



Powered by  
**companion**

# VERSICHERUNGS- MITGLIEDSCHAFTSPAKET

Stornierungs-Upgrade: 24 Stunden

(Allgemeine Geschäftsbedingungen)

# Stornierungs-Upgrade: 24 Stunden

1	Einleitung .....	2
1.1	Struktur dieses Mitgliedschaftspakets .....	2
1.2	Beteiligte Parteien .....	2
2	Definitionen .....	3
3	Leistungsleitfaden.....	5
3.1	Einleitung .....	5
3.2	Allgemeine Anfragen und Informationen .....	5
3.3	Leistungen, Auszahlung und Ausschluss .....	5
3.4	Wie verarbeiten wir Ihre Auszahlung? .....	6
3.5	Wie können Sie eine Beschwerde einreichen? .....	6
4	Mitgliedschaftsbedingungen.....	8
4.1	Mitgliedschaft .....	8
4.2	Laufzeit der Mitgliedschaft und Versicherungszeitraum.....	8
4.3	Unser Recht Ihre Mitgliedschaft zu kündigen .....	8
4.4	Ihr Widerrufsrecht .....	8
4.5	Stornierung durch den Anbieter.....	9
4.6	Provisionen und Steuern .....	9
4.7	Wichtige Informationen .....	9
4.8	Recht und Streitbeilegung.....	9

# 1 Einleitung

## 1.1 Struktur dieses Mitgliedschaftspakets

Dieses Mitgliedschaftspaket informiert Sie über Ihre Rechte und Pflichten als Mitglied der Gruppe von GetYourGuide-Kunden, die unter dem Stornierungs-Upgrade: 24 Stunden.

Dieses Mitgliedschaftspaket enthält einen Leistungsleitfaden, Mitgliedschaftsbedingungen und eine Datenschutzerklärung.

- Der **Leistungsleitfaden** erläutert die Leistungen, die Ihnen im Rahmen des Stornierungs-Upgrades: 24 Stunden zur Verfügung stehen und enthält zusätzliche Details zu Ansprüchen, Beschwerden und anderen Rechten, die Sie als Mitglied haben.
- Die **Mitgliedschaftsbedingungen** beschreiben die Bedingungen Ihrer Mitgliedschaft und Ihre Rechte und Pflichten als Mitglieder der Gruppe von GetYourGuide-Kunden, die unter dem Stornierungs-Upgrade: 24 Stunden.
- Die **Datenschutzerklärung** (separates Dokument) beschreibt, wie wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten und zu welchem Zweck, wer für Ihre personenbezogenen Daten verantwortlich ist, mit wem Ihre Daten geteilt werden, wie lange sie aufbewahrt werden und die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten. Es legt auch Ihre Rechte in Bezug auf eine solche Verarbeitung fest und wie Sie uns kontaktieren können, um weitere Informationen zu erhalten oder Probleme oder Bedenken zu melden.

Bitte lesen Sie dieses Mitgliedschaftspaket sorgfältig durch, überprüfen Sie Ihr Mitgliedschaftszertifikat nach Erhalt und benachrichtigen Sie uns sofort, wenn eine der Informationen im Mitgliedschaftszertifikat falsch ist.

## 1.2 Beteiligte Parteien

Der Versicherer ist Companjon Insurance DAC mit Sitz in Irland unter der Registrierungsnummer 669679 mit Sitz in Custom House Plaza, Harbourmaster Place, IFSC, Dublin 1, D01V9V4.

Der Versicherer unterzeichnet die Gruppenversicherungspolice, die über Companjon Services DAC, einen Versicherungsvermittler mit Sitz in Irland unter der Registrierungsnummer 659078 mit Sitz in Custom House Plaza, Harbourmaster Place, IFSC, Dublin 1, D01V9V4, abgeschlossen wird.

Versicherungsnehmer der Gruppenversicherung sind wir, Companjon Admin GmbH, ebenfalls ein Versicherungsvermittler mit Sitz in Deutschland unter der Registernummer HRB 95936, mit Sitz in c/o Wilhelm Partnerschaft von Rechtsanwälten mbH, Reichsstraße 43, 40217 Düsseldorf.

