

Informations aux clients et Conditions générales d'assurance Assurance pour Tickets Ticketmaster

Informations aux clients conformément à la LCA

Les informations destinées aux clients figurant ci-dessous donnent un aperçu de l'identité de l'assureur et des principaux éléments du contrat d'assurance (art. 3 de la Loi fédérale sur le contrat d'assurance, LCA). Seules la police d'assurance et les Conditions générales d'assurance (CGA) sont déterminantes pour le contenu et l'étendue des droits et devoirs résultant du contrat d'assurance.

Qui est l'assureur?

L'assureur est AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse), dénommée ci-après Allianz Assistance, dont le siège est établi à Richtiplatz 1, 8304 Wallisellen.

Qui est le preneur d'assurance?

Le preneur d'assurance est la personne désignée comme telle dans la police d'assurance.

Quels sont les risques assurés et quelle est l'étendue de la couverture d'assurance?

Les risques couverts par le contrat d'assurance ainsi que l'étendue et les restrictions de la couverture d'assurance sont stipulés dans la police d'assurance et les Conditions générales d'assurance (CGA). Vous trouverez ci-après, à titre d'information, une description récapitulative de la composante d'assurance proposée (Assurance dommages):

Frais d'annulation

– Prise en charge des frais d'annulation dus par l'ayant droit en cas d'annulation de la manifestation réservée à cause d'une maladie grave, d'un accident grave, du décès ou d'un autre événement couvert par les CGA.

Quels sont les principaux cas d'exclusion?

Le récapitulatif suivant n'inclut que les principales exclusions de la couverture d'assurance. D'autres exclusions sont stipulées dans les dispositions d'exclusion «Événements et prestations non assurés» des Conditions générales d'assurance et la LCA:

- Un événement qui est déjà survenu au moment de la conclusion du contrat ou à l'achat des billets ou dont l'ayant droit avait connaissance au moment de la conclusion du contrat ou à l'achat des billets n'est pas assuré.
- Les événements suivants, causés par l'ayant droit, ne sont pas couverts:
 - abus d'alcool, usage de drogues ou de médicaments;
 - suicide ou tentative de suicide;
 - participation active à des grèves ou à des troubles;
 - participation à des compétitions, à des entraînements et à d'autres courses sur des circuits de course et d'entraînement;
 - participation à des entreprises téméraires entraînant une exposition délibérée de l'ayant droit à un danger;
 - négligence grossière ou acte délibéré/omission intentionnelle;
 - commission ou tentative de commission de crimes ou de délits.
- Les événements suivants et les conséquences de ceux-ci ne sont pas couverts: guerre, attentats terroristes, troubles en tout genre, catastrophes naturelles et incidents impliquant des substances nucléaires, biologiques ou chimiques.
- Les événements suivants et les conséquences de ceux-ci ne sont pas couverts: épidémies et pandémies, sauf dans les cas expressément prévus au point 7.1 et 7.6.
- Les conséquences des événements engendrés par des décisions administratives, p. ex. la saisie de biens, la détention, l'interdiction de sortie du territoire, les blocages de routes ou les mesures de quarantaine (sauf dans les cas expressément prévus au point 7.6), les mesures policières, les arrêtés etc. ne sont pas assurés.
- Si l'ayant droit ne s'est pas remis, avant la date de la manifestation, d'une maladie ou des séquelles d'un accident, d'une opération ou d'une intervention chirurgicale préexistante au moment de l'achat du billet ou de la souscription d'assurance. Si l'ayant droit ne s'est pas remis, avant la date de la manifestation, des séquelles d'une opération/ intervention chirurgicale prévue au moment de l'achat du billet ou de la souscription d'assurance, mais effectuée ultérieurement.

Quel est le montant de la prime?

Le montant de la prime dépend des risques assurés et de la couverture convenue. Le montant de la prime est défini dans la proposition et ressort de la police d'assurance.

Quelles sont les obligations des ayants droit?

