

Paquete de membresía

Trip Cover powered by Companjon



Guía de beneficios,
Condiciones de membresía
y el Aviso de privacidad.

1	Introducción	1
1.1	Estructura de este Paquete de Membresía.....	1
1.2	Partes implicadas.....	1
2	Definiciones	2
3	Guía de Beneficios.....	4
3.1	Introducción	4
3.2	¿Cómo puede ponerse en contacto con nosotros?.....	4
3.3	Beneficios y Compensación.....	4
3.4	¿Cómo procesamos su indemnización?	5
3.5	¿Cómo puede presentar una reclamación?	5
4	Qué cubre.....	6
4.1	No utilización del billete	6
4.2	Pérdida de salida o pérdida de conexión	7
4.3	Daños Accidentales y Robo de Efectos Personales.....	7
5	Condiciones de Membresía	9
5.1	Membresía	9
5.2	Duración de la Membresía	9
5.3	Nuestro derecho a cancelar su Membresía	9
5.4	Su derecho a cancelar	9
5.5	Cancelación por parte de Trainline o del operador ferroviario.....	10
5.6	Periodo de gracia	10
5.7	Billete(s) canjeable(s) y semireembolsable(s)	10
5.8	Comisiones e impuestos	10
5.9	Información importante	10
5.10	Legislación y resolución de conflictos.....	11
6	Confidencialidad	12
6.1	Objeto y Alcance de este Aviso de Privacidad	12
6.2	Resumen de este Aviso de Privacidad	12
6.3	¿Qué datos personales recoge Companjon sobre usted?	13
6.4	¿Por qué y cómo se utilizan sus Datos Personales?	14
6.5	Transferencias de Sus Datos Personales y Otros Destinatarios	16
6.6	¿Cuánto tiempo se conservan sus datos personales?	16
6.7	¿Sus datos personales son tratados con herramientas automatizadas?	17
6.8	¿Cuáles son sus derechos en materia de protección de datos?	17
6.9	Modificaciones del presente Aviso de Privacidad.....	19

COBERTURA DE VIAJE DE TRAINLINE

1 Introducción

1.1 Estructura de este Paquete de Membresía

Este Paquete de Membresía le informa sobre sus derechos y obligaciones como Miembro del grupo de clientes de Trainline que están protegidos por la Cobertura de Viaje de Trainline.

Este Paquete de Membresía contiene una Guía de Beneficios, las Condiciones de Membresía y un Aviso de Privacidad.

- La **Guía de Beneficios** explica los Beneficios disponibles para Usted bajo la Cobertura de Viaje Trainline y proporciona detalles adicionales sobre reclamaciones, quejas y otros derechos que Usted tiene como Miembro.
- Las **Condiciones de Membresía** detallan las condiciones de su membresía y Sus derechos y obligaciones como Miembro del grupo de clientes de Trainline protegidos por la cobertura de viaje de Trainline.
- El **Aviso de Privacidad** establece cómo procesamos Sus Datos Personales y con qué propósito, quién es responsable de Sus Datos Personales, con quién se comparten Sus datos, cuánto tiempo se conservan y la base legal para procesar Sus Datos Personales. También establece Sus derechos en relación con dicho tratamiento y cómo puede ponerse en contacto con nosotros para obtener más información o comunicarnos cualquier problema o inquietud.

Le rogamos que lea detenidamente este Paquete de Membresía, revise su Certificado de Membresía cuando lo reciba y nos notifique inmediatamente si alguno de los datos del Certificado de Membresía es incorrecto.

1.2 Partes implicadas

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

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

El Tomador de la Póliza de Seguro Colectivo somos Nosotros, UAB Companjon Distribution, agente vinculado de la Aseguradora, constituida en Lituania con el número de registro 306379453, con domicilio social en Didžioji g. 18, Vilnius.

Como Tomador del seguro, somos la cabeza administrativa del grupo que gestiona y administra todas las Membresías del grupo. En esta función, también somos la parte contratante de los acuerdos de membresía que se celebran entre Usted y Nosotros.

Companion Insurance DAC (nombre comercial Companion) está regulada por el Banco Central de Irlanda (Central Bank of Ireland). Companion Services DAC (que opera como Companion), está regulada por el Banco Central de Irlanda.

UAB Companion Distribution es un agente de seguros vinculado a la Aseguradora de conformidad con las leyes de Lituania. Companion Insurance DAC, Companion Services DAC y UAB Companion Distribution son empresas vinculadas.