Als Versicherungsnehmer sind wir der administrative Leiter der Gruppe („Gruppenspitze“), der alle Gruppenmitgliedschaften verwaltet und verwaltet. In dieser Funktion sind wir auch Vertragspartner der zwischen Ihnen und uns geschlossenen Mitgliedschaftsverträge.

Companion Insurance DAC (Handel als Companion) wird von der Central Bank of Ireland reguliert. Companion Services DAC (Handel als Companion), wird von der Central Bank of Ireland reguliert. Die Companion Admin GmbH wird als Versicherungsvermittler durch die Industrie- und Handelskammer Düsseldorf, Deutschland reguliert. Companion Insurance DAC, Companion Services DAC und Companion Admin GmbH sind verbundene Unternehmen.

## 2 Definitionen

Aktivität	Touren, Aktivitäten oder Erlebnisse weltweit, die über die GetYourGuide-Plattform gebucht werden können (zusammen „Aktivität“ oder „Aktivitäten“).
Leistungen	Die Mitgliedsleistungen sind im Leistungsleitfaden aufgeführt und bestehen aus dem Versicherungsschutz unter dem Stornierungs-Upgrade: 24 Stunden und anderen Leistungen und Dienstleistungen
Leistungsleitfaden	Abschnitt 3 des Mitgliedschaftspakets und zusammengefasst unter Abschnitt 1.1
Buchungen	Die Buchung einer Aktivität über die GetYourGuide-Plattform
Abbrechen, Stornierung	Die Stornierung eines Tickets auf der GetYourGuide-Plattform; wenn eine Buchung mehr als ein Ticket enthält, können Sie die vollständige Buchung (d. h. alle Tickets einer solchen Buchung) oder einzelne Tickets einer solchen Buchung stornieren
Companion	Companion Admin GmbH (Wir) und Companion Services DAC, wie im Einzelnen in Abschnitt 1.2 beschrieben.
Versicherungszeitraum	Der Zeitraum, der beginnt, wenn Sie eine Buchung vornehmen und 24 Stunden vor der geplanten Startzeit Ihrer Aktivität endet, wie im Mitgliedszertifikat mit Versicherungsstartdatum und Versicherungsenddatum angegeben
Auszahlung	Der Betrag, den Sie im Rahmen des Stornierungs-Upgrades: 24 Stunden erhalten, wenn Sie ein Ticket stornieren
EWR	Der Europäische Wirtschaftsraum, der aus den Ländern der Europäischen Union sowie Island, Liechtenstein und Norwegen besteht; das Vereinigte Königreich ist hiervon ausgenommen
GetYourGuide-Kundenservice	Der Kundendienst von GetYourGuide
Stornierungs-Upgrade: 24 Stunden	Der Versicherungsschutz, der für Buchungen von GetYourGuide-Kunden im Rahmen der Gruppenversicherung zwischen dem Versicherer und uns angeboten wird
GetYourGuide-Plattform	Die Online-Vermittlungsplattform GetYourGuide, die unter anderem unter den URLs <a href="http://www.getyourguide.de">www.getyourguide.de</a> , <a href="http://www.getyourguide.com">www.getyourguide.com</a> , allen anderen Länder-Websites, den lokalen und mobilen Apps und Anwendungen sowie dem GetYourGuide-Kundenservice abgerufen werden kann
Gruppenversicherungspolice	Die Versicherungspolice zwischen uns und dem Versicherer, die uns das Recht gibt, die Mitglieder als versicherte Personen zum Stornierungs-Upgrade: 24 Stunden hinzuzufügen
Versicherer	Companion Versicherung DAC
IPID	Das Versicherungsprodukt-Informationsblatt
Mitglied	Ein Mitglied der Gruppe von GetYourGuide-Kunden, die mit uns einen Mitgliedsvertrag abgeschlossen haben, der sie zu den Leistungen berechtigt

