

## Informazioni per i clienti e Condizioni generali di assicurazione Assicurazione biglietti Ticketmaster

### Informativa per i clienti ai sensi della LCA

La seguente "Informativa per i clienti" fornisce un riepilogo chiaro e sintetico dell'identità dell'assicuratore e dei principali contenuti del contratto di assicurazione (art. 3 della legge federale sul contratto di assicurazione, LCA). Per il contenuto e l'estensione dei diritti e gli obblighi derivanti dal contratto di assicurazione fanno fede esclusivamente la polizza di assicurazione e le Condizioni generali di assicurazione (CGA).

#### Chi è l'assicuratore?

L'assicuratore è la AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Parigi), succursale di Wallisellen (Svizzera), di seguito detta "AGA", con sede in Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen.

#### Chi è lo stipulante?

Lo stipulante è la persona indicata come tale nella polizza di assicurazione.

#### Quali rischi sono assicurati e qual è l'estensione della copertura assicurativa?

I rischi coperti nell'ambito del rispettivo contratto di assicurazione, come pure l'estensione e le limitazioni della copertura assicurativa, sono indicati nella polizza assicurativa e nelle Condizioni generali di assicurazione (CGA). Per orientarsi più facilmente, qui di seguito si può trovare una descrizione sintetica delle diverse componenti assicurative offerte:

##### – Spese di annullamento

Assunzione delle spese di annullamento dovute dalla persona assicurata (fino a un importo massimo di CHF 500 per biglietto assicurato), se quest'ultima non può usufruire dell'evento prenotato a causa di grave malattia o infortunio, decesso, complicanze della gravidanza, ritardo o indisponibilità del mezzo di trasporto durante il viaggio di andata o di spostamento dell'evento da parte dell'organizzatore.

*L'elenco seguente comprende soltanto le esclusioni principali previste dalla copertura assicurativa. Ulteriori esclusioni sono indicate nelle relative disposizioni ("Rischi e danni non assicurati") delle Condizioni generali di assicurazione e nella LCA.*

- *In linea di principio nessuna delle componenti assicurative comprende una copertura per gli eventi che si erano già verificati al momento della stipulazione del contratto o dell'acquisto del biglietto; lo stesso vale per gli eventi, il cui verificarsi fosse prevedibile al momento della stipulazione del contratto o dell'acquisto del biglietto.*
- *Inoltre non sussiste nessuna copertura per eventi come abuso di alcolici, droghe o farmaci, suicidio o tentato suicidio, partecipazione a scioperi o disordini, competizioni o allenamenti con veicoli a motore o imbarcazioni, partecipazione ad atti temerari, con i quali ci si espone consapevolmente a un pericolo oppure azioni/omissioni gravemente negligenti o intenzionali.*
- *Non sono nemmeno assicurati eventi bellici, attacchi terroristici, disordini di ogni genere, epidemie, pandemie, catastrofi naturali e incidenti con sostanze radioattive, biologiche o chimiche, come pure le loro conseguenze; non sono inoltre assicurate le conseguenze di eventi dovuti a decisioni delle autorità, ad es. sequestro patrimoniale, arresto, divieto di espatrio o chiusura dello spazio aereo.*

In particolare nel caso delle coperture **spese di annullamento** non sussiste nessuna copertura in caso di "difficile processo di guarigione" e simili, ossia per malattie o postumi di infortunio, di un'operazione o di un intervento medico, che sussistevano già al momento della prenotazione del viaggio o della stipulazione dell'assicurazione e che non sono guariti entro la data del viaggio; lo stesso vale per le disdette date dall'organizzatore e per le conseguenze di eventi dovuti a decisioni delle autorità.

#### A quanto ammonta il premio?

L'ammontare del premio dipende dai rischi assicurati e dalla copertura desiderata. L'ammontare del premio viene definito nella proposta ed è indicato nella polizza dell'assicurazione.