2 Definiciones

Daños accidentales	Daños físicos a los Bienes Personales durante Su Viaje que fueron imprevistos, involuntarios e inesperados.
Beneficios	Los beneficios de la Membresía se detallan en la Guía de Beneficios consisten en la cobertura del viaje Trainline y otros beneficios y servicios.
Guía de Beneficios	Sección 3 del Paquete de Membresía y resumido en la sección 1.1.
Reserva, Reservado	
Companion	UAB Companion Distribution (Nosotros), y Companion Services DAC, como se establece con más detalle en la sección 1.2.
Compensación	El importe que Usted tiene derecho a recibir en virtud de la Cobertura de Viaje Trainline, descrita en la Tabla 1.0.
Período de Cobertura	La duración de Su Membresía , tal y como se especifica en su Certificado de Membresía , comienza cuando Usted realiza Su Reserva y finaliza en la Hora de Llegada Programada o en la fecha en que Usted recibe la Compensación, lo que ocurra primero.
EEE	El Espacio Económico Europeo, formado por los países de la Unión Europea junto con Islandia, Liechtenstein y Noruega; no incluye el Reino Unido.
Compañero de viaje	La(s) persona(s) con la(s) que viajará en su viaje y para la(s) que ha comprado un billete.
Objetos tecnológicos	Cualquiera de los siguientes artículos especificados que le pertenezcan a Usted y/o a su Compañero de Viaje: auriculares, teléfono móvil, ordenador portátil personal, lector electrónico, <i>tablet</i> y cámara digital.
Póliza de Seguro de Grupo	La póliza de seguro entre Nosotros y la Aseguradora que nos da derecho a añadir a los Miembros como personas aseguradas a la Cobertura de Viaje Trainline.
Aseguradora	Companion Insurance DAC.
IPID	El documento de información del producto de seguro.
Viaje	Su viaje desde la estación de salida hasta la estación de llegada para uno o más Compañeros de Viaje, según lo Reservado en el Andén del Tren y según lo detallado en el Certificado de Membresía; un viaje de ida corresponde a un Viaje, un viaje de vuelta corresponde a dos Viajes (un Viaje de ida y un Viaje de vuelta).
Equipaje	Bienes personales que le pertenecen a Usted y/o al Compañero de Viaje y que se utilizan para viajar; esto incluye maletas, bolsos y mochilas y otros artículos típicos, utilizados o transportados por Usted y/o el Compañero de Viaje traídos u obtenidos durante Su Viaje.
Médico Profesional	Titulado cualificado para diagnosticar, tratar y gestionar problemas de salud.
Miembro, Membresía	Un miembro del grupo de clientes de Trainline que han firmado un acuerdo de membresía con Nosotros que les da derecho a los Beneficios.
Certificado de Membresía	El correo electrónico que recibe después de reservar un Viaje con Trainline Trip Cover; junto con el Paquete de Membresía, el Certificado de Membresía constituye el acuerdo de membresía.
Cuota de Membresía	La cantidad que Usted paga por adelantado para convertirse en Miembro del grupo.
Paquete de Membresía	Documento compuesto por la Guía de Beneficios, las Condiciones de Membresía y el Aviso de Privacidad.
Condiciones de Membresía	Las condiciones, definidas en la sección 4 del Paquete de Membresía y resumidas en la sección 1.1.

Pérdida de salida o pérdida de conexión	Imposibilidad por su parte y/o por parte de su compañero de viaje de llegar a una salida programada o a un tren de conexión por los motivos indicados en la sección 4.
Efectos personales	Efectos personales tales como Pertenencias, Documentación de Viaje, Equipaje y otros artículos típicos, utilizados o transportados por Usted y/o el Compañero de Viaje, incluyendo maletas y otros contenedores traídos u obtenidos durante Su Viaje.
Datos Personales	Este término tiene el significado establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos y es cualquier información que Companjon, la Aseguradora o Trainline gestione, procese o almacene sobre Usted o cualquier otra persona incluida en Su reserva de viaje en relación con esta Cobertura de Viaje Trainline.
Condición médica pre-existente	<p>a) Cualquier enfermedad, lesión o condición médica experimentada por Usted o por el Compañero de Viaje que haya sido diagnosticada, tratada o haya presentado síntomas antes de que Usted realizara Su Reserva.</p> <p>b) Cualquier enfermedad, lesión o condición médica experimentada por Usted o los familiares de Su Compañero de Viaje que haya sido diagnosticada, tratada o que presente síntomas antes de que Usted realizara Su Reserva.</p>
Confidencialidad	Sección 5 del Paquete de Membresía y resumido en la sección 1.1.
Familiar	Su cónyuge, pareja de hecho o persona con la que conviva de forma permanente en una relación análoga a la conyugal; su hijo, hija (incluidos los hijos adoptados o acogidos), madre, padre, hermana, hermano, abuela, abuelo, tía, tío, nieto, prometido(a), parientes cercanos, así como parientes políticos y hermanastros de los mismos.
Hora prevista de llegada	La hora prevista de llegada de Su Viaje, tal y como se indica en el Certificado de Membresía.
Hora prevista de salida	La hora prevista de salida de su viaje, tal y como se indica en el Certificado de Membresía.
Robo	Acto de robar Efectos Personales o cuando una persona se apropia deshonestamente de Efectos Personales sin el consentimiento de su propietario y con la intención de privar permanentemente a su propietario de las mismas durante Su Viaje.
No utilización del billete	La imposibilidad por su parte y/o por parte de su compañero de viaje de realizar su viaje por los motivos descritos en la Sección 4.
Plataforma de Trainline	Web del tren thetrainline.com y(o la app móvil de Trainline.
Cobertura de viaje de Trainline	La cobertura de seguro ofrecida a los clientes de Trainline para un Viaje en virtud de la Póliza de Seguro Colectivo entre la Aseguradora y Nosotros.
Documentación de Viaje	Se refiere a los documentos esenciales necesarios para Su Viaje, pertenecientes a Usted y/o al Acompañante de Viaje. Esto incluye pasaportes, documentos nacionales de identidad, permisos de conducir (nacionales o internacionales), llevados durante Su Viaje.
Nosotros	UAB Companjon Distribution.
Usted, Su	La persona nombrada en el Certificado de Membresía como Miembro.

3 Guía de Beneficios

3.1 Introducción

La Cobertura de Viaje de Trainline está diseñada para satisfacer las demandas y necesidades de las personas que hayan Reservado un Viaje a través de la Plataforma Trainline y busquen cobertura de seguro para pérdidas financieras asociadas a Su Reserva y para determinados imprevistos específicos.

Ni la Aseguradora, ni Trainline, ni Nosotros le hemos proporcionado ningún consejo o recomendación antes de adquirir esta cobertura de seguro. Por lo tanto, le recomendamos encarecidamente que considere si la Cobertura de Viaje de Trainline satisface Sus necesidades en función de los términos y condiciones de Trainline y del operador ferroviario que proporciona el billete o billetes subyacentes.

La Cobertura de Viaje de Trainline permite a los clientes de Trainline beneficiarse de una Póliza de Seguro de Grupo entre la Aseguradora y Nosotros. En virtud de la Póliza de Seguro Colectivo, la Aseguradora le ofrece una Indemnización cuando no pueda realizar Su Viaje por motivos especificados o sufra Daños Accidentales o Robo de Sus Efectos Personales durante Su Viaje.

Para beneficiarse de ésta y otras beneficios, deberá hacerse miembro. Usted solicita ser Miembro eligiendo y aceptando la opción de Viaje Trainline en la Plataforma Trainline.

