'indemnisation pour chaque ticket, comme indiqué dans le certificat d'adhésion. L'indemnisation ne couvre pas les pertes financières ou les coûts supplémentaires encourus en rapport avec l'annulation.

Pour obtenir votre indemnisation, **vous devez annuler votre/vos ticket(s) sur la plate-forme GetYourGuide** dans la période de couverture indiquée dans votre certificat d'adhésion.

Le processus d'annulation vous sera expliqué sur la plate-forme GetYourGuide.

En annulant un ticket :

- a) Vous confirmez que vous et toute autre personne ne souhaitez plus utiliser le ticket et que vous n'avez obtenu aucune indemnisation ou aucun remboursement directs auprès du fournisseur ;
- b) Vous renoncez à votre droit d'utiliser ce ticket pour toute activité ; et

**Si vous souhaitez annuler votre ou vos ticket(s) avant le début de la période de couverture, vous devez contacter le service clientèle de GetYourGuide.**

**Aucune indemnisation ne sera accordée :**

- a) si vous annulez un ticket(s) **en dehors de la période de couverture** ;
- b) si vous revendez vos ticket(s) pour l'activité ;
- c) si le paiement de l'indemnisation est **interdit en vertu de toute loi ou tout régime de sanction applicable** ; ou
- d) si le **fournisseur annule** l'activité dans les 24 heures qui précèdent l'heure de début prévue.

### 3.4 Comment traitons-nous votre indemnisation ?

Une fois que vous avez annulé un ou plusieurs tickets pendant la période de couverture, vous recevrez un e-mail de GetYourGuide confirmant l'annulation et le montant de l'indemnisation ainsi que des informations supplémentaires concernant le paiement de l'indemnisation.

Nous organisons le transfert de cette indemnisation qui vous est due et payée par l'assureur en vertu de la police d'assurance collective.

Vous êtes en outre protégé par un droit d'indemnisation direct vis-à-vis de l'assureur et vous pouvez exercer ce droit d'indemnisation vis-à-vis de l'assureur sans notre consentement ni aucune condition préalable autre que d'être membre en contactant directement l'assureur. L'assureur n'a pas le droit de refuser ou de réduire votre indemnisation si vous avez payé votre cotisation et si vous avez le droit de recevoir une indemnisation. Dans le cas peu probable de l'expiration de la police d'assurance collective, votre droit à l'indemnisation ne sera pas affecté.

### 3.5 Comment soumettre une plainte ?

Si vous n'êtes pas satisfait de nos services ou si vous n'êtes pas d'accord avec une décision prise concernant vos avantages, vous pouvez soumettre une plainte par e-mail à [complaints@companjon.com](mailto:complaints@companjon.com).

Si vous estimez que votre plainte n'a pas été résolue de manière satisfaisante, vous pouvez utiliser la plate-forme européenne de règlement des litiges en ligne pour trouver des solutions appropriées (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main>).

Vous pouvez soumettre votre plainte au médiateur responsable de l'assurance, qui est un organe indépendant de résolution des litiges travaillant gratuitement pour les consommateurs. Une plainte déposée auprès d'un médiateur n'affecte pas votre droit d'intenter une action en justice contre nous.

Coordonnées du médiateur irlandais :

Financial Services and Pensions Ombudsman, Lincoln House,  
Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29, Irlande

E-mail : [info@fspo.ie](mailto:info@fspo.ie)

Tél. : +353 1 567 7000

Une liste de tous les autres médiateurs européens, y compris leurs coordonnées, est accessible sur notre site Internet [www.companjon.com/complaints](http://www.companjon.com/complaints).



## 4 Conditions d'adhésion

### 4.1 Adhésion

Pour devenir membre, vous devez remplir les conditions suivantes pendant la durée de votre adhésion :

- a) Vous devez réserver l'activité plus de 48 heures, mais moins de 120 jours avant l'heure de début prévue.
- b) Vous devez disposer de la capacité juridique d'utiliser les services de réservation sur la plateforme GetYourGuide ;
- c) Vous devez réserver votre activité sur la plate-forme GetYourGuide lorsque vous vous trouvez dans un pays de l'EEE ; et
- d) Lors de la réservation de votre activité, vous n'avez pas l'intention de revendre les ticket(s).

