

Pack d'adhésion

Annulation toutes causes propulsée par Companjon



Guide des avantages,
Conditions d'adhésion et le
Politique de confidentialité.

1	Introduction	1
1.1	Structure de ce pack d'adhésion.....	1
1.2	Parties impliquées.....	1
2	Définitions	2
3	Guide des avantages	4
3.1	Introduction.....	4
3.2	Comment pouvez-vous nous contacter ?.....	4
3.3	Avantages, indemnisation et exclusion	4
3.4	Comment traitons-nous votre indemnisation ?	5
3.5	Comment soumettre une plainte ?	5
4	Conditions d'adhésion	6
4.1	Adhésion	6
4.2	Durée de l'adhésion	6
4.3	Notre droit d'annuler votre adhésion.....	6
4.4	Votre droit de retrait	6
4.5	Annulation par Trainline ou l'opérateur ferroviaire	7
4.6	Délai de grâce	7
4.7	Billets échangeables.....	7
4.8	Commissions et taxes.....	7
4.9	Informations importantes	7
4.10	Droit applicable et règlement des litiges.....	8
5	Politique de confidentialité.....	9
5.1	Objectif et portée de cette politique de confidentialité	9
5.2	Aperçu de cette politique de confidentialité.....	9
5.3	Quelles sont les données à caractère personnel que Companion collecte à votre sujet ?.....	9
5.4	Pourquoi et comment Companion utilise-t-il vos données à caractère personnel ?	11
5.5	Transferts de vos données à caractère personnel et autres destinataires.....	13
5.6	Combien de temps vos données à caractère personnel sont-elles conservées ?.....	13
5.7	Est-ce que Companion traite vos données à caractère personnel en utilisant des outils automatisés ?	13
5.8	Quels sont vos droits en matière de protection des données ?	14
5.9	Modifications de la présente politique de confidentialité	15

ASSURANCE TRAINLINE ANNULATION TOUTES CAUSES

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 Trainline qui sont protégés par Assurance Trainline Annulation toutes causes.

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 de Assurance Trainline Annulation toutes causes 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 Trainline qui sont protégés par Assurance Trainline Annulation toutes causes.
- La **politique de confidentialité** 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.

Le titulaire de la police d'assurance collective est Us, UAB Companjon Distribution, un agent lié de l'assureur, constitué en Lituanie sous le numéro d'enregistrement 306379453, dont le siège social est situé à Didžioji g. 18, Vilnius. En tant qu'assuré, nous sommes la tête administrative du groupe 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. UAB Companion Distribution est un agent d'assurance lié à l'assureur conformément aux lois de la Lituanie. Companion Insurance DAC, Companion Services DAC et UAB Companion Distribution sont des sociétés liées.

2 Définitions

Avantages	Les avantages de l'adhésion sont détaillés dans le guide des avantages et comprennent la couverture de Assurance Trainline Annulation toutes causes ainsi que d'autres avantages et services.
Guide des avantages	Section 3 du pack d'adhésion et résumé sous la section 1.1.
Annuler	L'annulation d'un voyage sur la plate-forme Trainline qui doit inclure l'annulation de tous les tickets sous-jacents de ce voyage (collectivement Annulation et Annulé).
Companion	UAB Companion Distribution (Nous), Companion Insurance DAC (Assureur) et Companion Services DAC, tel que décrit plus en détail dans la section 1.2.
Indemnisation	Le montant que vous êtes en droit de recevoir dans le cadre de Assurance Trainline Annulation toutes causes si vous annulez un voyage.
Période de couverture	La période indiquée sur le Certificat d'adhésion avec la date de début et la 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.
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 à Assurance Trainline Annulation toutes causes.
Assureur	Companion Insurance DAC.
IPID	Le document d'information sur le produit d'assurance.
Voyage	Votre trajet de la gare de départ à la gare d'arrivée pour un ou plusieurs voyageurs, tel que réservé sur la plate-forme Trainline et comme détaillé dans le certificat d'adhésion ; un voyage aller correspond à un trajet, un voyage retour correspond à deux trajets (un trajet aller et un trajet retour).
Membre	Un membre du groupe de clients de Trainline 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 4 du pack d'adhésion et résumées dans la section 1.1.
Frais d'adhésion	Le montant que vous payez à l'avance pour devenir membre du groupe.
Certificat d'adhésion	L'e-mail que vous recevez après avoir réservé un voyage avec Assurance Trainline Annulation toutes causes ; 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, IPID, 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 Companion gère, traite ou stocke à votre sujet ou au sujet de toute autre personne incluse dans votre réservation de voyage en relation avec cette Assurance Trainline Annulation toutes causes.
Politique de confidentialité	Section 5 du pack d'adhésion et résumé sous la section 1.1.
Heure de départ prévue	L'heure de départ prévue de votre voyage comme indiqué dans le certificat d'adhésion.
Plate-forme Trainline	Site Web de Trainline : thetrainline.com et/ou application mobile Trainline.