3.2 ¿Cómo puede ponerse en contacto con nosotros?

En caso de duda o si desea obtener más información, le animamos a consultar nuestra página de preguntas frecuentes en <https://www.companion.com/trainlinetrip> Puede ponerse en contacto con nuestro equipo de atención al cliente a través del chat en directo en mycompanion.com.

También puede ponerse en contacto con nosotros por correo electrónico en customer@companion.com.

3.3 Beneficios y Compensación

Como Miembro, tiene derecho a una Compensación por su pérdida económica si Usted y/o su Compañero de Viaje no pueden realizar su Viaje, pierden su salida, pierden su conexión por los motivos indicados en la Sección 4 o sufren Daños Accidentales o Robo de sus Efectos Personales durante su Viaje. La pérdida económica se acuerda previamente y corresponde al importe de la indemnización por un viaje o un efecto personal, según se indica en la Tabla 1.0. Cualquier pérdida económica o coste adicional en que se incurra en relación con el viaje o los efectos personales no se compensará como parte de la indemnización.

Por cada Reserva Usted obtiene una única Membresía. Su Certificado de Membresía contiene todos los detalles del Viaje, incluyendo la estación de salida, la estación de llegada, la dirección, la Hora de Salida Programada y el precio del Viaje. En caso de un viaje de ida y vuelta, emitimos un Certificado de Membresía que confirme los datos para dos Viajes.

Tabla 1.0

Tipo de cobertura	Indemnización
No utilización del billete	El importe de la indemnización a la que tiene derecho en caso de la no utilización del billete es del 100% del valor del billete, hasta un máximo de 1.000 euros o 1.000 libras esterlinas o 1.000 dólares estadounidenses, por billete, dependiendo de la moneda en la que haya adquirido la cobertura de viaje Trainline.
Pérdida de salida y pérdida de conexión	La compensación a la que tiene derecho en caso de Pérdida de salida o conexión es del

	75% del valor del billete, hasta un valor máximo de 1.000 euros, 1.000 libras esterlinas o 1.000 dólares estadounidenses, por billete, dependiendo de la divisa en la que haya contratado la cobertura de viaje de Trainline.
Daños accidentales y robo	El importe de la Indemnización a la que tiene derecho por Daños Accidentales o Robo es de 100 Euros o 100 Libras Esterlinas o 100 Dólares USA, por billete, dependiendo de la moneda en la que haya contratado la Cobertura de Viaje Trainline.

3.4 ¿Cómo procesamos su indemnización?

Para presentar una reclamación, puede acceder al portal de reclamaciones en línea que encontrará en el correo electrónico que recibirá con su Certificado de Membresía. Una vez enviada la solicitud, recibirá un correo electrónico con más información sobre el pago de la indemnización.

Nosotros nos encargamos de transferirle la indemnización debida y pagada por la aseguradora en virtud de la póliza de seguro de grupo.

Además, Usted está protegido por un derecho de Indemnización directa frente a la Aseguradora y puede ejercer este derecho de Indemnización frente a la Aseguradora sin Nuestro consentimiento poniéndose en contacto directamente con la Aseguradora. La Aseguradora no tiene derecho a rechazar o reducir Su Indemnización si Usted ha pagado Su Cuota de Membresía y tiene derecho a recibir una Indemnización. En el improbable caso de que la póliza de seguro de grupo expire, su derecho a recibir una indemnización no se verá afectado.

3.5 ¿Cómo puede presentar una reclamación?

Si no está satisfecho con nuestros servicios o no está de acuerdo con una decisión tomada en relación con sus beneficios, puede presentar una reclamación por correo electrónico a complaints@companion.com.

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

Puede elevar Su reclamación al Defensor del Pueblo del asegurado responsable, que es un organismo independiente de resolución de litigios que trabaja gratuitamente para los consumidores. Una reclamación al Defensor del Pueblo no afecta a su derecho a emprender acciones legales contra nosotros.

Datos de contacto del Defensor del Pueblo irlandés:

Financial Services and Pensions Ombudsman, Lincoln House,
 Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29, Irlanda
 E-Mail: info@fspo.ie
 Tel:+353 1 567 7000

Puede acceder a una lista con todos los demás datos del Defensor del Pueblo Europeo, incluidos sus datos de contacto, en nuestro sitio web www.companion.com/complaints.

4 Qué cubre

4.1 No utilización del billete

4.1.1 Condiciones para la indemnización:

Tiene derecho a recibir una indemnización según lo especificado en la **Tabla 1.0** por no poder realizar su viaje debido a:

- Lesiones corporales accidentales, enfermedad o fallecimiento relacionados con:
 - Usted; o
 - Compañero de viaje; o
 - Un familiar suyo y/o del Compañero de viaje; o
 - un amigo con quien Usted y/o el Compañero de viaje hayan acordado viajar o alojarse.
- Si un médico le aconseja a Usted y/o a su compañero de viaje que no viaje por razones médicas o de salud que no estén relacionadas con una enfermedad preexistente.
- Si usted o su compañero de viaje son convocados como jurado.
- Si usted y/o su compañero de viaje son convocados como testigos ante un tribunal, salvo en calidad de peritos profesionales.
- Si usted y/o su compañero de viaje son miembros de las fuerzas armadas y son llamados a filas o destinados obligatoriamente al extranjero.
- El despido de Usted y/o del Compañero de viaje, siempre que dicha notificación de despido nos sea comunicada en un plazo de 14 días a partir de su anuncio.
- Que su vivienda privada o la de su compañero de viaje resulte inhabitable o requiera reparaciones inmediatas como consecuencia de un incendio, tormenta o inundación, o que su presencia sea requerida por los servicios de emergencia en las 48 horas inmediatamente anteriores a su viaje.
- El robo en la vivienda privada de Usted y/o del Compañero de Viaje en las 48 horas inmediatamente anteriores al Viaje programado y notificado a la Policía o a la autoridad competente.
- La cancelación imprevista o la reorganización por parte del proveedor médico de su cita de hospitalización o de una exploración o prueba hospitalaria mientras está hospitalizado usted o su compañero de viaje.

