

QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES

Bienvenue dans la section FAQ sur l'assurance annulation de billets d'événements d'Allianz ! Nous vous fournissons ici des informations essentielles sur l'assurance annulation de billets d'événements. Vous trouverez ci-dessous les réponses aux questions les plus fréquemment posées, depuis les avantages de l'assurance annulation de billets d'événements jusqu'à la procédure d'indemnisation.

QUESTIONS GÉNÉRALES

POURQUOI SOUSCRIRE UNE ASSURANCE ANNULATION DE BILLETS ?

L'assurance annulation de billets vous permet d'obtenir le remboursement du prix de votre billet si une raison imprévue, indépendante de votre volonté et couverte par votre contrat d'assurance, vous empêche d'assister à l'événement.

Il peut s'agir d'un accident, d'une maladie, d'une réparation d'urgence à domicile, d'un déménagement ou d'autres événements imprévisibles. Vous pouvez consulter la liste complète des motifs couverts dans les conditions générales de votre contrat d'assurance.

QUI PEUT SOUSCRIRE CETTE ASSURANCE ?

Cette police d'assurance annulation de billets vous est destinée si vous êtes un particulier qui achète des billets d'événements sur le site web Ticketmaster et si vous souhaitez être protégé contre d'éventuels événements imprévus indépendants de votre volonté, qui pourraient vous empêcher d'assister à l'événement.

Pour souscrire, vous devez avoir votre résidence en France.

COMMENT PUIS-JE ACHETER L'ASSURANCE ANNULATION DE BILLETS ?

L'assurance annulation de billets est proposée en option lors de l'achat de vos billets. Il vous suffit de l'ajouter à votre panier et vos billets seront assurés dès le paiement de votre commande.

COMMENT PUIS-JE RÉSILIER MON CONTRAT D'ASSURANCE ANNULATION DE BILLETS ?

Vous pouvez renoncer à votre contrat d'assurance dans le délai indiqué dans votre e-mail de confirmation, vous serez alors remboursé à condition qu'aucune demande d'indemnisation n'ait été faite et que votre voyage n'ait pas commencé.

Après ce délai, vous pouvez soumettre une demande de résiliation de contrat d'assurance via <https://allianz-protection.com>, dans les délais et conditions du contrat d'assurance.

OÙ PUIS-JE TROUVER MON NUMÉRO DE CONTRAT ?

Le numéro de contrat d'assurance vous est communiqué dans l'e-mail de confirmation que vous avez reçu après la souscription du contrat d'assurance.

COMMENT PUIS-JE CONNAÎTRE LES LIMITES DE MA COUVERTURE ?

Veuillez vous référer au document d'information du contrat d'assurance annulation de billets, qui vous est envoyé dans votre e-mail de confirmation. Vous y trouverez tous les détails de votre contrat, y compris les garanties, les limites de couverture, les motifs couverts et les exclusions.

QUESTIONS SPÉCIFIQUES SUR L'ASSURANCE ANNULATION DE BILLETS D'ÉVÉNEMENTS

JE NE SOUHAITE PLUS PARTICIPER À L'ÉVÉNEMENT. PUIS-JE ME FAIRE REMBOURSER LE COÛT DE MON BILLET D'AVION ?

Non, l'assurance annulation de billets ne couvre pas les cas où vous changez d'avis sur votre participation à l'événement.

L'ÉVÉNEMENT EST ANNULÉ, PUIS-JE OBTENIR LE REMBOURSEMENT DE MON BILLET ?

Non, l'assurance annulation de billets ne couvre pas l'annulation d'un événement par le lieu ou l'organisateur. Seule l'annulation d'un billet d'événement par vous-même, et pour un motif couvert, peut faire l'objet d'un remboursement au titre de votre assurance de billets d'événement.

Pour obtenir le remboursement d'un événement annulé, nous vous invitons à contacter directement le service clientèle du fournisseur de billets d'événement.

JE SOUFFRE D'UNE MALADIE PRÉ-EXISTANTE QUI M'EMPÊCHE D'ASSISTER À L'ÉVÉNEMENT. PUIS-JE ANNULER ET ME FAIRE REMBOURSER LE PRIX DE MES BILLETS ?

Le remboursement en cas d'annulation pour cause de maladie pré-existante dépend de votre pays de résidence et de l'état de la maladie au moment où vous avez souscrit l'assurance annulation de billets. Veuillez vous référer aux conditions générales de votre contrat d'assurance.

UN MEMBRE DE MA FAMILLE QUI NE PARTICIPE PAS À L'ÉVÉNEMENT EST HOSPITALISÉ ET JE NE PEUX PLUS ASSISTER À L'ÉVÉNEMENT. PUIS-JE ME FAIRE REMBOURSER LE PRIX DE MON BILLET ?