**En tant que membre, vous devez être à tout moment en possession de tous les tickets sous-jacents pour votre activité et tous les tickets sous-jacents doivent être valides à tout moment.**

Vos droits et obligations en tant que membre sont régis par le contrat d'adhésion conclu entre vous et nous. Le contrat d'adhésion se compose du certificat d'adhésion et du pack d'adhésion qui est joint à l'e-mail du certificat d'adhésion.

Vous faites une demande d'adhésion en choisissant l'option de surclassement de l'annulation bénéfique sur la plate-forme GetYourGuide. Nous acceptons votre demande, et vous devenez membre, lorsque nous vous envoyons le certificat d'adhésion par e-mail.

Nous nous réservons le droit d'accepter ou de rejeter votre demande à notre seule discrétion. Si votre demande est rejetée, vous serez remboursé des frais d'adhésion.

Pour chaque réservation avec le surclassement de l'annulation bénéfique, vous recevez un certificat d'adhésion. Si vous effectuez une réservation pour plus d'un ticket, vous recevez une adhésion distincte pour chaque ticket et le certificat d'adhésion contient les détails de chacune de ces adhésions distinctes.

### 4.2 Durée de l'adhésion et période de couverture

Votre adhésion commence lorsque vous avez payé les frais d'adhésion et lorsque nous vous avons envoyé le certificat d'adhésion par e-mail. Votre adhésion prend fin à l'expiration de la période de couverture ou lorsque vous recevez l'indemnisation.

La durée de l'adhésion n'est pas la même que votre période de couverture. La période de couverture est la période de votre adhésion au cours de laquelle vous pouvez annuler votre réservation pour quelque raison que ce soit et recevoir une indemnisation.

### 4.3 Notre droit d'annuler votre adhésion

Si vous communiquez délibérément des **informations trompeuses ou falsifiées** à votre sujet ou en relation avec l'adhésion, la réservation, les tickets ou l'activité y compris, mais sans s'y limiter, votre intention de revendre les billets pour votre activité, vous pouvez **ne pas être en droit de demander l'indemnisation** et **nous pouvons être en droit d'annuler votre adhésion** lorsque ces informations trompeuses ou falsifiées modifient l'objet du risque à indemniser

#### 4.4 Votre droit de retrait

Vous pouvez retirer votre adhésion dans les 14 jours suivant la réception du certificat d'adhésion et recevoir un remboursement complet des frais d'adhésion, à condition qu'aucune indemnisation n'ait été demandée ou ne soit en cours de demande. **Le droit de retirer votre adhésion est exclu si votre adhésion commence moins de 28 jours avant l'heure de début prévue.** Le retrait de votre adhésion n'affecte pas la validité de votre réservation et des tickets sous-jacents.

Vous pouvez retirer votre adhésion en contactant l'équipe du service clientèle de GetYourGuide et en demandant le retrait de votre adhésion. L'envoi de votre avis de retrait est suffisant pour respecter les délais.

#### 4.5 Votre droit de reprogrammer/modifier la réservation

GetYourGuide vous permet d'apporter certains changements ou modifications à votre réservation via la plate-forme GetYourGuide, par exemple, pour modifier la date ou l'heure de votre réservation. Sous réserve que le prix de la réservation reste le même, votre adhésion restera valide pour la nouvelle heure de début prévue.

Votre adhésion cessera, et les frais d'adhésion seront remboursés si le changement ou la modification via la plate-forme GetYourGuide entraîne un changement du prix de la réservation.

#### 4.6 Annulation avant la période de couverture

Votre **adhésion prendra fin**, et vous **obtiendrez un remboursement complet des frais d'adhésion** si vous annulez une réservation sur la plate-forme GetYourGuide avant la période de couverture, conformément aux conditions d'annulation applicables de GetYourGuide et du fournisseur.