- L'énumération suivante ne comprend que les obligations les plus courantes. D'autres obligations sont stipulées dans les Conditions générales d'assurance et la LCA:
- L'ayant droit a l'obligation en tout état de cause de faire tout ce qui est en son pouvoir pour contribuer à minimiser et à élucider le sinistre; en cas de sinistres dus à une maladie ou à un accident, l'ayant droit doit veiller à ce que les médecins traitants soient déliés du secret médical à l'égard d'Allianz Assistance.
 - Si l'ayant droit ne remplit pas ses obligations, Allianz Assistance est en droit de lui refuser les prestations ou de les réduire.

Quand commence et quand prend fin l'assurance?

Le début et la fin de l'assurance sont définis dans la proposition et stipulée dans la police d'assurance.

Droit de révocation

Le preneur d'assurance peut révoquer le contrat dans un délai de 14 jours à compter de la demande de conclusion du contrat ou de la déclaration d'acceptation de celui-ci en le notifiant à l'assureur sous forme de texte (p. ex. lettre, e-mail). Le droit de révocation est exclu dans le cas d'engagements de couverture provisoires et de contrats d'une durée inférieure à un mois.

Comment Allianz Assistance gère-t-elle les données?

Lors du traitement de données personnelles qui constitue une base indispensable de l'activité d'assurance, Allianz Assistance respecte la loi fédérale sur la protection des données (LPD). Si nécessaire, Allianz Assistance demande l'autorisation éventuellement requise de l'ayant droit de traiter des données dans le formulaire de déclaration de sinistre.

Les données personnelles traitées par Allianz Assistance incluent les données pertinentes pour la conclusion du contrat ainsi que pour l'exécution du contrat et le règlement des sinistres. Les informations du preneur d'assurance ou de l'ayant droit fournies sur la proposition d'assurance et la déclaration de sinistre sont traitées en premier lieu. Un échange de données avec des assureurs précédents et réassureurs en Suisse et à l'étranger a également lieu dans certaines circonstances dans l'intérêt de tous les preneurs d'assurance. Allianz Assistance traite en outre des données personnelles dans le cadre d'optimisations de produits, ainsi qu'à ses propres fins de marketing.

Certaines prestations d'Allianz Assistance sont confiées à des entreprises juridiquement autonomes en Suisse et à l'étranger afin de pouvoir offrir une couverture d'assurance complète à des conditions avantageuses. Il peut s'agir de sociétés du groupe Allianz ou de partenaires de coopération. Dans le cadre de la détermination de l'objet des rapports contractuels, Allianz Assistance est amenée à transmettre des données à l'intérieur et à l'extérieur du groupe. Allianz Assistance conserve les données sur des supports électroniques ou physiques conformément aux dispositions légales.

Les personnes dont les données sont traitées par Allianz Assistance ont le droit, conformément à la LPD, de demander lesquelles de leurs données sont traitées par Allianz Assistance. Elles ont par ailleurs le droit d'exiger la rectification des données incorrectes.

Adresse de contact pour toute réclamation

Allianz Assistance
Gestion des réclamations
Richtiplatz 1
Case postale
8304 Wallisellen

Conditions générales d'assurance (CGA)

La couverture d'assurance d'AWP P&C S.A. Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse), ci-après appelée Allianz Assistance, est définie par la police d'assurance et les Conditions générales d'assurance (CGA) ci-après.

Frais d'annulation

1 Billets assurés

Sont assurés les billets pour une manifestation achetée par l'ayant droit sur le site Internet www.ticketmaster.ch et pour lesquels une assurance a été conclue.

2 Ayant droit

La personne stipulée comme preneur d'assurance sur la police d'assurance est l'ayant droit.

3 Validité territoriale

L'assurance est valable dans le monde entier.

4 Début et durée de la couverture d'assurance

L'assurance débute à la date d'achat du billet et prend fin au début de la manifestation, c.-à-d. à l'entrée dans le local dans lequel se déroule la manifestation (achat simultané de l'assurance et des billets pour l'événement. Conclusion a posteriori de l'assurance impossible).

