GET YOUR GUIDE | Powered by companjon

PACK D'ADHÉSION À L'ASSURANCE

SURCLASSEMENT DE L'ANNULATION: 1 HEURE

(Termes et Conditions)

SURCLASSEMENT DE L'ANNULATION: 1 HEURE

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 5
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 8
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 : 1 heure.

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 : 1 heure 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 : 1 heure.

- 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.

Companjon Insurance DAC (commercialisant sous le nom de Companjon) est réglementé par la Banque centrale d'Irlande. Companjon Services DAC (commercialisant sous le nom de Companjon) est réglementé par la Banque centrale d'Irlande. Companjon Admin GmbH est réglementé en tant qu'intermédiaire d'assurance par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Düsseldorf, Allemagne. Companjon Insurance DAC, Companjon Services DAC et Companjon 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 : 1 heure 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 : 1 heure si vous annulez un ticket.
Période de couverture	La période qui commence 24 heures avant et se termine 60 minutes avant l'heure de début prévue de votre activité, comme indiqué dans le certificat d'adhésion avec la date de début de couverture et la date de fin de couverture.
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 : 1 heure	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 www.getyourguide.de, www.getyourguide.com, 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 : 1 heure.
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 **Error! Reference source not found.**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 : 1 heure ; 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 : 1 heure.
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 : 1 heure 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.

Ni l'assureur, ni GetYourGuide, ni nous ne vous avons fourni de conseils ou de recommandations avant de souscrire cette couverture d'assurance, autres que les informations précontractuelles et contractuelles incluses dans les présentes, dans le IPID et dans le certificat d'adhésion. Nous vous recommandons donc vivement d'examiner si le surclassement de l'annulation : 1 heure répond à vos besoins sur la base des conditions générales de GetYourGuide et du fournisseur de l'activité.

Le surclassement de l'annulation : 1 heure 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 : 1 heure 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

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 pendant la période de couverture qui commence 24 heures avant et se termine 60 minutes avant l'heure de début prévue.**

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

c) Vous nous cédez tout droit de remboursement ou d'indemnisation que vous pourriez détenir à l'encontre du fournisseur d'une activité.

Si vous souhaitez annuler votre ou vos ticket(s) avant la période de couverture, vous devez vous référer aux conditions d'annulation de GetYourGuide et du fournisseur.

Aucune indemnisation ne sera accordée :

d) si vous annulez un ticket **dans les 60 dernières minutes avant l'heure de début prévue ;**

e) si le paiement de l'indemnisation est **interdit en vertu de toute loi ou tout régime de sanction applicable** ; ou

f) 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.

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
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.

4 Conditions d'adhésion

4.1 Adhésion

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

g) Vous devez réserver l'activité plus de 24 heures, mais moins de 120 jours avant l'heure de début prévue.

h) Vous devez disposer de la capacité juridique d'utiliser les services de réservation sur la plate-forme GetYourGuide ; et

i) Vous devez réserver votre activité sur la plate-forme GetYourGuide lorsque vous vous trouvez dans un pays de l'EEE.

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 : 1 heure 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 : 1 heure, 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 60 minutes avant l'heure de début prévue 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, 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 : http://www.companjon.com/GetYourGuide

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.

V2.0_GYG1HOUR_MEMPACK_T&C_17012023_FR