

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

### Informativa per i clienti secondo la LCA

La seguente Informativa per i clienti fornisce un breve riepilogo 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?

Assicuratore è la AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Parigi), succursale di Wallisellen (Svizzera), di seguito detta Allianz Assistance, con sede nella Richtplatz 1, 8304 Wallisellen.

#### Chi è lo/la stipulante?

Stipulante è la persona indicata come tale nella polizza di assicurazione.

#### Quali rischi sono assicurati e cosa comprende la copertura assicurativa?

I rischi coperti dal relativo 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 della componente assicurativa (Assicurazione danni):

#### Spese di annullamento

– Assunzione delle spese di annullamento a carico della persona avente diritto in caso di annullamento dell'evento prenotato a causa di malattia grave, infortunio grave, decesso o di un altro evento indicato come assicurato nelle CGA.

#### Quali sono le esclusioni principali?

*L'elenco seguente comprende soltanto le esclusioni principali dalla copertura assicurativa. Ulteriori esclusioni sono indicate nelle relative disposizioni «Eventi e prestazioni non assicurati» delle Condizioni generali di assicurazione e nella LCA.*

- Non sono assicurati gli eventi che si sono già verificati al momento della stipulazione del contratto o dell'acquisto del biglietto o il cui verificarsi era prevedibile per la persona avente diritto al momento della stipulazione del contratto o dell'acquisto del biglietto.
- Non sono assicurati gli eventi che la persona avente diritto ha cagionato nei modi seguenti:
  - abuso di alcolici, droghe o farmaci;
  - suicidio o tentato suicidio;
  - partecipazione a scioperi o disordini;
  - partecipazione a competizioni o allenamenti con veicoli, nonché utilizzo di veicoli su circuiti di gara o di allenamento per altri motivi;
  - partecipazione ad atti temerari, con i quali la persona avente diritto si espone consapevolmente a un pericolo;
  - azioni/omissioni gravemente negligenti o intenzionali;
  - crimini o delitti perpetrati o tentati.
- Non sono assicurati i seguenti eventi e le relative conseguenze: eventi bellici, atti terroristici, disordini di ogni genere, catastrofi naturali e incidenti con sostanze radioattive, biologiche o chimiche.
- Non sono assicurati i seguenti eventi e le relative conseguenze: epidemie e pandemie, ad eccezione di quanto espressamente previsto alla cifra 7.1 e 7.6.
- Non sono assicurate le conseguenze di eventi correlati a ordini delle autorità come ad es. sequestro patrimoniale, arresto, divieto di espatrio o chiusure di strade o misure di quarantena (ad eccezione di quanto espressamente previsto alla cifra 7.6) o di polizia, ordinanze ecc.
- 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 o di stipulare l'assicurazione e la guarigione non è avvenuta entro la data dell'evento. Se le conseguenze di un'operazione/intervento medico già programmata/o al momento dell'acquisto del biglietto o di stipulare l'assicurazione, ma eseguita/o soltanto successivamente, non risultano risolte entro la data del dell'evento.

#### A quanto ammonta il premio?

L'ammontare del premio dipende dai rischi assicurati e dalla copertura concordata. 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.

- In ogni caso la persona avente diritto ha l'obbligo di intraprendere tutto quanto possa contribuire a ridurre e accertare il danno; nel caso dei danni dovuti a malattia o infortunio la persona avente diritto deve provvedere a dispensare i medici curanti dal segreto professionale nei confronti di Allianz Assistance.
- Se la persona avente diritto viola i propri obblighi, Allianz Assistance può rifiutare o ridurre le proprie prestazioni.

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

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

#### Diritto di revoca

Lo/la stipulante può revocare il contratto entro un termine di 14 giorni dalla richiesta di conclusione del contratto o dalla dichiarazione di accettazione dello stesso, dandone comunicazione all'assicuratore in forma testuale (ad es. lettera, e-mail). Il diritto di revoca è escluso nel caso di impegni di copertura provvisoria e di contratti con una durata inferiore a un mese.

#### Come avviene il trattamento dei dati da parte di Allianz Assistance?

Per il trattamento di dati personali, che costituiscono una base imprescindibile per l'attività assicurativa, Allianz Assistance si attiene alle disposizioni della legge federale sulla protezione dei dati (LPD). Se necessario, mediante il modulo di notifica del sinistro Allianz Assistance richiede alla persona avente diritto il consenso al trattamento dei dati.