Assurance Trainline Annulation toutes causes

La couverture d'assurance offerte pour les réservations des clients Trainline pour un voyage dans le cadre de la police d'assurance collective conclue entre l'assureur et nous.

Nous, notre, nos

UAB Companion Distribution.

Vous, votre

La personne nommée dans le certificat d'adhésion en tant que membre.

3 Guide des avantages

3.1 Introduction

L'assurance Trainline Annulation toutes causes est destinée à répondre aux demandes et aux besoins des personnes qui ont réservé un voyage sur la plate-forme Trainline et qui souhaitent une couverture d'assurance annulation leur permettant d'annuler leur réservation pour n'importe quelle raison et de recevoir l'indemnisation spécifiée dans leur certificat d'adhésion.

Ni l'assureur, ni Trainline, ni nous ne vous avons fourni de conseils ou de recommandations avant de souscrire cette couverture d'assurance. Nous vous recommandons donc vivement d'examiner si Assurance Trainline Annulation toutes causes répond à vos besoins sur la base des conditions générales de Trainline et de l'opérateur ferroviaire qui fournit le(s) ticket(s) sous-jacent(s).

Assurance Trainline Annulation toutes causes permet aux clients de Trainline 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 un voyage.

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 Assurance Trainline Annulation toutes causes sur la plate-forme Trainline.

3.2 Comment pouvez-vous nous contacter ?

En cas de questions ou si vous cherchez des informations supplémentaires, nous vous invitons à consulter notre page FAQ, disponible à l'adresse suivante : companion.com/trainline

Notre équipe du service clientèle peut être contactée via le chat en direct sur mycompanion.com.

Vous pouvez également nous contacter par e-mail à l'adresse suivante : customer@companion.com.

3.3 Avantages, indemnisation et exclusion

En tant que membre, vous avez droit à une indemnisation de votre perte financière si vous annulez un voyage. La perte financière est convenue à l'avance et correspond au montant de l'indemnisation pour un voyage tel qu'indiqué dans le certificat d'adhésion.. L'indemnisation ne couvre pas les pertes financières ou les coûts supplémentaires encourus en rapport avec l'annulation.

Lorsque vous effectuez une Réservation sur la Plateforme Trainline, Nous la considérons soit comme un Voyage (dans le cas d'un voyage aller), soit comme deux Voyages (dans le cas de voyages aller-retour avec un Voyage aller et un Voyage retour).

Pour chaque voyage, vous bénéficiez d'une adhésion distincte . Votre certificat d'adhésion contient tous les détails du voyage, y compris la gare de départ, la gare d'arrivée, la direction, l'heure de départ prévue et le prix du voyage. En cas de voyage aller-retour, nous délivrons un certificat d'adhésion qui confirme les détails de deux voyages, de deux adhésions et de l'indemnisation pour chaque voyage

Pour obtenir votre indemnisation, **vous devez annuler votre voyage sur la plateforme Trainline au plus tard** la date et à l'heure de fin indiquées sur votre attestation d'adhésion.. Pour obtenir votre indemnisation, vous devez annuler votre voyage sur la plateforme Trainline au plus tard à la date et à l'heure de fin indiquées sur votre attestation d'adhésion.