#### 4.7 Annulation par le fournisseur

Votre **adhésion prendra fin**, et les **frais d'adhésion ne seront pas remboursés** si un fournisseur annule un ticket dans les 24 heures avant l'heure de début prévue.

Si le fournisseur annule un ticket entre la date d'achat de la réservation et 24 heures avant l'heure de début prévue, votre adhésion prendra fin et les frais d'adhésion seront remboursés.

#### 4.8 Commissions et taxes

Les frais d'adhésion sont le montant total que vous nous versez en échange de votre adhésion et des avantages. Pour chaque membre, nous payons une prime d'assurance à l'assureur. La prime d'assurance comprend une commission que l'assureur verse à Companjon Services DAC pour la mise en place de la police d'assurance collective. En outre, nous payons une commission à GetYourGuide pour ses services et pour établir le contact avec les clients de GetYourGuide en nous donnant accès à la plate-forme GetYourGuide. Le reste des frais d'adhésion couvre nos coûts de gestion des adhésions et d'organisation des avantages. La prime d'assurance et les taxes applicables sont détaillées dans le certificat d'adhésion.

#### 4.9 Informations importantes

Si nous décidons, en accord avec l'assureur, d'apporter des modifications à la police d'assurance collective qui affectent vos garanties, nous vous en informerons par e-mail au moins 30 jours à l'avance. Dans le cas d'une telle notification, vous aurez le droit d'annuler votre adhésion dans les 30 jours suivant notre notification.

Ce pack d'adhésion et les versions traduites sont accessibles ici :

[English \(EN\)](#)

[French \(FR\)](#)

[German \(DE\)](#)

[Italian \(IT\)](#)

[Spanish \(ES\)](#)

Si l'une des dispositions du présent pack d'adhésion est jugée invalide, inapplicable ou inéquitable, les autres dispositions resteront pleinement en vigueur.

#### **4.10 Droit et règlement des litiges**

Votre adhésion est régie par le droit allemand. Si votre résidence habituelle se trouve dans un autre pays au moment où vous soumettez votre demande d'adhésion, l'application des dispositions légales obligatoires de ce pays n'est pas affectée par le choix de la loi dans cette section. Cela inclut les articles 82 à 91 de la loi espagnole sur les consommateurs et les utilisateurs (décret royal 1/2007) qui prévalent toujours.

V3.0\_GYGCANCEL\_MEMPACK\_18092023\_FR

# POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

## SURCLASSEMENT DE L'ANNULATION

# SURCLASSEMENT DE L'ANNULATION

- 1 Politique de confidentialité ..... 2
  - 1.1 Objectif et portée de cette politique de confidentialité ..... 2
  - 1.2 Aperçu de cette politique de confidentialité ..... 3
  - 1.3 Quelles sont les données à caractère personnel collectées à votre sujet ? ..... 3
  - 1.4 Pourquoi et comment vos données à caractère personnel sont-elles utilisées ? ..... 4
  - 1.5 Transferts de vos données à caractère personnel et autres destinataires ..... 7
  - 1.6 Combien de temps vos données à caractère personnel sont-elles conservées ? ..... 8
  - 1.7 Vos données à caractère personnel sont-elles traitées en utilisant des outils automatisés ? ..... 8
  - 1.8 Quels sont vos droits en matière de protection des données ? ..... 9
  - 1.9 Modifications de la présente politique de confidentialité ..... 11

## 1 Politique de confidentialité

### 1.1 Objectif et portée de cette politique de confidentialité

Cette politique de confidentialité<sup>1</sup> définit la base sur vos données à caractère personnel sont collectées, utilisées et stockées lorsque vous devenez un membre protégé par le surclassement de l'annulation.

**Remarque :** Si vous fournissez des données à caractère personnel concernant une autre personne, nous vous demandons de les informer des informations que vous avez partagées avec Companjon, de partager cette politique de confidentialité avec elle et de vous assurer qu'elle vous a donné la permission de fournir ces informations à Companjon.