I dati personali trattati da Allianz Assistance comprendono i dati rilevanti per la stipulazione del contratto nonché per la sua esecuzione e per la gestione del sinistro. In primo luogo vengono trattati i dati concernenti gli stipulanti o le persone assicurate, come risultano dalla proposta di assicurazione e dalla notifica di sinistro. Nell'interesse di tutti gli stipulanti, a volte avviene anche uno scambio di dati con gli assicuratori precedenti e i riassicuratori in Svizzera e all'estero. Inoltre, Allianz Assistance tratta 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 di Allianz Assistance sono in parte forniti da imprese giuridicamente autonome in Svizzera e all'estero. A tale riguardo può trattarsi di società del Gruppo Allianz o di partner di cooperazione. Nell'ambito dello scopo del rapporto contrattuale Allianz Assistance ha necessità di trasmettere i dati sia all'interno che all'esterno del Gruppo.

Allianz Assistance custodisce i dati in forma elettronica o fisica, conformemente alle disposizioni di legge.

In base alla LPD, le persone i cui dati vengono trattati da Allianz Assistance possono informarsi su quali siano i loro dati che vengono trattati da Allianz Assistance; hanno inoltre il diritto di chiedere la rettifica dei dati incorretti.

#### Indirizzo di contatto per i reclami

Allianz Assistance  
Gestione reclami  
Richtplatz 1  
Casella postale  
8304 Wallisellen

## 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 Assistance, è definita dalla polizza assicurativa e dalle seguenti Condizioni generali di assicurazione (CGA).

### Spese di annullamento

- 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 Allianz Assistance 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 grave, infortunio grave, decesso, complicazioni della gravidanza**
    - 1 Malattia grave (inclusa una malattia epidemica o pandemica diagnosticata come, ad es., il COVID-19), infortunio grave, complicazioni della gravidanza o decesso, a condizione che l'evento in questione sia subentrato dopo l'acquisto del biglietto assicurato:**
      - della persona avente diritto;
      - di una persona vicina alla persona avente diritto, la quale abbia prenotato lo stesso evento e annulli;
      - di una persona vicina 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 sei persone.
    - 2 In caso di malattie psichiche la copertura assicurativa sussiste soltanto se**
      - uno psichiatra attesta l'incapacità lavorativa e
      - l'incapacità lavorativa 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.**
  - 7.2 Gravidanza**  
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 24a 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.
  - 7.3 Ritardo o avaria del mezzo di trasporto pubblico per il viaggio di andata**  
Se non è possibile recarsi all'evento a causa del ritardo o dell'avarìa 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).
  - 7.4 Avaria del veicolo durante il viaggio di andata a seguito di guasto o incidente**  
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 guasto o di un incidente. I contrattempo dovuti alla chiave o al carburante non sono assicurati.
  - 7.5 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 7.1 a 7.4, per la cifra 7.5 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 protezione civile: se la persona avente diritto non può essere presente all'evento perché deve assolvere il servizio militare o di protezione civile.
      - Vacanze: se la persona avente diritto non può essere presente all'evento a causa di vacanze 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.
  - 7.6 Quarantena**  
Se la persona avente diritto viene messa in quarantena prima dell'evento per ordine o altra richiesta del governo o di un'autorità pubblica in base al sospetto che la persona avente diritto sia stata esposta a una malattia contagiosa (inclusa una malattia epidemica o pandemica come, ad es., il COVID-19). È esclusa una quarantena che si applica in generale o estensivamente a una parte o a tutta una popolazione o area geografica, o che si applica nel luogo di partenza.
- 8 Obblighi in caso di sinistro**
  - 8.1** La persona avente diritto ha l'obbligo di intraprendere tutto ciò che può contribuire a ridurre e accertare il danno.
  - 8.2** La persona avente diritto ha l'obbligo di adempiere integralmente tutti i suoi obblighi contrattuali o legali di comunicazione, informazione o comportamento (tra cui la comunicazione immediata dell'evento assicurato all'indirizzo di contatto menzionato alla cifra 16).
  - 8.3** Se il danno si è verificato in seguito a malattia o infortunio, la persona avente diritto deve dispensare i medici curanti dal segreto professionale nei confronti di Allianz Assistance.
  - 8.4** Se la persona avente diritto può fare valere le prestazioni fornite da Allianz Assistance anche nei confronti di terzi, deve tutelare tali diritti e cederli ad Allianz Assistance.
  - 8.5** Per potersi avvalere delle prestazioni di Allianz Assistance, la persona avente diritto è tenuta a notificare il sinistro ad Allianz Assistance al verificarsi dell'evento assicurato e presentare per iscritto i seguenti documenti (cfr. cifra 16):
    - moduli per la notifica di sinistri sono disponibili sul nostro sito web: [www.allianz-travel.ch/sinistro](http://www.allianz-travel.ch/sinistro)
    - conferma dell'ordine e copia dei biglietti o biglietti originali se non c'è print@home;
    - documenti o certificati ufficiali che attestino il verificarsi del sinistro (ad es. attestazione del decesso, certificato medico dettagliato con diagnosi, certificato del datore di lavoro, rapporto di polizia ecc.).
- 9 Violazione degli obblighi**  
Se la persona avente diritto viola i propri obblighi, Allianz Assistance può rifiutare o ridurre le proprie prestazioni.
- 10 Eventi e prestazioni non assicurati**
  - 10.1** *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 o di stipulare l'assicurazione e la guarigione non è avvenuta entro la data dell'evento. Se le conseguenze di un'operazione/intervento medico già programmata/o al momento dell'acquisto del biglietto o di stipulare l'assicurazione, ma eseguita/o soltanto successivamente, non risultano risolte entro la data dell'evento.*