Lorsque Vous avez plus d'un Voyage, Vous devez annuler chaque Voyage séparément sur la Plateforme de la ligne de train. Vous serez guidé tout au long du processus d'annulation sur la plate-forme Trainline.

Si vous souhaitez annuler un **voyage comprenant plus d'un voyageur**, vous devez annuler le voyage pour tous les voyageurs sur la plate-forme Trainline en même temps. Vous devrez peut-être effectuer des annulations distinctes pour chaque voyageur.

En annulant un voyage:

- a) Vous confirmez que vous et tout autre voyageur ne souhaitez plus utiliser les tickets sous-jacents.
- b) Vous renoncez à votre droit d'utiliser de tels tickets pour tout voyage.

Aucune indemnisation ne sera versée:

- a) si vous annulez un voyage en dehors de votre période de couverture;
- b) si le paiement de l'indemnisation est **interdit en vertu de toute loi ou régime de sanction applicable**.

3.4 Comment traitons-nous votre indemnisation ?

Une fois que vous avez annulé un voyage, vous recevrez un e-mail de notre part, 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 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 de ceux de l'assureur ou si vous n'êtes pas d'accord avec une décision prise concernant vos avantages, vous pouvez soumettre une plainte par e-mail complaints@companion.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, ou d'autres organes de résolution, y compris leurs coordonnées, est accessible sur notre site Internet www.companion.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 le voyage plus de 30 minutes, mais moins de 120 jours avant l'heure de départ prévue ;
- b) La réservation sur la plate-forme Trainline doit être payée en euro, Livre sterling britannique et dollar américain ;
- c) Vous devez disposer de la capacité juridique d'utiliser les services de réservation sur la plate-forme Trainline ; et
- d) Vous devez réserver votre voyage sur la plate-forme Trainline 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 voyage 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 Assurance Trainline Annulation toutes causes sur la plate-forme Trainline. Nous acceptons votre demande, et vous devenez membre, lorsque nous vous envoyons le certificat d'adhésion par e-mail. **Votre couverture commence dès que vous êtes membre et que vous avez payé les frais d'adhésion sur la plate-forme Trainline.**

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.

Lorsque vous effectuez plus d'une réservation avec Assurance Trainline Annulation toutes causes, vous recevez un certificat d'adhésion distinct pour chaque réservation. Le certificat d'adhésion contient les détails des membres respectifs et du (des) voyage(s). Le certificat d'adhésion pour un voyage aller-retour mentionne les détails de deux voyages et de deux adhésions, l'une pour le voyage aller et l'autre pour le voyage retour.

4.2 Durée de l'adhésion

Vous trouverez les dates de début et de fin de votre adhésion sur votre certificat d'adhésion ce qui détermine la période pendant laquelle vous avez droit aux avantages. Votre adhésion prend fin à la date de fin ou à la date à laquelle vous recevez 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, le voyage ou les tickets sous-jacents, vous pouvez **ne pas être en droit de demander l'indemnisation et nous pouvons être en droit d'annuler votre adhésion.**

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 départ prévue.** Le retrait de votre adhésion n'affecte pas la validité de la réservation de votre voyage et des tickets sous-jacents.

Vous pouvez retirer votre adhésion via le portail en libre-service Companion ou par chat en direct sur mycompanion.com. Vous pouvez également nous contacter par e-mail à l'adresse suivante : customer@companion.com. L'envoi de votre avis de retrait est suffisant pour respecter les délais.

4.5 Annulation par Trainline ou l'opérateur ferroviaire

Si votre voyage est annulé par Trainline ou par l'opérateur ferroviaire ou si vous souhaitez échanger votre billet, les conditions suivantes s'appliquent :

- a) si Trainline ou l'opérateur ferroviaire annule un ou plusieurs Trajets pendant la durée de Votre adhésion ; Vous pourrez toujours Annuler votre voyage sur la plate-forme Trainline et réclamer une compensation pendant votre période de couverture.
- b) si Trainline ou l'opérateur ferroviaire annule un ou plusieurs voyages en dehors de votre période de couverture , vous ne pourrez pas annuler votre trajet car la durée de votre abonnement aura pris fin.