Oui, si vous ne pouvez plus assister à l'événement en raison de l'hospitalisation d'un membre de votre famille, vous pouvez prétendre au remboursement du prix de vos billets, sous réserve des conditions applicables, décrites dans les Conditions générales de votre contrat d'assurance.

SI MOI, OU MON ACCOMPAGNANT, SOMMES MALADES ET NE POUVONS PAS ASSISTER À L'ÉVÉNEMENT, POUVONS-NOUS NOUS FAIRE REMBOURSER LE PRIX DE NOS BILLETS ?

Oui, si vous, ou votre accompagnant, êtes malade et ne pouvez plus assister à l'événement, vous pouvez prétendre au remboursement du prix de vos billets, sous réserve des conditions applicables, décrites dans les conditions.

Y A-T-IL DES EXCLUSIONS À MON CONTRAT D'ASSURANCE ?

Oui, il existe des exclusions dans les contrats d'assurance annulation de billets. Il s'agit de situations ou de circonstances spécifiques dans lesquelles la couverture d'assurance ne s'applique pas. Parmi les exclusions les plus courantes, on peut citer l'annulation ou le retard de l'événement par l'organisateur pour quelque raison que ce soit, les actes de guerre ou de terrorisme. La liste des exclusions est disponible dans les conditions générales de votre contrat d'assurance.

DÉPOSER UNE DEMANDE D'INDEMNISATION

COMMENT PUIS-JE ME FAIRE REMBOURSER LE PRIX DE MES BILLETS ?

Si vous ne pouvez pas assister à l'événement pour un motif couvert et que vous souhaitez vous faire rembourser le prix de votre billet, le moyen le plus rapide et le plus simple de déposer une demande est de se rendre sur le site web à l'adresse <https://allianz-protection.com>. Pour commencer, vous aurez besoin de votre adresse électronique ou de votre numéro de contrat d'assurance, ainsi que de la date de votre événement ou de la date de souscription de votre contrat.

Vous pouvez également nous contacter au claims.awpeurope@allianz.com.

Des documents justificatifs seront nécessaires pour que nous puissions examiner votre demande. Une fois que vous aurez soumis votre demande, vous recevrez un courriel de confirmation.

COMMENT VÉRIFIER LE SUIVI D'UNE DEMANDE D'INDEMNISATION ?

Pour un service plus rapide, consultez le suivi de votre demande en ligne à l'adresse <https://allianz-protection.com>.

OÙ PUIS-JE TROUVER MON NUMÉRO DE CONTRAT ?

Le numéro de contrat d'assurance vous est communiqué dans l'e-mail de confirmation que vous avez reçu ou dans les conditions particulières de votre contrat d'assurance qui vous ont été remises après la souscription de votre contrat d'assurance.

POURQUOI DOIS-JE PRÉSENTER DES DOCUMENTS JUSTIFICATIFS ?

Les documents justificatifs nous permettent de vérifier votre demande et sont nécessaires pour commencer le traitement de votre demande. Les documents requis dépendent du type et de la raison de votre demande. Il peut s'agir de reçus, de dossiers médicaux, de rapports de police, de photos, etc.

POURQUOI MA DEMANDE A-T-ELLE ÉTÉ REFUSÉE ?

Voici quelques raisons courantes de refus de demande d'indemnisation :

- Le motif de votre demande ne répond pas aux exigences énoncées dans le contrat d'assurance
- Le motif de votre demande figure dans la liste des "exclusions générales" du contrat

Il est important de lire les conditions générales du contrat d'assurance avant d'assister à l'événement ou de faire une demande d'indemnisation afin de bien comprendre ce qui est couvert et ce qui ne l'est pas.

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

Welcome to the Allianz Event Ticket Cancellation Insurance FAQ section!
Here, we provide you with essential information about travel insurance.
Below, you will find answers to frequently asked questions, from the benefits of travel insurance to the claims process.

GENERAL QUESTIONS

WHY PURCHASE EVENT TICKET CANCELLATION INSURANCE?

Event Ticket Cancellation Insurance allows you to get reimbursement of your ticket cost if a covered unforeseen reason prevents you from attending the event.

This includes reasons such as accident, illness, emergency home repair, redundancy, and other unforeseeable events. You can view the complete list of covered reasons in the policy Terms & Conditions.

WHO CAN BUY THIS INSURANCE?

This ticket cancellation insurance policy is designed for you if you are an individual purchasing event tickets on the Ticketmaster website and if you wish to be protected against certain unforeseen events beyond your control, which could prevent you from attending the event.

To eligible for this insurance, you must be a resident of France.