Aux fins de la présente politique de confidentialité, le responsable du traitement de vos données à caractère personnel peut être Companjon, l'assureur de GetYourGuide, ou les deux parties ou d'autres agissant en tant que co-responsables du traitement au sens de la loi applicable sur la protection des données. Chacune des parties a mis en place des dispositions pour s'assurer que vos données à caractère personnel sont traitées correctement et conformément à la loi applicable sur la protection des données. Ces dispositions reflètent les rôles et responsabilités respectifs de chaque entité en ce qui concerne les services qui vous sont fournis et l'utilisation de vos données à caractère personnel. Ainsi, certains traitements de vos données à caractère personnel peuvent être effectués par une entité de manière autonome ou être effectués par une entité sur instruction d'une autre. Le traitement peut également être réalisé sous un contrôle conjoint au sens de la loi applicable sur la protection des données. Dans tous les cas, Companjon, l'assureur et GetYourGuide veilleront toujours à ce que leurs obligations respectives envers vous soient remplies, et que vos droits à la protection des données soient pleinement protégés.

Cette politique de confidentialité s'applique à tous les membres. Si vous avez des questions ou des commentaires sur cette politique de confidentialité ou si vous souhaitez exercer vos droits de protection des données, veuillez contacter le responsable de la confidentialité des données de Companjon par e-mail à l'adresse : [dpo@companjon.com](mailto:dpo@companjon.com). Companjon traitera les demandes ou requêtes en matière de protection des données que vous aurez effectuées concernant vos données à caractère personnel. Vous avez également le droit de formuler de telles demandes ou requêtes directement à GetYourGuide ou à l'assureur qui pourra alors transférer votre requête à Companjon. Dans tous les cas, les parties veilleront à ce que vos demandes et requêtes soient traitées par le canal approprié, conformément à vos droits en matière de protection des données. Si vous avez des questions ou des commentaires d'ordre général sur le surclassement de l'annulation, veuillez envoyer un e-mail à l'adresse : [customer@companjon.com](mailto:customer@companjon.com).

---

<sup>1</sup> Veuillez consulter le pack d'adhésion pour les définitions des termes en majuscules

## 1.2 Aperçu de cette politique de confidentialité

Vos données à caractère personnel sont collectées auprès de vous dans le but de vous fournir les avantages dont vous bénéficiez en tant que membre. GetYourGuide Deutschland GmbH possède et exploite la plate-forme GetYourGuide où vous vous inscrivez pour devenir un membre. Dans le cadre de cette politique de confidentialité, GetYourGuide et Companjon peuvent agir en tant que co-responsables du traitement de vos données à caractère personnel. Veuillez noter que GetYourGuide possède ses propres conditions générales et sa propre politique de confidentialité concernant votre utilisation de la plate-forme GetYourGuide et le traitement de vos données avec lesquelles vous devez vous familiariser. Companjon n'est pas responsable, et n'accepte aucune responsabilité pour les conditions générales, la politique de confidentialité ou les autres conditions de la plate-forme GetYourGuide auxquelles vous pouvez être soumis dans le cadre de votre réservation GetYourGuide.

## 1.3 Quelles sont les données à caractère personnel collectées à votre sujet ?

Companion, GetYourGuide et l'assureur pourront collecter et traiter les types suivants de données à caractère personnel :