Mitgliedschaftsbedingungen	Die Begriffe, wie in Abschnitt 4 des Mitgliedschaftspakets definiert und unter Abschnitt zusammengefasst 1.1
Mitgliedsbeitrag	Der Betrag, den Sie im Voraus zahlen, um Mitglied der Gruppe zu werden
Mitgliedschaftszertifikat	Das PDF-Dokument in der E-Mail das Sie nach der Buchung einer Aktivität mit Stornierungs-Upgrade: 24 Stundenerhalten; zusammen mit dem Mitgliedschaftspaket stellt das Mitgliedschaftszertifikat den Mitgliedsvertrag dar
Mitgliedschaftspaket	Dieses Dokument, das sich aus dem Leistungsleitfaden, den Mitgliedschaftsbedingungen und der Datenschutzerklärung zusammensetzt
Persönliche Daten	Dieser Begriff hat die Bedeutung gemäß der Verordnung (EU) 2016/679 Datenschutz-Grundverordnung und ist jede Information, die Companjon, der Versicherer oder GetYourGuide über Sie oder eine andere in Ihrer Buchung enthaltene Person in Bezug auf diese Stornierungs-Upgrade: 24 Stunden verwaltet, verarbeitet oder speichert.
Datenschutzerklärung	Im Membership Pack (separates Dokument) enthalten und unter Abschnitt 1.1 zusammengefasst.
Geplante Startzeit	Die geplante Startzeit Ihrer Aktivität, wie im Mitgliedszertifikat angegeben
Dienstleistungsvertrag	Die Vereinbarung, die Sie mit dem Anbieter einer Aktivität abschließen, wenn Sie eine Aktivität auf der GetYourGuide-Plattform buchen.
Anbieter	Die lokalen Anbieter auf der ganzen Welt, die die Aktivitäten online auf der GetYourGuide-Plattform anbieten
Ticket(s)	Das/die Ticket(s), das/die von GetYourGuide zusammen mit der Buchungsbestätigung ausgestellt wird/werden
Wir, Unser, Uns	Companjon Admin GmbH.
Sie, Ihr	Die im Mitgliedschaftszertifikat als Mitglied genannte Person

### **3 Leistungseiffaden**

#### **3.1 Einleitung**

Das Stornierungs-Upgrade: 24 Stunden wurde entwickelt, um die Anforderungen und Bedürfnisse von Personen zu erfüllen, die eine Buchung über die GetYourGuide-Plattform getätigt haben und eine Stornoversicherung beantragen, die es Ihnen ermöglicht Ihre Buchung aus irgendeinem Grund innerhalb des Versicherungszeitraums zu stornieren und die in ihrem Mitgliedszertifikat angegebene Auszahlung zu erhalten.

Weder der Versicherer, GetYourGuide noch wir haben Ihnen vor dem Kauf dieses Versicherungsschutzes andere Ratschläge oder Empfehlungen gegeben als die hierin, in der IPID und im Mitgliedschaftszertifikat enthaltenen vorvertraglichen und vertraglichen Informationen. Daher empfehlen wir Ihnen dringend zu prüfen, ob das Stornierungs-Upgrade: 24 Stunden Ihren Bedürfnissen entspricht, basierend auf den Bedingungen von GetYourGuide und des Anbieters, der die Aktivität bereitstellt.

Das Stornierungs-Upgrade: 24 Stunden ermöglicht es GetYourGuide-Kunden von einer Gruppenversicherung zwischen dem Versicherer und uns zu profitieren. Im Rahmen der Gruppenversicherung bietet Ihnen der Versicherer eine Auszahlung an, wenn Sie eine Buchung innerhalb des Versicherungszeitraums stornieren.

Um diese und die anderen Vorteile in Anspruch zu nehmen müssen Sie Mitglied werden. Sie beantragen Mitglied zu werden, indem Sie auf der GetYourGuide-Plattform die Option Stornierungs-Upgrade: 24 Stunden auswählen und akzeptieren.

#### **3.2 Allgemeine Anfragen und Informationen**

Bei Fragen oder wenn Sie weitere Informationen suchen steht Ihnen der GetYourGuide-Kundenservice rund um die Uhr über einen der folgenden Kanäle zur Verfügung.