4.1.2 Condiciones de reclamación:

Antes de que Usted tenga derecho a reclamar una Indemnización **por No utilización del billete**, deberá cumplir los siguientes requisitos:

- a) Deberá notificar cualquier reclamación en un plazo de 30 días a partir del momento en que tenga conocimiento de la necesidad de reclamar y asegurarse de que se presenta en un plazo de 30 días a partir de la Hora de Llegada Programada que figura en su Certificado de Membresía.
- b) Proporcionar pruebas de que Usted y/o el Compañero de Viaje no han realizado o no realizarán Su Viaje por los motivos indicados en **4.1.1**

4.1.3 No se pagará ninguna Indemnización:

- si el pago de la Indemnización está prohibido por cualquier ley o régimen de sanción aplicable.

- si Usted no proporciona toda la documentación solicitada por Nosotros.
- para siniestros causados directamente por pandemias o epidemias declaradas oficialmente por la Organización Mundial de la Salud.

4.2 Pérdida de salida o pérdida de conexión

4.2.1 Condiciones para la Indemnización:

Usted tiene derecho a recibir una Indemnización según lo especificado en la **Tabla 1.0** debido a la pérdida de Su salida o a la pérdida de Su conexión debido a:

- Que los servicios de transporte público no puedan llevarle a Usted y/o a su compañero de viaje a su punto de salida debido a una huelga o a una huelga en las 24 horas previas a su hora de salida programada.
- Su autoridad meteorológica nacional haya declarado una alerta meteorológica roja dentro de las 24 horas anteriores a Su Hora de Salida Programada que haya considerado inseguro para Usted viajar a Su estación de salida.
- El vehículo privado en el que viaja Usted y/o el Compañero de Viaje se ve involucrado directamente en un accidente o sufre una avería dentro de las 24 horas anteriores a la Hora Programada de Salida.
- Que el vehículo en el que Usted y/o su Compañero de viaje viajen se retrase debido a un tráfico denso inesperado e imprevisto o a cierres de carreteras lo suficientemente graves como para justificar su publicación en el sitio web de una asociación de automovilistas reconocida, en el sitio web de la Agencia de Carreteras, en televisión, en boletines de noticias o en la prensa dentro de las 12 horas anteriores a la Hora Programada de Salida.

4.2.2 Condiciones de reclamación:

Antes de que Usted tenga derecho a reclamar una Indemnización por **Pérdida de Salida o Pérdida de Conexión**, deberá proporcionar lo siguiente:

- a) Debe notificar cualquier reclamación dentro de los 30 días siguientes a tener conocimiento de la necesidad de reclamar y asegurarse de que no se presenta después de este periodo de 30 días.
- b) Proporcionar pruebas de que Usted y/o el Compañero de Viaje han perdido su salida o conexiones debido a las razones descritas en **4.2.1**

4.2.3 No se pagará ninguna Indemnización:

- si el pago de la Indemnización está prohibido por cualquier ley o régimen de sanción aplicable.
- si Usted no proporciona toda la documentación solicitada por Nosotros.
- para siniestros causados directamente por pandemias o epidemias declaradas oficialmente por la Organización Mundial de la Salud.
- Cualquier huelga o acción industrial que haya provocado la pérdida de su salida o conexión y que haya sido anunciada antes de reservar su viaje.

4.3 Daños Accidentales y Robo de Efectos Personales

4.3.1 Condiciones para la Indemnización:

Usted tiene derecho a recibir una Indemnización según lo especificado en la **Tabla 1.0** debido a pérdidas económicas ocurridas como resultado de Daños accidentales o robo de Sus Efectos Personales y/o de las de Su Compañero de Viaje que hayan ocurrido únicamente durante Su Viaje.

4.3.2 Condiciones de reclamación:

Antes de que Usted tenga derecho a reclamar una Indemnización por daños accidentales y robo, deberá proporcionar lo siguiente:

- a) Debe notificar cualquier reclamación dentro de los 30 días siguientes a tener conocimiento de la necesidad de reclamar y asegurarse de que no se presenta después de este periodo de 30 días.
- b) Presentar el recibo de compra.
- c) En caso de robo, Usted y/o el Compañero de Viaje deben denunciar el robo a la Policía o a la autoridad competente en un plazo de 24 horas desde que se percataron del robo y obtener un informe escrito de la Policía.
- d) En caso de daños accidentales, presentar pruebas fotográficas.
- e) Proporcionar pruebas de que Usted y/o el Compañero de Viaje han sufrido Daños Accidentales o Robo de Efectos Personales por los motivos indicados en 4.3.1

4.3.3 No se pagará ninguna Indemnización:

- Si el pago de la Indemnización está prohibido en virtud de cualquier ley o régimen sancionador aplicable.
- Si Usted no proporciona toda la documentación solicitada por Nosotros.
- Cualquier Daño Accidental resultante del uso y desgaste normal, incluyendo marcas superficiales, arañazos, abolladuras u otras formas de desfiguración.
- Quedan excluidos el dinero en efectivo, cheques de viaje, tarjetas de prepago, moneda extranjera, tarjetas regalo, vales, billetes de lotería y artículos como oro o metales preciosos.

5 Condiciones de Membresía

5.1 Membresía

Para ser Miembro, debe cumplir las siguientes condiciones durante la vigencia de la Membresía;

-) Debe reservar el Viaje con más de 10 minutos, pero menos de 120 días de antelación a la Hora de Salida Programada;
 - a) La Reserva en la Plataforma Trainline debe pagarse en Euros, Libras Esterlinas o Dólares USA;
 - b) Debe tener capacidad legal para utilizar los servicios de Reserva en la Plataforma Trainline;
 - c) debe realizar Su Reserva en la Plataforma Trainline mientras se encuentre en un país del EEE; y debe
 - d) poseer un billete válido para un Viaje del que Usted o cualquier Compañero de Viaje sean pasajeros.