4.6 Délai de grâce

Si vous annulez votre billet via la plate-forme Trainline dans un délai de grâce applicable offert par un opérateur ferroviaire, votre adhésion prendra fin et les frais d'adhésion vous seront remboursés par Trainline. Un délai de grâce est une période de temps accordée par un opérateur ferroviaire pendant laquelle vous pouvez annuler l'achat de votre billet.

4.7 Billets échangeables

Une fois votre adhésion commencée, le(s) billet(s) couvert(s) par l'assurance annulation pour quelque raison que ce soit Trainline ne peuvent plus être modifiés.

Dans le cas où vous échangez un ou plusieurs billets après le début de votre adhésion, votre adhésion prendra fin et vos frais d'adhésion ne vous seront pas remboursés. Votre adhésion n'est pas transférée vers un ou plusieurs nouveaux billets.

Si vous avez choisi de ne pas échanger de billet(s), vous pouvez toujours annuler votre voyage sur la plateforme Trainline pendant la période de couverture.

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 Companion Services DAC pour la mise en place de la police d'assurance collective. En outre, nous payons une commission à Trainline pour ses services et pour établir le contact avec les clients de Trainline en nous donnant accès à la plate-forme Trainline. 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.

La langue pertinente du pack d'adhésion est l'anglais. Les versions anglaise et traduites peuvent être consultées à l'adresse suivante : www.companion.com/trainline

4.10 Droit applicable 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.

5 Politique de confidentialité

5.1 Objectif et portée de cette politique de confidentialité

Cette politique de confidentialité définit la base sur laquelle Companionjon collecte, utilise et stocke vos données à caractère personnel lorsque vous devenez un membre protégé par Assurance Trainline Annulation toutes causes.

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

Aux fins de la présente politique de confidentialité, le responsable du traitement de vos données à caractère personnel est Companionjon, ce qui désigne une ou plusieurs des sociétés individuelles du groupe qui composent Companionjon, comme indiqué dans la section 2 « Définitions » et au sens de la loi applicable sur la protection des données. Companionjon collecte vos données à caractère personnel à partir de la plate-forme Trainline au moment où vous confirmez votre souhait de devenir membre. Companionjon 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, Companionjon veillera toujours à ce que ses obligations 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 Companionjon par e-mail à l'adresse : dataprivacy@companionjon.com. Si vous avez des questions ou des commentaires sur Assurance Trainline Annulation toutes causes, veuillez envoyer un e-mail à l'adresse : customer@companionjon.com.

5.2 Aperçu de cette politique de confidentialité

Companionjon collecte vos données à caractère personnel dans le but de vous fournir les avantages dont vous bénéficiez en tant que membre. Trainline.com Limited (**Trainline**) possède et exploite la plate-forme Trainline où vous vous inscrivez pour devenir un membre. Dans le cadre de cette politique de confidentialité, Trainline est un partenaire indépendant de Companionjon. Veuillez noter que Trainline possède ses propres conditions générales et sa propre politique de confidentialité concernant votre utilisation de la plate-forme Trainline et le traitement de vos données avec lesquelles vous devez vous familiariser. Companionjon 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 Trainline auxquelles vous pouvez être soumis dans le cadre de votre réservation Trainline.