HOW CAN I BUY THE EVENT TICKET CANCELLATION INSURANCE?

Event Ticket Cancellation Insurance is offered as an option when purchasing your tickets. All you have to do is add it to your basket and your tickets will be insured as soon as your purchase has been made.

HOW CAN I CANCEL MY EVENT TICKET CANCELLATION INSURANCE POLICY?

You can submit a policy cancellation request via <https://allianz-protection.com>. You will be issued a refund if you cancel within the policy cancellation period shown in your confirmation email, provided no claim has been made and your event has not started.

WHERE CAN I FIND MY POLICY NUMBER?

The insurance policy number is shown in the confirmation e-mail you have received and in the certificate of insurance provided to you after purchasing your insurance.

HOW DO I KNOW WHAT MY COVER LIMITS ARE?

Please refer to the cover summary in the Event Ticket Cancellation policy Terms & Conditions, which are provided with your confirmation email. You will find all the details of your policy, including benefits, coverage limits, covered reasons and exclusions.

SPECIFIC QUESTIONS ABOUT EVENT TICKET CANCELLATION INSURANCE

I NO LONGER WANT TO ATTEND THE EVENT. CAN I GET REIMBURSED FOR THE COST OF MY EVENT TICKET?

No, Event Ticket Cancellation Insurance does not provide cover for changing your mind about attending the event.

THE EVENT IS CANCELLED, CAN I GET MY TICKET COST REIMBURSED?

No, ticket cancellation insurance does not cover event cancellation by the venue or promoter. Only event ticket cancellations made by you, as a result of a covered reason, are considered under your Event Ticket Cancellation Insurance. To obtain a refund for a cancelled event, we suggest you contact the event ticket provider customer service directly.

FILE A CLAIM

I HAVE A PRE-EXISTING MEDICAL CONDITION THAT PREVENTS ME FROM ATTENDING THE EVENT. CAN I CANCEL AND GET REIMBURSED FOR THE COST OF MY TICKETS?

Reimbursement for cancellation due to a pre-existing medical condition varies according to your country of residence and the status of the medical condition at the time you purchased your event ticket cancellation insurance. Please refer to the policy Terms & Conditions.

A FAMILY MEMBER WHO IS NOT ATTENDING THE EVENT IS HOSPITALIZED, AND I CAN NO LONGER ATTEND THE EVENT. CAN I GET REIMBURSED FOR THE COST OF MY TICKET?

Yes, if you can no longer attend the event due to a family member being hospitalised, you are eligible for reimbursement for the cost of your event tickets, subject to the policy Terms & Conditions.

IF I OR MY EVENT COMPANION IS SICK AND CANNOT ATTEND THE EVENT, CAN WE GET REIMBURSED FOR THE COST OF OUR TICKETS?

Yes, if you or your event companion is sick and can no longer attend the event, you are eligible for reimbursement for the cost of your event tickets, subject to the policy Terms & Conditions.

ARE THERE ANY EXCLUSIONS TO MY INSURANCE POLICY?

Yes, there are exclusions in Event Ticket Cancellation Insurance policies. These are specific situations or circumstances where the insurance cover does not apply. Some common exclusions may include events being cancelled or postponed by the venue or promoter for any reason, acts of war or terrorism. The full list of exclusions are all featured in the policy Terms & Conditions.

HOW CAN I GET REIMBURSED FOR THE COST OF MY EVENT TICKETS?

If you cannot attend the Event for a covered reason and want to get reimbursed for your event ticket cost, the quickest and easiest way to file a claim is to visit the website at www.allianz-protection.com. To get started, you'll need your email address or policy number, as well as the date of the event and policy purchase date.

You can also contact us at claims.awpeurope@allianz.com.

Documentation to support your claim is required before we can review your claim. Once you have submitted your claim, you will receive a confirmation email.

HOW DO I CHECK THE STATUS OF A CLAIM?

For the quickest service, check the status of your claim online at www.allianz-protection.com.

WHERE CAN I FIND MY POLICY NUMBER?

The insurance policy number is shown in the confirmation e-mail you have received and in the certificate of insurance provided to you after purchasing your insurance.

WHY DO I NEED TO SUBMIT DOCUMENTATION?

Supporting documentation enables us to verify your claim, and it is required in order for us to start the assessment process. The documentation required depends on your claim type and reason. It may include receipts, medical certificate, police reports, photos, etc.

WHY WAS MY CLAIM DENIED?

Some common reasons for claim denials are for example:

- Your claim reason does not meet the requirements stated in the policy
- Your claim reason is listed under "General Exclusions" in the policy

It's important to read the policy Terms & Conditions before you attend the event or make a claim to understand what is and is not covered.