Su condición de Miembro requiere que Usted esté en todo momento en posesión de todos los billetes subyacentes para Su Viaje y que todos los billetes subyacentes sean válidos en todo momento.

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

Usted solicita la membresía eligiendo la opción de cobertura de viaje de Trainline en la Plataforma Trainline. Aceptamos su solicitud y pasa a ser Miembro cuando le enviamos el Certificado de Membresía por correo electrónico. **Su cobertura comenzará una vez que sea Miembro y haya abonado la Cuota de Membresía a través de la Plataforma Trainline.**

Nos reservamos el derecho a aceptar o rechazar su solicitud a nuestra entera discreción. Si se rechaza su solicitud, se le reembolsará la cuota de Membresía.

Si realiza más de una reserva con Cobertura de Viaje de Trainline, recibirá un Certificado de Membresía por cada reserva. El Certificado de Membresía contiene los datos de los respectivos abonos y Viajes. El Certificado de Membresía para un viaje de ida y vuelta contiene los datos de dos Viajes y dos membresías, una para el Viaje de ida y otra para el Viaje de vuelta.

5.2 Duración de la Membresía

La duración de Su Membresía, tal y como se especifica en su Certificado de Membresía, comienza cuando Usted realiza Su Reserva y finaliza en la Hora de Llegada Programada o en la fecha en que Usted recibe la Compensación, lo que ocurra primero.

5.3 Nuestro derecho a cancelar su Membresía

Si proporciona deliberadamente información engañosa o falsa sobre usted o en relación con la membresía, el viaje o los billetes de viaje subyacentes, es posible que no tenga derecho a reclamar la Compensación y nosotros tendremos derecho a cancelar su membresía.

5.4 Su derecho a cancelar

Puede cancelar su membresía con nosotros hasta 14 días después de recibir el Certificado de Membresía y recibir el reembolso íntegro de la cuota de membresía, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- Ha adquirido su membresía con más de 28 días de antelación a la hora programada de salida,
- y

- No se haya reclamado ni esté pendiente de reclamación ninguna Indemnización

La retirada de su membresía no afecta a la validez de su reserva del viaje ni de los billetes correspondientes.

Puede retirar Su Membresía a través del chat en directo de mycompanion.com. También puede ponerse en contacto con nosotros por correo electrónico en customer@companion.com. El envío de su notificación de desistimiento es suficiente para cumplir los plazos.

5.5 Cancelación por parte de Trainline o del operador ferroviario

En caso de que Trainline o el operador ferroviario cancelen su viaje, se cancelará su suscripción dejará de ser socio y podrá ponerse en contacto con nosotros para que le reembolsemos la cuota de socio.

5.6 Periodo de gracia

En caso de que cancele Su Reserva a través de la Plataforma Trainline dentro de un periodo de gracia aplicable ofrecido por un operador ferroviario, Su Membresía cesará y Trainline le reembolsará la Cuota de Membresía. Un periodo de gracia es un periodo de tiempo concedido por un operador ferroviario dentro del cual Usted puede Cancelar la compra de Su billete.

5.7 Billeto(s) canjeable(s) y semireembolsable(s)

Canjeable(s)

Una vez iniciada su membresía, la cobertura de viaje de Trainline no puede modificarse.

En caso de que canjee un billete una vez iniciada su Membresía, ésta cesará y no se le reembolsará la cuota de Membresía. Su Membresía no se transfiere a un nuevo billete.

Semireembolsable

En caso de que reciba un reembolso de Trainline una vez iniciada su membresía, ésta cesará y no se le reembolsará la Cuota de Membresía.

5.8 Comisiones e impuestos

La Cuota de Membresía es el importe total que Usted nos paga a cambio de su Membresía y de las Ventajas. Por cada Miembro pagamos una prima de seguro a la aseguradora. La prima de seguro incluye una comisión que la Aseguradora paga a Companion Services DAC por la contratación de la Póliza de Seguro Colectivo. Además, pagamos una comisión a Trainline por sus servicios y por establecer el contacto con los clientes de Trainline concediéndonos acceso a la Plataforma Trainline. El resto de la Cuota de Membresía cubre Nuestros costes de gestión de las Membresías y de organización de los Beneficios. La prima de seguro y los impuestos aplicables se detallan en el Certificado de Membresía.

5.9 Información importante

En caso de que acordemos con la Aseguradora cambios en la Póliza de Seguro Colectivo que afecten a Sus Beneficios, le informaremos por correo electrónico con al menos 30 días de antelación. En caso de dicha notificación, Usted tendrá derecho a cancelar su membresía dentro de los 30 días siguientes a nuestra notificación.

El idioma del Paquete de Membresía es el inglés. Las versiones en inglés y traducidas pueden consultarse aquí: www.companion.com/trainline

5.10 Legislación y resolución de conflictos

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

6 Confidencialidad

6.1 Objeto y Alcance de este Aviso de Privacidad

Este Aviso de Privacidad establece las bases sobre las que Sus datos personales recopila, utiliza y almacena Sus Datos Personales cuando Usted se convierte en Miembro protegido bajo la Cobertura de Viaje Trainline.

Nota: Si está proporcionando datos personales o Datos de categoría especial (por ejemplo, datos sanitarios) sobre otra persona/viajero con nombre, le pedimos que les avise de la información que has compartido con Companjon, que comparta este Aviso de Privacidad con ellos y que le asegure de que le han dado permiso para proporcionar esta información a Companjon.

A los efectos del presente Aviso de Privacidad, el responsable del tratamiento de sus Datos Personales puede ser Companjon, la Aseguradora o Trainline o dos o más de estas partes actuando 2 como responsables conjuntos en el sentido de la legislación aplicable en materia de protección de datos. Companjon recoge Sus Datos Personales de la Plataforma Trainline cuando Usted confirma que desea convertirse en Miembro.