#### Quali sono gli obblighi delle persone aventi diritto?

L'elenco seguente comprende soltanto gli obblighi più comuni. Ulteriori obblighi sono indicati nelle Condizioni generali di assicurazione e nella LCA.

- *Nel caso delle coperture **spese di annullamento** la persona avente diritto è tenuta ad adempiere interamente i propri obblighi di notifica, informazione e comportamento previsti dalla legge o dal contratto, ad es. quello di inviare senza indugio una notifica di sinistro alla AGA qualora si verifichi un evento assicurato (modulo per la notifica dei sinistri, cfr. CGA cifra 8.1.).*
- *In ogni caso la persona assicurata ha l'obbligo di intraprendere tutto quanto possa contribuire a ridurre e accertare il danno; nel caso dei danni dovuti a una lesione o una malattia la persona assicurata deve provvedere a sciogliere i medici curanti dal segreto professionale nei confronti della AGA.*
- *Se la persona avente diritto viola i propri obblighi, la AGA può rifiutare o ridurre le proprie prestazioni.*

#### Quando inizia e quando cessa l'assicurazione?

Inizio e fine dell'assicurazione sono definiti nella proposta e indicati nella polizza dell'assicurazione.

#### Come vengono trattati i dati da parte della AGA?

Il trattamento di dati personali costituisce un fondamento indispensabile dell'attività assicurativa. Per quanto concerne il trattamento di dati personali, la AGA rispetta la legge svizzera sulla protezione dei dati (LPD). Se necessario, nel modulo per la notifica dei sinistri la AGA richiede alla persona assicurata il consenso al trattamento dei dati.

I dati personali trattati dalla AGA comprendono i dati rilevanti per la stipulazione del contratto nonché per la sua gestione e per la liquidazione del danno. In primo luogo vengono trattati i dati concernenti lo/la stipulante o le persone assicurate, come risultano dalla proposta di assicurazione e dalla notifica di sinistro. Nell'interesse di tutti gli stipulanti a volte c'è anche uno scambio di dati con gli assicuratori precedenti e i riassicuratori in Svizzera e all'estero. Inoltre la AGA elabora i dati personali anche in relazione all'ottimizzazione di prodotti e per i propri scopi di marketing.

Al fine di offrire una copertura assicurativa a condizioni convenienti, i servizi della AGA sono in parte forniti da imprese giuridicamente autonome in Svizzera e all'estero. A questo riguardo può trattarsi di società del Gruppo Allianz o di partner di cooperazione. Nel quadro dello scopo del rapporto contrattuale la AGA ha necessità di trasmettere i dati sia all'interno che all'esterno del Gruppo.

La AGA custodisce i dati in forma elettronica o fisica, conformemente alle disposizioni di legge.

In base alla LPD, le persone i cui dati sono trattati dalla AGA possono richiedere informazioni su quali siano i loro dati trattati dalla AGA; inoltre hanno il diritto di chiedere la rettifica dei dati incorretti.

Allianz Global Assistance  
Hertistrasse 2  
Casella postale  
8304 Wallisellen

## How can we help?

Allianz Global Assistance  
Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen, tel. +41 44 283 32 22, fax +41 44 283 33 83  
info@allianz-assistance.ch, www.allianz-assistance.ch

## Condizioni generali di assicurazione (CGA)

La copertura assicurativa della AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Parigi), succursale di Wallisellen (Svizzera), di seguito detta "Allianz Global Assistance" oppure "AGA", è definita dalla polizza assicurativa e dalle seguenti Condizioni generali di assicurazione (CGA).

### 1 Biglietti assicurati

Sono assicurati i biglietti per un evento acquistati dalla persona avente diritto sul sito Web [www.ticketmaster.ch](http://www.ticketmaster.ch) e per i quali è stata stipulata un'assicurazione.

### 2 Persona avente diritto

Avente diritto è la persona indicata come stipulante sulla polizza di assicurazione.

### 3 Validità territoriale

L'assicurazione è valida in tutto il mondo.