Données à caractère personnel	Détails
<b>Données d'adhésion</b>	<p>Lorsque vous fournissez les informations requises pour devenir membre, tout ou partie des données à caractère personnel suivantes vous concernant sont collectées :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Des informations sur votre identité qui comprennent votre civilité, votre nom complet, votre adresse e-mail et le cas échéant votre date de naissance ;</li><li>• Des informations relatives à votre réservation GetYourGuide qui incluent votre numéro de réservation, le fournisseur de l'activité, le nom de l'activité, la date/heure de début de l'activité, le lieu de l'activité.</li><li>• Des informations relatives à votre adhésion qui comprennent votre numéro d'adhésion et la durée de votre adhésion ;</li><li>• Des informations relatives à votre adresse de protocole Internet (IP) utilisée pour connecter votre ordinateur à Internet pour votre achat. Vous devez réserver votre activité sur la plate-forme GetYourGuide lorsque vous vous trouvez dans un pays de l'EEE ; votre adresse IP est utilisée pour le vérifier.</li><li>• Le numéro d'identification client GetYourGuide « tokenisé » qui est le numéro de référence crypté associé à votre adhésion à l'assurance.</li></ul>

Données à caractère personnel	Détails
<b>Données relatives aux réclamations</b>	<p>Lors d'une réclamation, Companjon doit collecter et gérer certaines des données à caractère personnel suivantes à votre sujet (en plus des autres données déjà collectées) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la date de votre réclamation,</li> <li>• la date et heure de l'annulation de votre réservation GetYourGuide ; et</li> <li>• le montant de l'indemnisation.</li> </ul>
<b>Données relatives à l'assistance et au service à la clientèle</b>	<p>Lorsque vous soumettez une requête ou une demande concernant votre adhésion, Companjon doit collecter et gérer des données à caractère personnel suivantes à votre sujet (en plus des autres données déjà collectées) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La nature de votre requête ou demande (par exemple, une demande de support client/dépannage, une demande d'annulation d'adhésion, une demande de remboursement ou une demande de modification d'adhésion) ; et</li> <li>• La date de votre demande ou requête.</li> </ul>
<b>Données de marketing direct</b>	<p>Si vous choisissez de recevoir des communications de marketing direct, vos données à caractère personnel relatives à vos préférences de marketing seront collectées (par exemple, un enregistrement de votre décision de recevoir des communications de marketing direct et/ou toute option que vous exercez pour vous désabonner de la réception de telles communications).</p>

#### 1.4 Pourquoi et comment vos données à caractère personnel sont-elles utilisées ?

Le tableau ci-dessous explique **pourquoi** (« base légale ») et **comment** (« finalités ») vos données à caractère personnel sont traitées dans le cadre de votre adhésion.



Pourquoi (base légale)	Comment (finalités)
<p><b>Pour gérer votre adhésion — nécessité contractuelle</b></p>	<p>Le traitement de vos données d'adhésion, de vos données de réclamation et/ou de vos données de service et d'assistance à la clientèle est nécessaire pour conclure et exécuter le contrat d'adhésion avec vous, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour gérer le contrat d'adhésion conclu avec vous en vertu des conditions d'adhésion (par exemple, évaluer votre admissibilité, évaluer votre niveau de couverture d'assurance, évaluer le prix de votre couverture d'assurance et gérer vos avantages) ;</li> <li>• Pour évaluer et traiter vos demandes d'indemnisation ;</li> <li>• Pour traiter toutes vos demandes de service et d'assistance à la clientèle ; et</li> <li>• Pour maintenir et stocker les enregistrements relatifs à votre adhésion.</li> </ul> <p><b>IMPORTANT :</b> vous êtes tenu contractuellement de fournir vos données d'adhésion, vos données de réclamation et vos données de service et d'assistance à la clientèle aux fins énoncées ci-dessus. Si vous ne fournissez pas ces données à caractère personnel qui peuvent être traitées aux fins susmentionnées, il ne sera pas possible de gérer votre adhésion et vos avantages.</p>