5.3 Quelles sont les données à caractère personnel que Companionjon collecte à votre sujet ?

Companionjon collectera et traitera les types suivants de données à caractère personnel :

Données à caractère personnel	Détails
Données d'adhésion	Lorsque vous fournissez les informations requises pour devenir membre, Companion doit collecter et gérer certaines des données à caractère personnel suivantes à votre sujet : • Des informations sur votre identité qui comprennent votre civilité, votre nom complet, votre pays de résidence, votre adresse e-mail et votre date de naissance ; • Des informations relatives à la réservation Trainline, qui comprend votre numéro de réservation, le fournisseur de réservation, la réservation aller simple, la gare de départ/d'arrivée et la date de départ ; • Des informations relatives à votre adhésion qui comprennent votre numéro d'adhésion et la durée de votre adhésion ; • Des informations relatives à votre adresse de protocole Internet (IP) utilisée pour connecter votre ordinateur à Internet pour votre achat. Vous devez réserver votre voyage sur la plate-forme Trainline lorsque vous vous trouvez dans un pays de l'EEE ; votre adresse IP est utilisée pour le vérifier ; et • Le numéro d'identification client Trainline « tokenisé » qui est le numéro de référence crypté associé à votre adhésion à l'assurance.
Données relatives aux réclamations	Lors d'une réclamation, Companion doit collecter et gérer certaines des données à caractère personnel suivantes à votre sujet (en plus des autres données déjà collectées) : • la date de votre réclamation, • la date et l'heure de l'annulation de votre réservation Trainline, • le montant de l'indemnisation ; et • Vos coordonnées bancaires pour le paiement (si nécessaire pour régler Votre réclamation).
Données relatives à l'assistance et au service à la clientèle	Lorsque vous soumettez une requête ou une demande concernant votre adhésion, Companion doit collecter et gérer des données à caractère personnel suivantes à votre sujet (en plus des autres données déjà collectées) : • 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 • La date de votre demande ou requête.
Données de marketing direct	Si vous choisissez de recevoir des communications de marketing direct, Companion recueillera les données à caractère personnel relatives à vos préférences de marketing (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).

5.4 Pourquoi et comment Companion utilise-t-il vos données à caractère personnel ?

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

Pourquoi (base légale)	Comment (finalités)
Pour gérer votre adhésion — nécessité contractuelle	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 : • 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) ; • Pour évaluer et traiter vos demandes d'indemnisation ; • Pour traiter toutes vos demandes de service et d'assistance à la clientèle ; et • Pour garder et stocker les enregistrements relatifs à votre adhésion sur les systèmes informatiques de Companion. IMPORTANT : 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 à Companion ces données à caractère personnel qui peuvent être traitées aux fins susmentionnées, il ne sera pas possible de gérer votre adhésion et vos avantages.

Pourquoi (base légale)	Comment (finalités)
Pour répondre aux besoins des membres et de l'activité de Companjon — nos intérêts légitimes	Il est nécessaire de traiter vos données à caractère personnel dans le but de poursuivre les intérêts commerciaux légitimes de Companjon. Les objectifs spécifiques des intérêts commerciaux légitimes de Companjon sont détaillés ci-dessous. • Fournir un devis pour les frais d'adhésion : Companjon traitera vos données d'adhésion afin de vous proposer un devis pour les frais d'adhésion ; • Sécurité des informations : Companjon peut avoir besoin de traiter vos données à caractère personnel afin de garantir leur protection. • Marketing direct : Dans certains cas, Companjon traitera vos données de marketing direct 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. • Réclamations légales : Companjon traitera vos données à caractère personnel afin de défendre, établir, enquêter et/ou exercer une réclamation légale (ou une réclamation légale potentielle) à laquelle vous êtes partie. • Prévention des fraudes : Companjon peut traiter vos données à caractère personnel à des fins de prévention ou de détection de fraude ou de fraude potentielle. Important : avant d'utiliser vos données à caractère personnel pour poursuivre les intérêts commerciaux légitimes de Companjon, l'impact des activités de traitement est soigneusement examiné par rapport à vos droits et libertés fondamentaux. Sur cette base, vous disposez de certains droits en cas de traitement de vos données à caractère personnel, tels que le droit d'opposition. Pour savoir comment exercer ce droit, veuillez consulter la section 5.8 de la présente politique de confidentialité (Quels sont vos droits en matière de protection des données ?).
Pour faire respecter la loi — se conformer aux obligations légales de Companjon en vertu du droit irlandais et européen	Companion peut traiter vos données d'adhésion, vos données de réclamation et/ou vos données de service et d'assistance à la clientèle lorsque cela est nécessaire pour se conformer aux obligations légales auxquelles nous sommes soumis en vertu des lois irlandaises et/ou des lois des États membres de l'Union européenne.
Lorsque vous avez fourni votre consentement explicite	Companion traitera vos données de marketing direct 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. Companion peut également traiter vos données à caractère personnel sur la base de votre consentement explicite dans d'autres circonstances limitées.