### 4 Inizio e durata della copertura assicurativa

L'assicurazione decorre dal momento dell'acquisto del biglietto e termina con l'inizio dell'evento, cioè con l'ingresso nel luogo in cui l'evento si svolge (acquisto contemporaneo dell'assicurazione e del biglietto. La stipulazione dell'assicurazione a posteriori non è più possibile).

### 5 Somma assicurata

La somma assicurata massima per ogni biglietto è di CHF 500.-.

### 6 Prestazioni assicurative

#### 6.1 Spese di annullamento

Se la persona avente diritto non può essere presente all'evento prenotato a causa di un evento assicurato, la AGA rimborsa le spese di annullamento contrattualmente dovute del biglietto per l'evento assicurato fino all'ammontare della somma assicurata concordata.

#### 6.2 Per spese di annullamento assicurate si intende il prezzo complessivo del biglietto originariamente pagato dall'avente diritto detratte le spese amministrative come spese di spedizione, commissioni sul pagamento, spese per l'e-ticket o spese di gestione dell'ordine;

### 7 Eventi assicurati

#### 7.1 Malattia, infortunio, decesso, gravidanza

1 Malattia grave, infortunio grave, complicazioni della gravidanza o decesso, a condizione che l'evento in questione sia subentrato dopo il momento della prenotazione,

- della persona avente diritto;
- di a persona prossima, la quale abbia prenotato lo stesso evento e annulli;
- di una persona prossima alla persona avente diritto che non si reca all'evento.

Se più persone hanno prenotato lo stesso evento, la partecipazione può essere annullata da un massimo di 6 persone.

2 In caso di disturbi psichici la copertura assicurativa sussiste soltanto se

- uno psichiatra attesta l'inabilità al lavoro e
- l'inabilità al lavoro è documentata anche presentando un attestato dell'assenza rilasciato dal datore di lavoro.

3 In caso di malattia cronica, la copertura assicurativa sussiste soltanto se la partecipazione all'evento deve essere annullata a causa di un inatteso e acuto peggioramento attestato da un certificato medico. Requisito necessario è che lo stato di salute fosse stabile al momento dell'acquisto del biglietto.

4 In caso di gravidanza la copertura assicurativa sussiste soltanto se la gravidanza è subentrata dopo l'acquisto del biglietto e la data dell'evento è posteriore alla 24<sup>a</sup> settimana di gravidanza oppure se la gravidanza è subentrata dopo l'acquisto del biglietto e l'evento costituisce un rischio per il bambino non ancora nato.

#### 7.2 Ritardo o soppressione del mezzo di trasporto per il viaggio di andata

Se non è possibile recarsi all'evento a seguito di un ritardo o della soppressione del mezzo di trasporto pubblico utilizzato per il viaggio di andata (cioè se non è più possibile l'ingresso o se l'evento è già terminato).

#### 7.3 Avaria del veicolo durante il viaggio di andata

Se durante il viaggio diretto di andata verso il luogo dell'evento il veicolo privato utilizzato o il taxi non possono circolare a causa di un incidente o di un guasto. I contrattempi dovuti alla chiave o alla benzina non sono assicurati.

#### 7.4 Spostamento dell'evento da parte dell'organizzatore

1 Se la data o il luogo di un evento vengono spostati, il biglietto vale per la nuova data o il nuovo luogo dell'evento e la persona avente diritto non può essere presente all'evento spostato a causa di un evento assicurato.

2 Ad integrazione degli eventi assicurati secondo le cifre da 7.1 a 7.3, per la cifra 7.4 valgono i seguenti eventi assicurati, a condizione che fossero già noti al momento in cui è stato comunicato lo spostamento:

- Citazione a comparire da parte delle autorità: se la persona avente diritto riceve una citazione a comparire in tribunale come testimone o come giurato. La data dell'udienza deve impedire la presenza all'evento.
- Servizio militare o nella protezione civile: se la persona avente diritto non può essere presente all'evento perché deve assolvere il servizio militare.
- Ferie: se la persona avente diritto non può essere presente all'evento a causa di ferie già prenotate.
- Evento di lavoro: se la persona avente diritto non può essere presente all'evento a causa di un evento di lavoro pianificato.
- Matrimonio: se la persona avente diritto non può essere presente all'evento a causa di un invito a un matrimonio.