Cada una de las partes ha adoptado medidas para garantizar que sus Datos Personales sean tratados correctamente y de conformidad con la legislación aplicable en materia de protección de datos. Estos acuerdos reflejan las respectivas funciones y responsabilidades de cada entidad en relación con los servicios prestados a Usted y el uso de Sus Datos Personales. Esto significa, por ejemplo, que determinados tratamientos de sus Datos Personales pueden ser llevados a cabo por una entidad en solitario o que determinados tratamientos son llevados a cabo por una entidad bajo las instrucciones de otra. El tratamiento también puede llevarse a cabo bajo control conjunto en el sentido de la legislación aplicable en materia de protección de datos. En cualquier caso, Companjon, la Aseguradora y Trainline garantizarán siempre el cumplimiento de sus obligaciones para con Usted y la plena protección de sus derechos en materia de protección de datos.

Este Aviso de Privacidad se aplica a todos los Miembros. Si tiene alguna pregunta o comentario sobre este Aviso de Privacidad o desea ejercer sus derechos de protección de datos, póngase en contacto con el equipo de privacidad de datos de Companjon enviando un correo electrónico a dataprivacy@companion.com. También tiene derecho a realizar dichas consultas o solicitudes directamente a Trainline o a la Aseguradora, que a su vez podrán remitir Su solicitud a Companjon. En cualquier caso, las partes se asegurarán de que sus consultas y solicitudes se gestionen a través del canal adecuado de acuerdo con sus derechos de protección de datos.

Si tiene alguna pregunta o comentario general sobre esta Cobertura de Viaje Trainline, envíe un correo electrónico a customer@companion.com.

6.2 Resumen de este Aviso de Privacidad

Sus Datos Personales se recopilan con el fin de proporcionarle los Beneficios que tiene como Miembro. Trainline.com Limited (**Trainline**) es propietaria y operadora de la Plataforma Trainline en la que Usted se registra para convertirse en Miembro. A los efectos del presente Aviso de Privacidad, Trainline es un socio independiente de Companjon. Tenga en cuenta que Trainline tiene sus propios términos y condiciones y aviso de privacidad en relación con su uso de la plataforma Trainline y el tratamiento de sus datos con los que debe familiarizarse. Companjon no es responsable ni acepta responsabilidad alguna por los términos y condiciones, el aviso de privacidad u otros términos de la Plataforma Trainline a los que Usted pueda estar sujeto como parte de su reserva con Trainline.

6.3 ¿Qué datos personales recoge Companjon sobre usted?

Companion, Trainline y la Aseguradora pueden recopilar y procesar los siguientes tipos de Datos Personales sobre Usted:

Datos Personales	Detalles
Datos de Membresía	<p>Cuando Usted facilita la información necesaria para convertirse en Miembro, es necesario que Companjon recopile y genere algunos o todos los siguientes Datos Personales sobre Usted:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos sobre Su identidad que incluyen Su cargo, nombre completo, país de residencia, dirección de correo electrónico y fecha de nacimiento, • Nombre del compañero de viaje • Detalles relativos a Su reserva de Trainline que incluyen Su número de reserva, proveedor de la reserva, estación de salida/Ilegada y fecha de salida, • Detalles sobre Su condición de Miembro que incluyen Su número de Miembro y la duración de Su Membresía, • Detalles relativos a Su dirección de protocolo de Internet (IP) utilizada para conectar Su ordenador a Internet para Su compra. Debe reservar Su viaje en la Plataforma Trainline mientras se encuentra en un país del EEE y Su dirección IP se utiliza para verificarlo; y • el número de identificación de cliente de Trainline, que es el número de referencia encriptado asociado a Su Suscripción de seguro.
Datos sobre reclamaciones	<p>Cuando se presenta una reclamación, es necesario que Companjon recopile y genere algunos o todos los siguientes Datos Personales sobre Usted (además de otros datos ya recopilados):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de Su reclamación, • Importe de la indemnización • Datos (por ejemplo, nombre) relativos a un compañero de viaje necesarios para presentar una solicitud, • Documentación que justifique el motivo de la solicitud, • Documentación relativa al hecho de que un médico le haya aconsejado a usted o a su compañero de viaje que no viaje por razones médicas o de salud, y • Datos de Su cuenta bancaria para el pago (si es necesario para pagar Su reclamación).
Datos de Atención al Cliente y Servicio	<p>Cuando Usted envía una consulta o solicitud en relación con Su Membresía, es necesario que Companjon recopile y genere los siguientes Datos Personales sobre Usted (además de otros datos ya recopilados):</p> <ul style="list-style-type: none"> • La naturaleza de su consulta o solicitud (por ejemplo, solicitud de asistencia al cliente/resolución de problemas, solicitud de cancelación de membresía, solicitud de reembolso o solicitud de modificación de membresía); y • La fecha de su consulta y solicitud.

Datos Personales	Detalles
Datos de marketing directo	Si decide recibir comunicaciones de marketing directo, Companjon recopilará Datos Personales relativos a sus preferencias de marketing (por ejemplo, un registro de su decisión de recibir comunicaciones de marketing directo y/o cualquier opción que ejerza para darse de baja de la recepción de dichas comunicaciones).

6.4 ¿Por qué y cómo se utilizan sus Datos Personales?

Las razones por las **que** ("Base Legal") y cómo ("Propósitos") se procesan sus Datos Personales en el contexto de su membresía se explican en la siguiente tabla.

