

Informations aux clients et Conditions générales d'assurance Assurance billets Ticketmaster

Informations aux clients conformément à la LCA

Les informations aux clients ci-dessous donnent un bref aperçu sur l'identité de l'assureur et l'essentiel du contenu 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 « AGA », dont le siège est établi à Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen.

Qui est le preneur d'assurance ?

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

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

Les risques assurés dans le cadre du contrat d'assurance respectif 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). Ci-après une description détaillée des différentes composantes d'assurance pour une meilleure orientation :

– Frais d'annulation

Prise en charge des frais d'annulation dus par la personne assurée (jusqu'à hauteur de CHF 500.– maximum par billet) si cette dernière ne peut participer à la manifestation réservée et doit l'annuler pour des raisons de maladie grave ou d'accident, de décès, de complications liées à sa grossesse, de retard ou de panne du moyen de transport lors du trajet aller vers le lieu de la manifestation ou de report de la manifestation par l'organisateur.

Quels sont les principaux cas d'exclusion ?

L'énumération ci-après ne comprend que les principaux cas d'exclusion de la couverture d'assurance. D'autres exclusions sont stipulées dans les dispositions relatives aux exclusions (« Événements et prestations non assurés ») des Conditions générales d'assurance ainsi que la LCA :

- Les événements déjà survenus à la conclusion du contrat ou à l'achat des billets ne sont en principe pas couverts, quelles que soient les assurances. Il en va de même pour les événements dont la survenance était reconnaissable à la conclusion du contrat ou à l'achat des billets.
- De même, il n'existe pas de couverture d'assurance pour les événements tels que l'abus d'alcool, de drogues ou de médicaments, le suicide ou la tentative de suicide, la participation à des grèves ou à des troubles, à des courses et entraînements avec des véhicules à moteur ou des bateaux, la participation à des entreprises téméraires entraînant une exposition délibérée à un danger ou les actions/omissions intentionnelles ou négligence grave.
- Ne sont en outre pas assurés la guerre, les attaques terroristes, tout type de troubles, les épidémies, les pandémies, les catastrophes naturelles et les incidents avec des substances nucléaires, biologiques ou chimiques ainsi que leurs conséquences respectives ; ne sont pas non plus assurées les conséquences d'événements résultant de décisions des autorités, p. ex. la saisie de biens, la détention, l'interdiction de sortie du territoire ou la fermeture de l'espace aérien.
- Dans le cadre de la couverture des frais d'annulation, la couverture d'assurance ne s'applique notamment pas en cas de « rétablissement insuffisant », c'est-à-dire pour les maladies ou les conséquences d'un accident, d'une opération ou d'une intervention médicale ayant déjà eu lieu au moment de l'achat du billet ou de la conclusion du contrat d'assurance ou qui n'ont pas guéri avant la date de la manifestation ; la même disposition s'applique en cas d'annulation par l'organisateur et pour les conséquences d'événements découlant de décisions administratives.

Quel est le montant de la prime ?

Le montant de la prime dépend des risques respectivement assurés et de la couverture souhaitée. 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 ci-après ne comprend que les obligations les plus courantes. D'autres obligations sont stipulées dans les conditions générales d'assurance et la LCA :

- Dans le cadre de la couverture des **frais d'annulation**, l'ayant droit est tenu de respecter intégralement ses obligations légales ou contractuelles de déclaration, d'information ou de bonne conduite, par exemple, par la déclaration immédiate d'un sinistre à AGA au moment de la survenance d'un sinistre couvert (formulaire de sinistre, cf. CGA point 8.1).
- Dans tous les cas, la personne assurée est tenue de faire tout ce qui est en son pouvoir pour limiter l'importance du sinistre et contribuer à l'élucidation de son origine. En cas de blessure ou de maladie, la personne assurée doit veiller à libérer les médecins traitants de leur obligation de secret médical envers AGA.
- Si l'ayant droit contrevient à ses obligations, AGA peut refuser ou réduire ses prestations.

Quand commence et quand prend fin l'assurance ?