### 8 Obblighi in caso di sinistro

8.1 Per potersi avvalere delle prestazioni AGA, la persona avente diritto, quando si verifica l'evento assicurato, è tenuta a notificare immediatamente per iscritto il sinistro alla AGA (cfr. cifra 12). I moduli per gli avvisi di sinistro possono essere scaricati dal sito [www.allianz-assistance.ch/sinistro](http://www.allianz-assistance.ch/sinistro)

8.2 La persona avente diritto ha l'obbligo di intraprendere tutto ciò che può contribuire a ridurre e accertare il danno.

8.3 La persona avente diritto è tenuta ad adempiere interamente i propri obblighi di notifica, informazione o comportamento previsti dalla legge o dal contratto.

8.4 Se il danno si è verificato in seguito a malattia o lesione, la persona avente diritto deve sciogliere i medici curanti dal segreto professionale nei confronti della AGA.

8.5 Se la persona avente diritto può fare valere le prestazioni fornite dalla AGA anche nei confronti di terzi, deve tutelare tali diritti e cederli alla AGA.

8.6 I seguenti documenti devono essere inviati alla AGA all'indirizzo di contatto indicato:

- biglietto in originale
- attestazione del decesso
- documenti o certificati ufficiali che attestano il verificarsi del sinistro (p.es. certificato medico dettagliato con diagnosi, certificato del datore di lavoro, rapporto di polizza, ecc.).

### 9 Violazione degli obblighi

Se la persona avente diritto viola i propri obblighi, la AGA può rifiutare o ridurre le proprie prestazioni.

## **10 Eventi non assicurati**

### **10.1 Difficile processo di guarigione**

Se una malattia o le conseguenze di un infortunio, di un'operazione o di un intervento medico sussistevano già al momento dell'acquisto del biglietto e la guarigione non è avvenuta entro la data del viaggio. Se le conseguenze di un'operazione/intervento medico già programmata/o a momento dell'acquisto del biglietto, ma eseguita/o soltanto successivamente, non risultano risolte entro la data del viaggio.

### **10.2 Disdetta da parte dell'organizzatore**

Se l'organizzatore non è in grado di fornire le prestazioni contrattuali o può fornirle solo in parte, annulla l'evento o deve annullarlo per circostanze concrete e in base alle disposizioni di legge è tenuto a rimborsare le prestazioni non fornite. Non si applica in caso di spostamento dell'evento da parte dell'organizzatore secondo quanto previsto alla cifra 7.4.

### **10.3 Se un evento si è già verificato al momento della stipulazione del contratto o dell'acquisto del biglietto o se il suo verificarsi era prevedibile per la persona avente diritto al momento della stipulazione del contratto o dell'acquisto del biglietto, non sussiste alcun diritto alle prestazioni.**

### **10.4 Non sono assicurati gli eventi, che la persona avente diritto ha cagionato in uno dei seguenti modi:**

- abuso di alcolici, droghe o farmaci
- suicidio o tentato suicidio
- partecipazione a scioperi o disordini
- partecipazione a competizioni e allenamenti con veicoli a motore o imbarcazioni
- partecipazione ad atti temerari con i quali ci si espone consapevolmente a un pericolo
- azioni/omissioni gravemente negligenti o intenzionali
- compimento di reati o infrazioni o tentativo di compierli

### **10.5 Non sono assicurati gli oneri in relazione a un evento assicurato, ad .es. i costi per riacquistare le cose assicurate o per fini di polizia.**

### **10.6 Non sono assicurati i seguenti eventi e le relative conseguenze: eventi bellici, atti terroristici, disordini di ogni genere, epidemie, pandemie, catastrofi naturali e incidenti con sostanze radioattive, biologiche o chimiche.**