Pourquoi (base légale)	Comment (finalités)
<p><b>Pour répondre aux besoins des membres et aux intérêts commerciaux des parties concernées — nos intérêts légitimes</b></p>	<p>Il est nécessaire de traiter vos données à caractère personnel dans le but de poursuivre les intérêts commerciaux légitimes de Companjon, de l'assureur et de GetYouGuide. Les objectifs spécifiques de ces intérêts commerciaux légitimes sont détaillés ci-dessous.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fournir un devis pour les frais d'adhésion</b> : vos données d'adhésion seront traitées afin de vous proposer un devis pour les frais d'adhésion ;</li> <li>• <b>Sécurité de l'information</b> : vos données à caractère personnel peuvent devoir être traitées afin de garantir leur protection.</li> <li>• <b>Marketing direct</b> : dans certains cas, vos données de marketing direct seront traitées pour vous envoyer des communications marketing (par exemple sur les autres produits et services d'assurance de Companjon) lorsqu'il existe une base légale légitime.</li> <li>• <b>Réclamations légales</b> : vos données à caractère personnel pourront être traitées afin de défendre, établir, enquêter et/ou exercer une réclamation légale (ou une réclamation légale potentielle) à laquelle vous êtes partie.</li> <li>• <b>Prévention des fraudes</b> : vos données à caractère personnel pourront être traitées à des fins de prévention ou de détection de fraude ou de fraude potentielle.</li> </ul> <p><b>Important</b> : Avant d'utiliser vos données à caractère personnel pour poursuivre des intérêts commerciaux légitimes, l'impact des activités de traitement est soigneusement examiné par rapport à vos droits et libertés fondamentaux.</p> <p>Sur cette base, vous disposez de certains droits en cas de traitement de vos données à caractère personnel, tels que le <b>droit d'opposition</b>. Pour savoir comment exercer ce droit, veuillez consulter la section 1.8 de la présente politique de confidentialité (<b>Quels sont vos droits en matière de protection des données ?</b>).</p>

Pourquoi (base légale)	Comment (finalités)
<b>Pour faire respecter la loi — se conformer aux obligations légales.</b>	Vos données d'adhésion, vos données de réclamation et/ou vos données de service et d'assistance à la clientèle peuvent être traitées lorsque cela est nécessaire pour se conformer aux obligations légales auxquelles nous sommes soumis en vertu des lois des États membres de l'Union européenne.
<b>Lorsque vous avez fourni votre consentement explicite</b>	<p>Vos données de marketing direct pourront être traitées pour vous envoyer des communications marketing (par exemple sur les autres produits et services d'assurance de Companjon) lorsque vous avez fourni votre consentement explicite à cet effet.</p> <p>Vos données à caractère personnel pourront également être traitées sur la base de votre consentement explicite dans d'autres circonstances limitées.</p>

### 1.5 Transferts de vos données à caractère personnel et autres destinataires

Chaque fois que vos données à caractère personnel sont transmises à des parties externes qui traitent les données pour le compte de Companjon, l'assureur ou GetYourGuide, il est contractuellement garanti que vos données à caractère personnel sont transmises et traitées en conformité avec toutes les lois applicables en matière de protection des données. Ces parties externes (telles que les fonctions d'assistance à la clientèle, l'assistance aux réclamations, les fournisseurs informatiques, les agences de marketing, les auditeurs, les organismes réglementaires et gouvernementaux, etc.) sont également légalement tenues de traiter vos données à caractère personnel conformément aux lois applicables en matière de protection des données.

Vos données à caractère personnel pourront être transmises à certains destinataires (par exemple, les fournisseurs de services informatiques, les fournisseurs de sécurité, les fournisseurs de services de cloud, les agents du service à la clientèle de GetYourGuide) qui sont situés en dehors de l'EEE, dans des pays dont les lois et les pratiques ne contiennent pas de droits de protection des données équivalents pour vos données à caractère personnel à ceux de l'EEE. En cas de tels transferts, Companjon, l'assureur et GetYourGuide s'assurent que des garanties et des mécanismes de transfert appropriés sont en place pour protéger vos données à caractère personnel. Il est également garanti que ce traitement est effectué en conformité avec les recommandations (01/2020) sur les mesures supplémentaires du Conseil européen de protection des données. Si vous souhaitez en savoir plus sur les transferts de données, y compris sur la façon dont des garanties appropriées sont employées concernant vos données à caractère personnel, veuillez envoyer un e-mail à l'adresse : [dpo@companjon.com](mailto:dpo@companjon.com).