##### **Support per E-Mail:**

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

##### **Support per Telefon:**

Deutschland: +49 30 56839445  
Italien: +39 6 9480 0677  
Spanien: +34 911 23 56 12  
Frankreich: +33 1 75 85 97 22

##### **Support per WhatsApp (nur Chat):**

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

#### **3.3 Leistungen, Auszahlung und Ausschluss**

Als Mitglied haben Sie Anspruch auf eine Auszahlung für Ihren finanziellen Verlust, wenn Sie eine Buchung mit einem oder mehreren Tickets während des Versicherungszeitraums stornieren. Der finanzielle Verlust ist im Voraus vereinbart und entspricht dem Zahlungsbetrag für jedes Ticket, wie im Mitgliedszertifikat angegeben. Etwaige zusätzliche finanzielle Verluste oder Kosten, die im

Zusammenhang mit der Stornierung entstehen, werden im Rahmen der Auszahlung nicht kompensiert.

Um Ihre Auszahlung zu erhalten, **müssen Sie Ihr Ticket/Ihre Tickets auf der GetYourGuide-Plattform spätestens 24 Stunden vor der geplanten Startzeit stornieren.**

Sie werden auf der GetYourGuide-Plattform durch den Stornierungsprozess geführt.

Durch die Stornierung eines Tickets:

- a) Bestätigen Sie, dass Sie und alle anderen Personen das Ticket nicht mehr verwenden möchten und dass Sie keine Auszahlung oder Rückerstattung direkt aus der Stornierung des Tickets beim Anbieter erhalten haben.
- b) Verzichten Sie auf Ihr Recht, dieses Ticket für jegliche Aktivität zu verwenden; und
- c) Übertragen Sie uns jegliche Rückerstattungs- oder Auszahlungsrechte, die Sie gegenüber dem Anbieter einer Aktivität haben.

**Es wird keine Auszahlung gezahlt:**

- a) wenn Sie ein Ticket **innerhalb der letzten 24 Stunden** vor der geplanten Startzeit stornieren;
- b) wenn eine Auszahlung **nach geltendem Recht oder Sanktionsregelungen verboten** ist; oder
- c) wenn der **Anbieter** die Aktivität **storniert**.

### **3.4 Wie verarbeiten wir Ihre Auszahlung?**

Sobald Sie Ihr Ticket/Ihre Tickets innerhalb des Versicherungszeitraums stornieren, erhalten Sie eine E-Mail von GetYourGuide in der die Stornierung und der Auszahlungsbetrag mit weiteren Informationen zur Auszahlung an Sie bestätigt werden.

Wir veranlassen die Übertragung der Auszahlung an Sie, die vom Versicherer im Rahmen der Gruppenversicherungspolice geschuldet und bezahlt wird.

Sie sind zusätzlich durch ein direktes Auszahlungsrecht gegenüber dem Versicherer geschützt und können die Auszahlung vom Versicherer ohne unsere Zustimmung und ohne eine andere Voraussetzung als die der Mitgliedschaft fordern, indem Sie sich direkt an den Versicherer wenden. Der Versicherer hat kein Recht Ihre Auszahlung abzulehnen oder zu reduzieren, wenn Sie Ihren Mitgliedsbeitrag bezahlt haben und Anspruch auf eine Auszahlung haben. In dem unwahrscheinlichen Fall, dass die Gruppenversicherung abläuft, wird Ihr Anspruch auf Auszahlung nicht berührt

### **3.5 Wie können Sie eine Beschwerde einreichen?**

Wenn Sie mit unseren Dienstleistungen unzufrieden sind oder mit einer Entscheidung über Ihre Leistungen nicht einverstanden sind, können Sie eine Beschwerde per E-Mail an [complaints@companion.com](mailto:complaints@companion.com) einreichen.

Wenn Ihre Beschwerde nicht zu Ihrer Zufriedenheit beigelegt wurde, können Sie über die Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung geeignete Optionen zur Beilegung Ihrer Beschwerde finden (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main>)

Sie können Ihre Beschwerde an den zuständigen Bürgerbeauftragten für Versicherungen weiterleiten, bei dem es sich um eine unabhängige Streitbeilegungsstelle handelt, die für Verbraucher kostenlos arbeitet. Eine Beschwerde bei einem Bürgerbeauftragten hat keinen Einfluss auf Ihr Recht, rechtliche Schritte gegen uns einzuleiten.