5 Somme assurée

La somme assurée maximale par billet est de CHF 500.-.

6 Prestations d'assurance

6.1 Frais d'annulation

Lorsque l'ayant droit ne peut pas se rendre à la manifestation réservée en raison d'un événement assuré, Allianz Assistance rembourse les frais d'annulation du billet assuré dus par contrat jusqu'à concurrence de la somme assurée.

6.2 Est considéré comme frais d'annulation assurés le prix total du billet initialement payé par l'ayant droit moins les frais de traitement tels que les frais d'expédition, les frais de paiement, les commissions de billet électronique ou les frais de mandat.

7 Événements assurés

7.1 Maladie grave, accident grave, décès, complications en cas de grossesse

1 Maladie grave (y compris le diagnostic d'une maladie épidémique ou pandémique telle que p. ex. la COVID-19), accident grave, complications en cas de grossesse ou décès, dans la mesure où l'événement survient après l'achat du billet assuré:

- de l'ayant droit;
- d'une personne proche de l'ayant droit réservée la même manifestation et qui l'annule;
- d'une personne proche de l'ayant droit qui ne se rend pas à la manifestation.

Si plusieurs personnes ont réservé la même manifestation, celle-ci peut être annulée par six personnes au maximum.

2 En cas de maladies psychiques, il n'y a couverture d'assurance que si

- un psychiatre atteste l'incapacité de travail et
- l'incapacité de travail est attestée par la présentation d'une confirmation d'absence de l'employeur.

3 En cas de maladie chronique, la protection d'assurance n'entre en jeu que si la présence à la manifestation doit être annulée en raison d'une aggravation aiguë, inattendue et attestée par un médecin. La condition étant que l'état de santé ait été stable au moment de l'achat du billet.

7.2 Grossesse

En cas de grossesse, la protection d'assurance n'entre en jeu que si le début de la grossesse est postérieur à l'achat du billet et que la date de la manifestation se situe après la 24^e semaine de grossesse ou, si le début de la grossesse est postérieur à l'achat du billet et que la manifestation constitue un risque pour l'enfant à naître.

7.3 Retard ou défaillance du moyen de transport public durant le voyage aller

Si la présence à la manifestation est impossible à cause d'un retard ou d'une défaillance du moyen de transport public utilisé pour le voyage aller (c.-à-d. quand l'entrée n'est plus possible ou que la manifestation est déjà terminée).

7.4 Défaillance du véhicule durant le voyage aller suite à une panne ou à un accident

Si le véhicule particulier ou le taxi utilisé n'est pas en état de marche par suite d'une panne ou à un accident pendant le trajet direct jusqu'au lieu de la manifestation. Les pannes de clés ou de carburant ne sont pas assurées.

7.5 Report de la manifestation par l'organisateur

1 Si une manifestation ou un lieu de manifestation est modifié et que le billet s'applique pour la nouvelle date ou le nouveau lieu de la manifestation et que l'ayant droit ne peut pas s'y rendre en raison d'un événement assuré.

2 En complément des événements assurés selon les points 7.1 à 7.4, les événements assurés suivants s'appliquent au point 7.5, s'ils étaient déjà connus à la date d'annonce du report:

- Convocation administrative: si l'ayant droit reçoit une convocation du tribunal en tant que témoin ou juré. La convocation au tribunal doit empêcher la présence à la manifestation.
- Service militaire et protection civile: si l'ayant droit ne peut pas assister à la manifestation en raison d'une convocation au service militaire ou à la protection civile.
- Vacances: si l'ayant droit ne peut pas assister à la manifestation en raison de vacances déjà réservées.
- Événement professionnel: si l'ayant droit ne peut pas assister à la manifestation en raison d'un événement professionnel planifié.
- Mariage: si l'ayant droit ne peut pas assister à la manifestation en raison d'une invitation à un mariage.