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

Comment AGA traite-t-elle les données ?

Le traitement de données personnelles constitue une base indispensable de l'activité d'assurance. AGA respecte la loi fédérale sur la protection des données (LPD) lors du traitement des données personnelles. Si nécessaire, AGA demande sur le formulaire de sinistre le consentement au traitement des données éventuellement requis de la personne assurée. Les données personnelles traitées par AGA incluent les données pertinentes pour la conclusion du contrat ainsi que pour l'exécution du contrat et le règlement des sinistres. Le traitement porte avant tout sur les données du preneur/de la preneuse d'assurance ou des personnes assurées fournies dans la proposition d'assurance et la déclaration de sinistre. Des données sont éventuellement échangées avec des assureurs précédents et réassureurs en Suisse et à l'étranger, dans l'intérêt de tous les preneurs d'assurance. AGA traite en outre des données personnelles dans le cadre d'optimisations de produits, ainsi qu'à ses propres fins de marketing.

Certaines prestations d'AGA 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, AGA est amenée à transmettre des données à l'intérieur et à l'extérieur du groupe.

AGA conserve les données sur des supports électroniques ou physiques conformément aux dispositions légales.

Les personnes dont les données personnelles sont traitées par AGA ont le droit, conformément à la LPD, de demander si et lesquelles de leurs données sont traitées par AGA. Elles ont par ailleurs le droit d'exiger la rectification des données inexacts.

How can we help?

AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse)
Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen, tél. +41 44 283 32 22, fax +41 44 283 33 83
info@allianz-assistance.ch, www.allianz-assistance.ch

Adresse de contact en cas de réclamation

Allianz Global Assistance
Hertistrasse 2
Case postale
8304 Wallisellen

Conditions générales d'assurance (CGA)

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

1 Billets assurés

Sont assurés les billets pour une manifestation achetés 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 ou preneuse 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, AGA 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, accident, décès, grossesse

- 1 Maladie grave, accident grave, complications en cas de grossesse ou décès, dans la mesure où l'événement survient après la réservation :
 - de l'ayant droit,
 - d'une personne proche ayant réservé 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 6 personnes au maximum.

- 2 En cas de troubles 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 de la personne assurée ait été stable au moment de l'achat du billet.

- 4 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.

7.2 Retard ou panne du moyen de transport durant le voyage aller

Si la présence à la manifestation est impossible en raison d'un retard ou d'une panne des moyens de transport utilisés pour le voyage aller (c.-à-d. quand l'entrée n'est plus possible ou que la manifestation est déjà terminée).

7.3 Panne du véhicule durant le voyage aller

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

7.4 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 articles 7.1 à 7.3, les événements assurés suivants s'appliquent à l'article 7.4, 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.

8 Obligations en cas de sinistre

8.1 Pour pouvoir bénéficier des prestations AGA, l'ayant droit doit, lors de la survenance de l'événement couvert par l'assurance, immédiatement informer AGA par écrit du sinistre. Les formulaires de sinistre AGA sont téléchargeables sous www.allianz-assistance.ch/schaden.

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

8.3 L'ayant droit est tenu de satisfaire pleinement à ses obligations d'annoncer, de renseigner et de conduite légales ou contractuelles.

8.4 Si le sinistre est survenu par suite d'une maladie ou d'une blessure, l'ayant droit doit veiller à libérer les médecins traitants du secret médical à l'égard d'AGA.

8.5 Si l'ayant droit peut également faire valoir auprès de tiers les prestations fournies par AGA, il doit sauvegarder ces droits et les céder à AGA.

8.6 Les documents suivants doivent être remis à AGA à l'adresse de contact citée :

- billet original,
- certificat de décès,
- documents ou certificats officiels justifiant la survenue du sinistre (par exemple, certificat médical détaillé avec diagnostic, attestation de l'employeur, rapport de police, etc.).

9 Manquement aux obligations

Si la personne assurée ne remplit pas ses obligations en cas de sinistre, AGA est en droit de lui refuser ses prestations ou de les réduire.