Kontaktdaten Irischer Bürgerbeauftragter:

Bürgerbeauftragter für Finanzdienstleistungen und Renten, Lincoln House,  
Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29, Irland  
E-Mail: [info@fspo.ie](mailto:info@fspo.ie)  
Tel: +353 1 567 7000

Eine Liste mit allen anderen Angaben zum Europäischen Bürgerbeauftragten einschließlich ihrer  
Kontaktdaten finden Sie auf unserer Website [www.companion.com/complaints](http://www.companion.com/complaints)

## **4 Mitgliedschaftsbedingungen**

### **4.1 Mitgliedschaft**

Um Mitglied zu werden müssen Sie die folgenden Bedingungen während der Laufzeit der Mitgliedschaft erfüllen;

- d) Sie müssen die Aktivität mehr als 48 Stunden, aber weniger als 120 Tage vor der geplanten Startzeit buchen.
- e) Sie müssen über die Rechtsfähigkeit verfügen, um die Buchungsdienste auf der GetYourGuide-Plattform nutzen zu können; und
- f) Sie müssen Ihre Aktivität auf der GetYourGuide-Plattform buchen, während Sie sich in einem EWR-Land befinden.

**Ihre Mitgliedschaft erfordert, dass Sie jederzeit im Besitz aller zugrunde liegenden Tickets für Ihre Aktivität sind und dass alle zugrunde liegenden Tickets jederzeit gültig sind.**

Ihre Rechte und Pflichten als Mitglied unterliegen der Mitgliedschaftsvereinbarung zwischen Ihnen und uns. Die Mitgliedschaftsvereinbarung besteht aus dem Mitgliedschaftszertifikat und dem Mitgliedschaftspaket, welches der E-Mail des Mitgliedschaftszertifikats beigefügt ist.

Sie können eine Mitgliedschaft beantragen, indem Sie auf der GetYourGuide-Plattform die Option Stornierungs-Upgrade: 24 Stunden wählen. Wir akzeptieren Ihren Antrag und Sie werden Mitglied, wenn wir Ihnen das Mitgliedschaftszertifikat per E-Mail zusenden.

Wir behalten uns das Recht vor Ihren Antrag nach eigenem Ermessen anzunehmen oder abzulehnen. Wenn Ihr Antrag abgelehnt wird, wird Ihnen die Mitgliedsgebühr zurückerstattet.

Für jede Buchung mit Stornierungs-Upgrade: 24 Stunden erhalten Sie ein Mitgliedschaftszertifikat. Wenn Sie eine Buchung für mehr als ein Ticket vornehmen, erhalten Sie für jedes Ticket eine separate Mitgliedschaft und das Mitgliedschaftszertifikat enthält die Details für jede dieser separaten Mitgliedschaften.

### **4.2 Laufzeit der Mitgliedschaft und Versicherungszeitraum**

Ihre Mitgliedschaft beginnt, wenn Sie den Mitgliedsbeitrag bezahlt haben und wenn wir Ihnen das Mitgliedschaftszertifikat per E-Mail zugesandt haben. Ihre Mitgliedschaft endet 24 Stunden vor der geplanten Startzeit oder wenn Sie eine Auszahlung erhalten.

Die Laufzeit der Mitgliedschaft entspricht dem Versicherungszeitraum. Der Versicherungszeitraum ist der Zeitraum, in dem Sie Ihre Buchung aus beliebigen Gründen stornieren und die Auszahlung erhalten können.

### **4.3 Unser Recht Ihre Mitgliedschaft zu kündigen**

Wenn Sie absichtlich **irreführende oder gefälschte Informationen** über Sie oder in Bezug auf die Mitgliedschaft, die Buchung, die Tickets oder die Aktivität bereitstellen, sind Sie möglicherweise **nicht berechtigt die Auszahlung zu verlangen** und **wir haben möglicherweise das Recht Ihre Mitgliedschaft zu kündigen**, wenn solche irreführenden oder gefälschten Informationen den Gegenstand des zu entschädigenden Risikos ändern.