7.6 Quarantaine

Si l'ayant droit est mise en quarantaine avant la manifestation sur ordre ou autre exigence d'un gouvernement ou d'une autorité publique, sur la base du soupçon que l'ayant droit, en particulier, a été exposée à une maladie contagieuse (y compris une maladie épidémique ou pandémique telle que p. ex. la COVID-19). Cela n'inclut pas une quarantaine qui s'applique de manière générale ou plus largement à une partie ou à la totalité d'une population ou d'une zone géographique ou qui s'applique en fonction du lieu de départ de la personne.

8 Obligations en cas de sinistre

8.1 L'ayant droit est tenu de faire tout son possible pour minimiser le dommage et le clarifier.

8.2 L'ayant droit est tenu d'accomplir intégralement ses obligations légales ou contractuelles de déclaration, d'information ou de bonne conduite (notamment, déclarer immédiatement l'événement assuré à l'adresse de contact indiquée au point 16).

8.3 Si le sinistre est survenu à la suite d'une maladie ou d'un accident, l'ayant droit doit veiller à ce que les médecins traitants soient déliés du secret médical à l'égard d'Allianz Assistance.

8.4 Si l'ayant droit peut faire valoir des droits à des prestations fournies par Allianz Assistance également à l'égard de tiers, il doit sauvegarder ces droits et les céder à Allianz Assistance.

8.5 En cas de sinistre, les documents suivants doivent être remis à Allianz Assistance par écrit (cf. point 16):

- formulaires de déclaration de sinistre sont disponibles sur notre site web: www.allianz-travel.ch/sinistre
- confirmation de la commande et copie des billets ou billets originaux si pas de print@home;
- documents ou certificats officiels justifiant la survenue du sinistre (p. ex. certificat de décès, certificat médical détaillé avec diagnostic, attestation de l'employeur, rapport de police etc.).

9 Manquement aux obligations

Si l'ayant droit ne remplit pas ses obligations, Allianz Assistance est en droit de lui refuser les prestations ou de les réduire.

10 Événements et prestations non assurés

10.1 Si l'ayant droit ne s'est pas remis, avant la date de la manifestation, d'une maladie ou des séquelles d'un accident, d'une opération ou d'une intervention chirurgicale préexistante au moment de l'achat du billet ou de la souscription d'assurance. Si l'ayant droit ne s'est pas remis, avant la date de la manifestation, des séquelles d'une opération/ intervention chirurgicale prévue au moment de l'achat du billet ou de la souscription d'assurance, mais effectuée ultérieurement.

- 10.2 *Si l'organisateur de la manifestation n'est pas en mesure de fournir les prestations stipulées dans le contrat, ou seulement en partie, qu'il annule ou devrait annuler la manifestation en raison de circonstances concrètes et est tenu, aux termes des dispositions légales ou contractuelles, de rembourser les prestations non fournies. Cela ne vaut pas pour le report de la manifestation par l'organisateur selon le point 7.5.*
- 10.3 *Un événement qui est déjà survenu au moment de la conclusion du contrat ou à l'achat des billets ou dont l'ayant droit avait connaissance au moment de la conclusion du contrat ou à l'achat des billets n'est pas assuré.*
- 10.4 *Les événements suivants, causés par l'ayant droit, ne sont pas couverts:*
- *abus d'alcool, usage de drogues ou de médicaments;*
 - *suicide ou tentative de suicide;*
 - *participation active à des grèves ou à des troubles;*
 - *participation à des compétitions, à des entraînements et à d'autres courses sur des circuits de course et d'entraînement;*
 - *participation à des entreprises téméraires entraînant une exposition délibérée de l'ayant droit un danger;*
 - *négligence grossière ou acte délibéré/omission intentionnelle;*
 - *commission ou tentative de commission de crimes ou de délits.*
- 10.5 *Les événements suivants et les conséquences de ceux-ci ne sont pas couverts: guerre, attentats terroristes, troubles en tout genre, catastrophes naturelles et incidents impliquant des substances nucléaires, biologiques ou chimiques.*
- 10.6 *Les événements suivants et les conséquences de ceux-ci ne sont pas couverts: épidémies et pandémies, sauf dans les cas expressément prévus au point 7.1 et 7.6.*
- 10.7 *Les conséquences des événements engendrés par des décisions administratives, p. ex. la saisie de biens, la détention, l'interdiction de sortie du territoire, les blocages de routes ou les mesures de quarantaine (sauf dans les cas expressément prévus au point 7.6), les mesures policières, les arrêtés etc. ne sont pas assurées.*
- 10.8 *Les frais engagés en rapport avec un événement assuré, tels les frais exposés pour le rachat des choses assurées ou liés à l'intervention de la police ne sont pas assurés.*
- 10.9 *Lorsque l'expert (médecin etc.) est un bénéficiaire direct ou a un lien de parenté direct ou par alliance avec l'ayant droit.*