## 1.6 Combien de temps vos données à caractère personnel sont-elles conservées ?

La conservation de vos données à caractère personnel est soumise à certaines périodes de conservation minimales légales et réglementaires. En contrepartie, vos données à caractère personnel seront conservées conformément aux durées de conservation indiquées dans le tableau ci-dessous :

Données à caractère personnel	Période de conservation
<b>Données d'adhésion, données de réclamation et données de service et d'assistance à la clientèle</b>	Sept ans à compter de la date à laquelle votre adhésion au surclassement de l'annulation expire. Lorsque vos données à caractère personnel sont collectées et que vous ne concluez pas de contrat d'adhésion avec nous, ces données à caractère personnel seront conservées pendant une durée maximale de six mois.
<b>Données de marketing direct</b>	La durée pendant laquelle vous choisissez de recevoir des communications de marketing direct jusqu'à ce que vous vous désinscriviez, plus une période de temps raisonnable par la suite pour permettre de mettre à jour vos préférences de marketing direct et/ou de supprimer vos données à caractère personnel.

Dans certains cas, il peut être nécessaire de conserver des dossiers pendant des périodes plus longues, par exemple, pour se conformer aux obligations en vertu de différentes exigences légales et réglementaires européennes.

## 1.7 Vos données à caractère personnel sont-elles traitées en utilisant des outils automatisés ?

Companion ou l'assureur peuvent recourir à un processus décisionnel automatisé afin d'évaluer votre admissibilité à l'adhésion ou de déterminer votre admissibilité à faire une réclamation. Ces évaluations peuvent permettre de déterminer un résultat qui pourrait avoir des effets juridiques ou d'autres effets similaires pour vous (par exemple, l'acceptation ou le rejet de votre demande d'adhésion en vertu de la police d'assurance collective). En cas de prise de décision automatisée, celle-ci peut se fonder sur des systèmes et des contrôles qui permettent, par exemple, d'évaluer votre admissibilité à devenir membre et l'utilisation de systèmes et de contrôles pour évaluer si vous êtes admissible à une indemnisation en vertu de la police d'assurance collective et déterminer les montants payables pour les demandes d'indemnisation sur la base d'algorithmes définis.

**IMPORTANT :** La prise de décision automatisée peut établir que vous n'êtes pas éligible pour bénéficier du surclassement de l'annulation. Companion et l'assureur mettront en œuvre des mesures appropriées pour protéger vos droits, libertés et

intérêts légitimes, notamment en vous donnant le droit d'obtenir une interaction humaine et de vous permettre d'exprimer votre point de vue et de contester la décision (c'est-à-dire qu'un humain examinera la décision automatisée) Si vous souhaitez demander une révision d'une telle décision, veuillez envoyer un e-mail à l'adresse : [dpo@companion.com](mailto:dpo@companion.com).

### 1.8 Quels sont vos droits en matière de protection des données ?

Vous disposez d'un certain nombre de droits en ce qui concerne vos données à caractère personnel, qui sont énoncés dans le tableau ci-dessous. En particulier, ces droits comprennent le droit de s'opposer au traitement de vos données à caractère personnel lorsque ce traitement est effectué sur la base d'intérêts légitimes. Notez que ces droits ne sont pas absolus. Vous pouvez exercer ces droits en envoyant un e-mail à l'adresse : [dpo@companion.com](mailto:dpo@companion.com). Companion cherchera à apporter une réponse complète à votre demande dans un délai d'un mois à compter de sa réception. Veuillez également noter que votre identité doit être vérifiée lorsque vous exercez vos droits de protection des données.