### **10.7 Non sono assicurate le conseguenze di eventi dovuti a decisioni delle autorità, come ad es. sequestro patrimoniale, arresto, divieto di espatrio o chiusura dello spazio aereo.**

### **10.8 Quando il perito (esperto, medico, ecc.) è un diretto beneficiario oppure è un consanguineo o un parente acquisito della persona avente diritto.**

## **11 Definizioni**

### **11.1 Persone vicine**

Per persone vicine si intendono:

- i parenti (coniuge, genitori, figli, suoceri, nonni e fratelli)
- il/la partner convivente, nonché i suoi genitori e figli
- le persone che assistono i figli minorenni e che non partecipano al viaggio oppure i familiari bisognosi di cure
- gli amici stretti con i quali si hanno frequenti contatti

### **11.2 Organizzatore**

Per organizzatore si intendono tutte le aziende che, forniscono una prestazione a favore della persona avente diritto sulla base di un contratto con quest'ultima.

### **11.3 Mezzi di trasporto pubblici**

Sono considerati mezzi di trasporto pubblici tutti quei mezzi di spostamento che circolano regolarmente in base a un orario e per il cui utilizzo è necessario comprare un titolo di viaggio. Taxi e veicoli a noleggio non sono considerati mezzi di trasporto pubblici.

### **11.4 Guasto**

Si considera guasto qualsiasi malfunzionamento improvviso e imprevisto dei un veicolo dovuto a un difetto elettrico o meccanico che rende impossibile la continuazione del viaggio o a causa del quale non è più consentito per legge proseguire il viaggio. Sono equiparati a un guasto: difetto dei pneumatici, mancanza di carburante, chiave del veicolo rimasta chiusa a bordo dello stesso o batteria scarica. La perdita o il danneggiamento della chiave del veicolo o il carburante sbagliato non sono considerati guasti e non sono assicurati.

### **11.5 Infortunio**

È considerato infortunio qualsiasi influsso dannoso, improvviso e involontario, apportato al corpo umano da un fattore esterno straordinario.

### **11.6 Incidente con un veicolo a motore**

Per incidente si intende un danno a un veicolo a motore causato da un evento improvviso e violento agente dall'esterno, a causa del quale la continuazione del viaggio diventa impossibile o non è più consentita per legge. Ciò comprende in particolare eventi come tamponamento, scontro, ribaltamento, caduta, impantamento, affondamento.

### **11.7 Malattia grave / conseguenze gravi di un infortunio**

Le malattie o le conseguenze di un infortunio sono considerate gravi, quando ne deriva un'inabilità al lavoro illimitata o limitata nel tempo.

## **12 Clausola di complementarità**

### **12.1 Se una persona avente diritto ha un diritto derivante da un altro contratto di assicurazione (facoltativa od obbligatoria) la copertura è limitata alla parte delle prestazioni della AGA che supera quella dell'altro contratto di assicurazione. Complessivamente i costi vengono risarciti solo una volta.**

### **12.2 Se la AGA ha comunque erogato prestazioni per lo stesso sinistro, esse valgono come anticipo e la persona avente diritto cede in pari misura alla AGA i propri diritti nei confronti di terzi (assicurazione della responsabilità facoltativa od obbligatoria).**

## **13 Prescrizione**

I diritti derivanti dal contratto di assicurazione si prescrivono in due anni dal verificarsi dell'evento che comporta l'obbligo di prestazione.

## **14 Foro competente e diritto applicabile**

### **14.1 Per le azioni legali nei confronti della AGA si può adire il tribunale competente per la sede della società o per il domicilio svizzero della persona avente diritto.**

### **14.2 A integrazione delle presenti disposizioni si applica la legge federale sul contratto di assicurazione (LCA).**

## **15 Indirizzo di contatto**

Allianz Global Assistance, Hertistrasse 2, Casella postale, 8304 Wallisellen