### **4.4 Ihr Widerrufsrecht**

Sie können Ihre Mitgliedschaft innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt des Mitgliedschaftszertifikats widerrufen und erhalten eine vollständige Rückerstattung des Mitgliedsbeitrags, sofern keine

Auszahlung geltend gemacht wurde oder anhängig ist. **Das Recht Ihre Mitgliedschaft zu kündigen, ist ausgeschlossen, wenn Ihre Mitgliedschaft weniger als 28 Tage vor der geplanten Startzeit beginnt.** Der Widerruf Ihrer Mitgliedschaft hat keinen Einfluss auf die Gültigkeit Ihrer Buchung und des/der zugrunde liegenden Tickets.

Sie können Ihre Mitgliedschaft kündigen, indem Sie sich an das GetYourGuide-Kundenserviceteam wenden und darum bitten Ihre Mitgliedschaft zu kündigen. Zur Wahrung der Widerrufsfristen genügt die Absendung Ihrer Widerrufsbelehrung.

#### **4.5 Stornierung durch den Anbieter**

Ihre **Mitgliedschaft endet** und die **Mitgliedsgebühr wird nicht zurückerstattet**, wenn der Anbieter ein Ticket zwischen dem Buchungskaufdatum und 24 Stunden vor der geplanten Startzeit storniert.

#### **4.6 Provisionen und Steuern**

Der Mitgliedsbeitrag ist der Gesamtbetrag, den Sie als Gegenleistung für Ihre Mitgliedschaft und die Leistungen an uns zahlen. Für jedes Mitglied zahlen wir eine Versicherungsprämie an den Versicherer. Die Versicherungsprämie beinhaltet eine Provision, die der Versicherer an Companjon Services DAC für die Vermittlung der Gruppenversicherung zahlt. Darüber hinaus zahlen wir eine Gebühr an GetYourGuide für seine Dienstleistungen und für die Herstellung des Kontakts zu GetYourGuide-Kunden, indem wir uns Zugang zur GetYourGuide-Plattform gewähren. Der Rest des Mitgliedsbeitrags deckt unsere Kosten für die Verwaltung der Mitgliedschaften und die Vermittlung der Vorteile ab. Die Versicherungsprämie und die anfallenden Steuern sind im Mitgliedszertifikat aufgeführt.

#### **4.7 Wichtige Informationen**

Sollten wir mit dem Versicherer Änderungen der Gruppenversicherungspolice vereinbaren, die sich auf Ihre Leistungen auswirken, werden wir Sie mindestens 30 Tage im Voraus per E-Mail informieren. Im Falle einer solchen Benachrichtigung haben Sie das Recht Ihre Mitgliedschaft innerhalb von 30 Tagen nach unserer Benachrichtigung zu kündigen.

Dieses Mitgliedschaftspaket und die übersetzten Versionen können hier abgerufen werden:

[English \(EN\)](#)

[French \(FR\)](#)

[German \(DE\)](#)

[Italian \(IT\)](#)

[Spanish \(ES\)](#)

Sollte sich herausstellen, dass eine Bestimmung dieses Mitgliedschaftspakets ungültig, nicht durchsetzbar oder unfair ist, bleibt der Rest in vollem Umfang in Kraft.

#### **4.8 Recht und Streitbeilegung**

Ihre Mitgliedschaft unterliegt deutschem Recht. Wenn Sie zum Zeitpunkt der Antragstellung Ihren gewöhnlichen Aufenthalt in einem anderen Land haben, bleibt die Anwendung der zwingenden gesetzlichen Bestimmungen dieses Landes von der Rechtswahl in diesem Abschnitt unberührt. Dazu gehören die Artikel 82 bis 91 des spanischen Gesetzes über Verbraucher und Nutzer (Königliches Dekret 1/2007), die immer Vorrang haben.

V2.0\_GYG24HOUR\_MEMPACK\_T&C\_17012023\_DE