11 Définitions

11.1 Proches

Les proches sont :

- les proches parents (époux, parents, enfants, beaux-parents, grands-parents, frères et sœurs);
- le partenaire de l'assuré ainsi que ses parents et ses enfants;
- les personnes qui s'occupent des enfants mineurs ou des proches qui requièrent des soins et ne participent pas au voyage;
- les amis très proches avec lesquels il est entretenu un contact intensif.

11.2 Organisateur

Sont considérées comme organisateur toutes les entreprises qui fournissent une prestation en relation avec une manifestation en vertu d'un contrat avec et pour l'ayant droit.

11.3 Transports publics

Sont considérés comme des transports publics les moyens de transport qui circulent régulièrement sur la base d'un horaire et pour lesquels il est nécessaire d'acquiescer un billet de transport. Les taxis, les voitures de location et les avions n'entrent pas dans cette catégorie.

11.4 Maladie grave / accident grave

Les maladies ou les accidents sont réputés graves lorsqu'il en résulte une incapacité de travail de durée limitée ou illimitée ou une incapacité absolue de participer.

11.5 Epidémie

Une maladie contagieuse reconnue par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou par une autorité gouvernementale officielle du pays de résidence de l'ayant droit ou du pays de destination du voyage.

11.6 Pandémie

Une épidémie reconnue comme pandémie par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou par une autorité gouvernementale officielle du pays de résidence de l'ayant droit ou du pays de destination du voyage.

11.7 Quarantaine

Confinement obligatoire (y compris l'isolement ordonné), destiné à arrêter la propagation d'une maladie contagieuse à laquelle l'ayant droit a été exposé.

12 Clause complémentaire

12.1 Si un ayant droit à des droits découlant d'un autre contrat d'assurance (assurance facultative ou obligatoire), la couverture d'assurance se limite à la partie des prestations d'Allianz Assistance qui dépasse celles de l'autre contrat d'assurance. Les frais ne seront remboursés au total qu'une seule fois.

12.2 Si Allianz Assistance a fourni malgré tous des prestations pour le même dommage, celles-ci seront considérées comme une avance, et l'ayant droit cède les droits qu'elle peut faire valoir à l'égard de tiers (assurance de responsabilité civile, facultative ou obligatoire) dans ces limites à Allianz Assistance.

13 Prescription

Les prétentions résultant du contrat d'assurance sont prescrites cinq ans après l'occurrence de l'événement qui a ouvert droit à la prestation.

14 For et droit applicable

14.1 Les actions contre Allianz Assistance peuvent être intentées auprès du tribunal au siège de la société ou au domicile suisse de l'ayant droit.

14.2 La loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA) s'applique en complément des présentes dispositions.

15 Règlement en cas de différences linguistiques dans les CGA

En cas de différences entre les CGA en langue française, italienne, anglaise et allemande, la version allemande fait foi.

16 Adresse de contact

Allianz Assistance
Richtplatz 1
Case postale
8304 Wallisellen
info.ch@allianz.com