Por qué (Base Legal)	Cómo (Propósitos)
Para gestionar Su Membresía - necesidad contractual	<p>Es necesario procesar sus datos de Membresía, datos de reclamaciones y/o datos de servicio al cliente y asistencia para celebrar y ejecutar el contrato de membresía con usted, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para gestionar el Contrato de Membresía con usted en virtud de las Condiciones de Membresía (por ejemplo, evaluar su elegibilidad, evaluar su nivel de cobertura de seguro, evaluar el precio de su cobertura de seguro y administrar sus beneficios); • para evaluar y procesar cualquier reclamación que haga, • para procesar cualquier servicio al cliente y las solicitudes de apoyo de usted; y • para mantener y almacenar los registros en relación con usted/su membresía en los sistemas de TI de Companjon. <p>IMPORTANTE: es un requisito contractual que usted proporcione sus datos de membresía, datos de reclamaciones y datos de servicio y atención al cliente para los fines establecidos anteriormente. Si Usted no proporciona a Companjon dichos Datos Personales que pueden ser procesados para estos fines, no será posible gestionar Su Membresía y Sus Beneficios.</p>

Por qué (Base Legal)	Cómo (Propósitos)
<p>Para servir a los Miembros y a los intereses comerciales de las partes implicadas - nuestros intereses legítimos</p>	<p>Es necesario procesar Sus Datos Personales con el fin de perseguir los intereses comerciales legítimos de Companjon, de la Aseguradora o de Trainline. Los fines específicos de los intereses comerciales legítimos de Companjon se detallan a continuación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar un presupuesto para la cuota de socio: Companjon procesará sus Datos de Membresía con el fin de proporcionarle un presupuesto para la Cuota de Membresía; • Seguridad de la Información: Companjon puede necesitar procesar Sus Datos Personales con el fin de mantener las garantías adecuadas de que permanecen seguros. • Marketing directo: En determinadas circunstancias, Companjon tratará sus Datos de Marketing Directo para enviarle comunicaciones de marketing (por ejemplo, sobre otros productos y servicios de seguros de Companjon) cuando exista una base legal legítima. • Reclamaciones legales: Companjon tratará Sus Datos Personales para defender, establecer, investigar y/o ejercer una reclamación legal (o una posible reclamación legal) en la que Usted sea parte. • Prevención del fraude: Companjon puede procesar Sus Datos Personales con el fin de prevenir o detectar fraudes o posibles fraudes. <p>Importante: Antes de utilizar sus datos personales para perseguir los intereses comerciales legítimos de Companjon, el impacto de las actividades de procesamiento se considera cuidadosamente contra sus derechos y libertades fundamentales.</p> <p>Usted tiene ciertos derechos cuando Sus Datos Personales se procesan sobre esta base, como el derecho a oponerse. Para obtener información sobre cómo ejercer este derecho, consulte la sección 6.8 de este Aviso de privacidad (¿Cuáles son sus derechos de protección de datos?).</p>
<p>Para cumplir con la ley - cumplir con obligaciones legales</p>	<p>Sus Datos de Membresía, Datos de Reclamaciones y/o Datos de Servicio y Soporte al Cliente pueden ser procesados cuando sea necesario para cumplir con obligaciones legales a las que estamos sujetos bajo las leyes irlandesas y/o de los Estados Miembros de la Unión Europea.</p>

Por qué (Base Legal)	Cómo (Propósitos)
Cuando Usted haya dado su consentimiento explícito	<p>Podremos tratar datos de categoría especial (por ejemplo, datos sanitarios) cuando usted haya dado su consentimiento explícito para ello. Estos datos serían necesarios a efectos de tramitación de siniestros y estarían relacionados con el motivo médico o de salud alegado por usted o por el médico de su compañero de viaje para no poder viajar.</p> <p>Sus Datos de Marketing Directo podrán ser tratados para enviarle comunicaciones de marketing (por ejemplo, sobre otros productos y servicios de seguros de Companjon) cuando Usted haya dado su consentimiento explícito para ello.</p> <p>Companjon también puede procesar sus datos personales sobre la base de su consentimiento explícito en otras circunstancias limitadas.</p>

6.5 Transferencias de Sus Datos Personales y Otros Destinatarios

Siempre que Sus Datos Personales se transmitan a partes externas que procesen los datos en nombre de Companjon, la Aseguradora o Trainline, se garantiza contractualmente que Sus Datos Personales se transmiten y procesan de conformidad con todas las leyes de protección de datos aplicables. Estas partes externas (como funciones de atención al cliente, asistencia en reclamaciones, proveedores de TI, agencias de marketing, auditores, organismos reguladores y gubernamentales, etc.) también están legalmente obligadas a procesar sus Datos personales de conformidad con las leyes de protección de datos aplicables.

Sus Datos Personales pueden ser transferidos a ciertos Destinatarios (por ejemplo, proveedores de servicios de TI, proveedores de seguridad, proveedores de servicios en la nube) que se encuentran fuera del EEE en países con leyes y prácticas que no contienen derechos de protección de datos equivalentes para sus Datos Personales a los del EEE. Cuando se produzcan dichas transferencias, Companjon, la Aseguradora o Trainline se aseguran de que existan garantías y mecanismos de transferencia adecuados para proteger Sus Datos Personales. También se garantiza que dicho tratamiento se realiza de conformidad con las "Recomendaciones sobre medidas complementarias" (01/2020) del Consejo Europeo de Protección de Datos. Si desea obtener más información sobre cualquier transferencia, incluida la forma en que se emplean las salvaguardias adecuadas en relación con sus datos personales, envíe un correo electrónico a dataprivacy@companjon.com.

6.6 ¿Cuánto tiempo se conservan sus datos personales?

La conservación de Sus Datos Personales está sujeta a determinados períodos mínimos de conservación legales y reglamentarios. En consideración a ello, Companjon conservará Sus Datos Personales de acuerdo con los periodos de conservación establecidos en la siguiente tabla:

Datos Personales	Periodo de retención
Datos de Membresía, Datos de Reclamaciones y Datos de Servicio y Asistencia al Cliente	7 años a partir de la fecha de expiración de su membresía a Trainline Trip Cover. En caso de que se recopilen sus datos personales y usted no suscriba un contrato de membresía con nosotros, Companjon conservará estos datos personales durante un máximo de 6 meses.

Datos Personales	Periodo de retención
Datos de Marketing Directo	El período de tiempo que Usted elija para recibir comunicaciones de marketing directo hasta que se dé de baja más un período razonable de tiempo después de eso para permitir que la base de datos de Companjon actualice sus preferencias de marketing directo y/o elimine sus Datos Personales.