Droit	Détails
<b>Droit à l'information</b>	Vous avez le droit de recevoir des informations claires, transparentes et faciles à comprendre concernant le traitement de vos données à caractère personnel. La présente politique de confidentialité est conçue pour donner effet à ce droit.
<b>Droit d'opposition</b>	Vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel lorsque Companion, GetYourGuide ou l'assureur se fondent sur leurs intérêts commerciaux légitimes pour traiter ces données à caractère personnel. Vous pouvez demander la cessation du traitement de vos données à caractère personnel, et ce traitement cessera, à moins que des motifs légitimes impérieux permettant de poursuivre le traitement de vos données à caractère personnel puissent être démontrés ou si vos données à caractère personnel sont nécessaires dans le cadre de toute réclamation légale.
<b>Droit d'accès</b>	Vous avez le droit d'accéder aux données à caractère personnel traitées à votre sujet. Si vous exercez ce droit, vous recevrez la confirmation que vos données à caractère personnel sont traitées et, le cas échéant, une ou plusieurs copies de vos données à caractère personnel.
<b>Droit de rectification</b>	Vous avez le droit de corriger les données à caractère personnel traitées à votre sujet si les données à caractère personnel vous concernant sont inexactes ou incomplètes.

Droit	Détails
<b>Droit à l'effacement</b>	Vous avez le droit de demander, sous certaines conditions, l'effacement de vos données à caractère personnel. Par exemple, si vous exercez le droit d'opposition et qu'il n'existe aucune raison impérieuse de continuer à traiter vos données à caractère personnel ou si le traitement de vos données à caractère personnel n'est plus nécessaire.
<b>Droit à la restriction</b>	Vous avez le droit, sous certaines conditions, de restreindre le traitement de vos données à caractère personnel. Par exemple, si vous contestez l'exactitude des données à caractère personnel détenues à votre sujet ou si vous vous opposez au traitement de vos données à caractère personnel.
<b>Droit de retrait</b>	Lorsque vous avez donné votre consentement au traitement de vos données à caractère personnel, vous pouvez retirer ce consentement à tout moment et sans avoir à en indiquer les motifs. Cela n'affecte en rien le caractère légal du traitement auquel vous avez consenti jusqu'à votre retrait.
<b>Droit de déposer une plainte</b>	Vous avez le droit de déposer une plainte auprès de la Commission de protection des données (« <b>DPC</b> ») d'Irlande ou auprès de votre propre contrôleur local de protection des données de l'EEE concernant le traitement de vos données à caractère personnel. Utilisez pour cela le formulaire « Raise a Concern » (soumettre un problème) de la DPC. Nous vous encourageons à contacter Companjon, l'assureur ou GetYourGuide avant de soumettre un problème à la DPC pour vérifier si vos préoccupations concernant le traitement de vos données à caractère personnel peuvent être résolues.
<b>Droit à la portabilité des données</b>	<p>Vous pouvez demander à ce que des copies des données à caractère personnel vous concernant que vous avez fournies vous soient transmises, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine et vous pouvez demander que vos données à caractère personnel soient transmises directement à un autre contrôleur lorsque cela est techniquement possible. Ce droit ne s'applique que lorsque :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vos données à caractère personnel sont traitées sur la base légale selon laquelle il est nécessaire d'exécuter le contrat avec vous ; et</li> <li>• le traitement est effectué par des moyens automatisés.</li> </ul>

Droit	Détails
<b>Droit relatif à la prise de décision automatisée (y compris le profilage)</b>	Vous avez le droit de ne pas faire l'objet d'une prise de décision uniquement automatisée (y compris le profilage) en ce qui concerne vos données à caractère personnel qui a des effets juridiques ou d'autres effets significatifs similaires pour vous. Pour exercer ce droit, vous pouvez : (a) demander qu'une personne révise une telle décision ; (b) exprimer votre point de vue ; et/ou (c) contester la décision.

### 1.9 Modifications de la présente politique de confidentialité

Cette politique de confidentialité peut être modifiée à tout moment afin de respecter les exigences légales actuelles et la façon dont Companjon, GetYourGuide ou l'assureur gèrent leurs activités. Tout changement apporté à cette politique de confidentialité vous sera notifié de manière appropriée conformément à la loi sur la protection des données.

V1.0\_GYGPRIVACYNOTICE\_12112022\_FR