- 10.2 *Se l'organizzatore non è in grado di fornire integralmente le prestazioni contrattuali o può fornirle solo in parte, disdice l'evento o deve disdirlo 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 7.5.*
- 10.3 *Non sono assicurati gli eventi che si sono già verificati al momento della stipulazione del contratto o dell'acquisto del biglietto o il cui verificarsi era prevedibile per la persona avente diritto al momento della stipulazione del contratto o dell'acquisto del biglietto.*
- 10.4 *Non sono assicurati gli eventi, che la persona avente diritto ha cagionato nei modi seguenti:*
- *abuso di alcolici, droghe o farmaci;*
  - *suicidio o tentato suicidio;*
  - *partecipazione a scioperi o disordini;*
  - *partecipazione a competizioni e allenamenti con veicoli, nonché utilizzo di veicoli su circuiti di gara o di allenamento per altri motivi;*
  - *partecipazione ad atti temerari, con i quali la persona avente diritto si espone consapevolmente a un pericolo;*
  - *azioni/omissioni gravemente negligenti o intenzionali;*
  - *crimini o delitti perpetrati o tentati.*
- 10.5 *Non sono assicurati i seguenti eventi e le relative conseguenze: eventi bellici, atti terroristici, disordini di ogni genere, catastrofi naturali e incidenti con sostanze radioattive, biologiche o chimiche.*
- 10.6 *Non sono assicurati i seguenti eventi e le relative conseguenze: epidemie e pandemie, ad eccezione di quanto espressamente previsto alla cifra 7.1 e 7.6.*
- 10.7 *Non sono assicurate le conseguenze di eventi correlati a ordini delle autorità come ad es. sequestro patrimoniale, arresto, divieto di espatrio o chiusure di strade o misure di quarantena (ad eccezione di quanto espressamente previsto alla cifra 7.6) o di polizia, ordinanze ecc.*
- 10.8 *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.*
- 10.9 *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**

Sono persone vicine:

- i parenti (coniuge, genitori, figli, suoceri, nonni e fratelli);
- il/la convivente, come pure 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 trasporti pubblici**

Sono considerati mezzi di trasporti pubblici tutti quei mezzi di spostamento che circolano regolarmente in base a un orario e per il cui utilizzo è necessario acquistare un biglietto di viaggio. Taxi, automobili a noleggio e aerei non sono considerati mezzi di trasporti pubblici.

### **11.4 Malattia grave / infortunio grave**

Le malattie o gli infortuni sono considerati gravi quando ne deriva un'incapacità lavorativa temporanea o illimitata o un'incapacità imperativa a partecipare.

### **11.5 Epidemia**

Una malattia contagiosa riconosciuta come epidemia dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) o una pubblica autorità governativa nel paese di residenza della persona avente diritto o in quello di destinazione del viaggio.

### **11.6 Pandemia**

Un'epidemia riconosciuta come una pandemia dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) o una pubblica autorità governativa nel paese di residenza della persona avente diritto o in quello di destinazione del viaggio.

### **11.7 Quarantena**

Confinamento obbligatorio (compreso l'isolamento ordinato), destinato a fermare la diffusione di una malattia contagiosa alla quale la persona avente diritto potrebbe essere stata esposta.

### **11.8 Catastrofe naturale**

Evento naturale di gravità eccezionale che, immediatamente e nel luogo interessato dall'evento, mette a rischio la vita di numerose persone e procura ingenti danni materiali alle infrastrutture pubbliche.

## **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 Allianz Assistance che supera quella dell'altro contratto di assicurazione. Complessivamente i costi vengono risarciti solo una volta.

12.2 Se la Allianz Assistance ha comunque erogato prestazioni per lo stesso sinistro, esse valgono come anticipo e la persona avente diritto cede in pari misura alla Allianz Assistance 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 cinque 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 Allianz Assistance 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 Regolamento in caso di differenze linguistiche delle CGA**

In caso di differenze linguistiche tra le CGA in francese, italiano, inglese e tedesco, in caso di dubbio fa fede sempre la versione tedesca.

## **16 Indirizzo di contatto**

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