En ciertos casos, Companjon puede verse obligado a conservar los registros durante períodos más largos, por ejemplo, para cumplir con las obligaciones derivadas de diferentes requisitos legales y reglamentarios europeos.

6.7 ¿Sus datos personales son tratados con herramientas automatizadas?

Companion o la Aseguradora pueden recurrir a la toma de decisiones automatizada para evaluar su elegibilidad como Miembro o para determinar su elegibilidad para presentar una reclamación. Dichas evaluaciones pueden determinar un resultado que podría tener efectos legales o similares para usted (por ejemplo, la aceptación o el rechazo de su solicitud de membresía en virtud de la póliza de seguro de grupo). Cuando se lleva a cabo dicha toma de decisiones automatizada, puede basarse en sistemas y controles que ayudan a, por ejemplo, evaluar su elegibilidad para convertirse en Miembro, o puede basarse en datos de terceros (como retrasos en los horarios de los trenes) y en el uso de sistemas y controles para evaluar si tiene derecho a recibir una indemnización en virtud de la Póliza de Seguro Colectivo y determinar la indemnización pagadera por siniestros basándose en algoritmos definidos.

IMPORTANTE: La toma de decisiones automatizada puede determinar que Usted no es elegible para beneficiarse de la Cobertura de Viaje Trainline. Companjon y la Aseguradora aplicarán las medidas adecuadas para salvaguardar sus derechos, libertades e intereses legítimos, incluido el derecho a obtener la intervención humana y a expresar su punto de vista e impugnar la decisión (es decir, una persona revisará la decisión automatizada). Si desea solicitar una revisión de dicha decisión, envíe un correo electrónico a dataprivacy@companion.com.

6.8 ¿Cuáles son sus derechos en materia de protección de datos?

Usted tiene una serie de derechos en relación con sus datos personales, que se exponen en la tabla siguiente. **En particular, estos derechos incluyen el derecho a oponerse al tratamiento de sus datos personales cuando dicho tratamiento se lleve a cabo en interés legítimo de Companjon.** Tenga en cuenta que estos derechos no son absolutos. Puede ejercer estos derechos enviando un correo electrónico a dataprivacy@companion.com. Companjon tratará de responder plenamente a su solicitud en el plazo de un mes a partir de su recepción. Tenga en cuenta también que su identidad debe ser verificada cuando ejerza sus derechos de protección de datos.

Derecho	Detalles
Derecho de información	Usted tiene derecho a recibir información clara, transparente y fácilmente comprensible sobre la forma en que se procesan sus datos personales. Este Aviso de Privacidad está diseñado para hacer efectivo este derecho.

Derecho	Detalles
Derecho de oposición	Usted tiene derecho a oponerse al tratamiento de Sus Datos Personales cuando Companjon se base en sus intereses comerciales legítimos para tratar dichos Datos Personales. Usted puede solicitar que Companjon deje de procesar Sus Datos Personales, y Companjon lo hará, a menos que se puedan demostrar motivos legítimos convincentes para continuar procesando Sus Datos Personales o si Sus Datos Personales son necesarios en relación con cualquier reclamación legal.
Derecho de acceso	Usted tiene derecho a acceder a los Datos Personales que Companjon procesa sobre Usted. Si ejerce este derecho, recibirá confirmación sobre si sus datos personales son procesados y, en caso afirmativo, una copia o copias de sus datos personales.
Derecho de rectificación	Usted tiene derecho a corregir los Datos Personales que Companjon procesa sobre Usted si los Datos Personales sobre Usted son inexactos o incompletos.
Derecho de supresión	Usted tiene derecho a solicitar, en determinadas circunstancias, la supresión de Sus Datos Personales. Por ejemplo, si Usted ejerce el derecho de oposición y no existe ninguna razón imperiosa para seguir tratando Sus Datos Personales o si el tratamiento de Sus Datos Personales ya no es necesario.
Derecho de restricción	Usted tiene derecho, en determinadas circunstancias, a restringir el tratamiento de Sus Datos Personales por parte de Companjon. Por ejemplo, si impugna la exactitud de los Datos Personales que Companjon posee sobre Usted o si se opone al tratamiento de Sus Datos Personales.
Derecho a presentar una reclamación	Usted tiene derecho a presentar una queja ante la Comisión de Protección de Datos ("CPD") de Irlanda o ante su propio supervisor local de Protección de Datos del EEE sobre el tratamiento de sus Datos Personales. Para hacerlo, utilice el formulario "Raise a Concern" de la CPD . Le animamos a que se ponga en contacto con Companjon antes de plantear una preocupación a la CDP para ver si se puede resolver cualquier preocupación que tenga sobre el tratamiento de Sus Datos Personales.
Derecho a la portabilidad de datos	<p>Usted puede solicitar los Datos Personales que haya facilitado en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica y puede solicitar que sus Datos Personales se transmitan directamente a otro responsable del tratamiento cuando sea técnicamente posible. Este derecho sólo se aplica cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sus Datos Personales se traten sobre la base jurídica de que son necesarios para ejecutar el contrato con Usted; y • El tratamiento se lleva a cabo por medios automatizados.
Derecho relativo a la toma de decisiones automatizada (incluida la elaboración de perfiles)	Usted tiene derecho a no ser objeto únicamente de la toma de decisiones automatizadas (incluida la elaboración de perfiles) con respecto a sus Datos Personales que tengan efectos jurídicos u otros efectos significativos similares sobre Usted. Para ejercer este derecho, Usted puede: (a) solicitar que una persona revise dicha decisión; (b) expresar Su punto de vista; y/o (c) impugnar la decisión.

6.9 Modificaciones del presente Aviso de Privacidad

Este Aviso de Privacidad puede ser modificado de vez en cuando para mantenerlo al día con los requisitos legales vigentes y la forma en que Companjon opera su negocio. Cualquier cambio realizado en este Aviso de Privacidad le será debidamente notificado de acuerdo con la ley de protección de datos pertinente.

Trainline_TripCover_Ts&Cs_ES_27012025