5.5 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, 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.

Companion peut transférer vos données à caractère personnel à certains destinataires (par exemple, les fournisseurs de services informatiques, les fournisseurs de sécurité, les fournisseurs de services de cloud) 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, Companion s'assure que des garanties et des mécanismes de transfert appropriés sont en place pour protéger vos données à caractère personnel. Companion s'assure également 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 qui affectent vos données à caractère personnel, veuillez envoyer un e-mail à l'adresse : dataprivacy@companion.com.

5.6 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, Companion conservera vos données à caractère personnel conformément aux durées de conservation indiquées dans le tableau ci-dessous :

Données à caractère personnel	Période de conservation
Données d'adhésion, données de réclamation et données de service et d'assistance à la clientèle	Sept ans à compter de la date à laquelle votre adhésion à Assurance Trainline Annulation toutes causes expire. Lorsque vos données à caractère personnel sont collectées et que vous ne concluez pas de contrat d'adhésion avec nous, Companion conservera ces données à caractère personnel pendant une durée maximale de six mois.
Données de marketing direct	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 à la base de données de Companion de mettre à jour vos préférences de marketing direct et/ou de supprimer vos données à caractère personnel.

Dans certains cas, Companion peut être obligé 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.

5.7 Est-ce que Companion traite vos données à caractère personnel en utilisant des outils automatisés ?

Companion peut 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 ou sur des données de tiers (telles que les heures de train retardées) 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 l'indemnisation payable 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 de Assurance Trainline Annulation toutes causes. Companion mettra 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 : dataprivacy@companion.com.

5.8 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 pour les intérêts légitimes de Companion.** Notez que ces droits ne sont pas absolus. Vous pouvez exercer ces droits en envoyant un e-mail à l'adresse : dataprivacy@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
Droit à l'information	Vous avez le droit de recevoir des informations claires, transparentes et faciles à comprendre concernant le traitement de vos données à caractère personnel. Companion donne effet à ce droit en vous fournissant cette politique de confidentialité.
Droit d'opposition	Vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel lorsque Companion se fonde sur ses intérêts commerciaux légitimes pour traiter ces données à caractère personnel. Vous pouvez demander que Companion cesse de traiter vos données à caractère personnel, et Companion le fera, 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.
Droit d'accès	Vous avez le droit d'accéder aux données à caractère personnel que Companion traite 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.
Droit de rectification	Vous avez le droit de corriger les données à caractère personnel que Companion traite à votre sujet si les données à caractère personnel vous concernant sont inexacts ou incomplètes.

Droit	Détails
Droit à l'effacement	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.
Droit à la restriction	Vous avez le droit, sous certaines conditions, de restreindre le traitement de vos données à caractère personnel effectué par Companjon. Par exemple, si vous contestez l'exactitude des données à caractère personnel que Companjon détient à votre sujet ou si vous vous opposez au traitement de vos données à caractère personnel.
Droit de déposer une plainte	Vous avez le droit de déposer une plainte auprès de la Commission de protection des données (« DPC ») 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 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.
Droit à la portabilité des données	Vous pouvez obtenir vos données à caractère personnel que vous avez fournies à Companjon, 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 : • Companjon traite vos données à caractère personnel sur la base légale selon laquelle il est nécessaire d'exécuter le contrat avec vous ; et • le traitement est effectué par des moyens automatisés.
Droit relatif à la prise de décision automatisée (y compris le profilage)	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.

5.9 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 gère ses activités. Toute modification apportée à cette politique de confidentialité vous sera notifiée de manière appropriée conformément à la loi sur la protection des données.