10 Événements non assurés

10.1 Rétablissement insuffisant

Si l'assuré n'est pas remis, avant la date de la manifestation, d'une maladie, des séquelles d'un accident, d'une opération ou d'une intervention médicale préexistantes au moment de l'achat du billet. Si l'assuré ne s'est pas remis, avant la date d'achat du billet, des séquelles d'une opération / intervention médicale prévue au moment de sa réservation mais effectuée après celle-ci.

10.2 Annulation par l'organisateur de la manifestation

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 l'article 7.4.

10.3 Si un événement s'est déjà produit lors de la conclusion du contrat ou de l'achat du billet, il n'a pas droit à la prestation.

10.4 Ne sont pas assurés les événements que l'ayant droit a provoqués comme suit :

- abus d'alcool, usage de drogues ou de médicaments,
- suicide ou tentative de suicide,
- participation à des grèves ou à des troubles,
- participation aux courses et entraînements de véhicules à moteur ou de bateaux,
- participation à des actes dangereux, sachant qu'elle s'expose délibérément à un danger,
- négligence grossière ou acte délibéré/omission intentionnelle,
- perpétration de crimes, de délits ou tentatives de délits ou de crimes.

10.5 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.

10.6 Ne sont pas assurés les événements suivants et leurs conséquences : guerre, attentats terroristes, troubles en tout genre, épidémies, pandémies, catastrophes naturelles et incidents impliquant des substances nucléaires, biologiques ou chimiques.

10.7 Ne sont pas assurées les conséquences d'événements découlant de décisions administratives, p. ex. la saisie de biens, la détention ou l'interdiction de sortie du territoire.

10.8 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 :

- proches parents (époux, parents, enfants, beaux-parents, grands-parents et frères et sœurs),
- partenaire de l'assuré ainsi que ses parents et ses enfants,
- personnes qui s'occupent des enfants mineurs ou des proches nécessitant des soins, qui ne participent pas au voyage,
- 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'acquérir un titre de transport. Les taxis et les voitures de location n'entrent pas dans cette catégorie.

11.4 Panne

Est considérée comme une panne toute défaillance soudaine et imprévue d'un véhicule suite à un défaut électrique ou mécanique, qui rend impossible une poursuite du déplacement ou en raison de laquelle la poursuite du déplacement n'est plus conforme à la loi. Sont assimilés aux pannes : les défauts de pneus, le manque de carburant, des clés de véhicules enfermées à l'intérieur du véhicule, ou une batterie déchargée. perte ou un endommagement des clés du véhicule ou un plein avec du mauvais carburant ne sont pas considérés comme panne et ne sont pas assurés.

11.5 Accident de personnes

On entend par accident l'effet soudain et non intentionnel d'un facteur extérieur inhabituel et préjudiciable sur le corps humain.

11.6 Accident de véhicule à moteur

Est considéré comme un accident un dommage sur un véhicule à moteur induit par un événement extérieur soudain et violent qui rend impossible une poursuite du déplacement ou en raison duquel la poursuite du déplacement n'est plus conforme à la loi. En font partie, en particulier, une collision, un renversement, une chute, un enfoncement ou un engloutissement dans l'eau.

11.7 Maladie grave / séquelles graves suite à un accident

Des maladies ou des séquelles d'un accident sont réputées graves lorsqu'elles provoquent une incapacité de travail de durée limitée ou illimitée.

12 Clause complémentaire

12.1 Si un ayant droit a 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'AGA qui dépasse celles de l'autre contrat d'assurance. Les frais ne seront remboursés au total qu'une seule fois.

12.2 Si AGA a fourni malgré tout 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 AGA.

13 Prescription

Les prétentions résultant du contrat d'assurance se prescrivent deux ans après la survenance du fait ayant ouvert droit à la prestation.

14 For et droit applicable

14.1 Les actions contre AGA 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 Adresse de contact

Allianz Global Assistance, Hertistrasse 2, Case postale, 8304 Wallisellen.