Notice d'information valant conditions générales d'assurance annulation

« Billetterie MEETCH SEE TICKETS »

La présente Notice d'information vaut conditions générales du contrat assurance annulation Billetterie MEETCH SEE TICKETS'", ci-après dénommé le "Contrat" et dont le numéro de police est ORD121068S8V1.

Ce Contrat est un contrat d'assurance qui vous est proposé à l'occasion de l'achat de billets de spectacles sur le site de SEE TICKETS ou de ses filiales.

Ce Contrat est assuré par :

- **Solucia Service et Protection Juridiques,** une marque de Solucia Protection Juridique (ci-après désigné par « l'Assureur » ou « Solucia SPJ »), 111 avenue de France - CS 51519 - 75634 Paris Cedex 13, SA à directoire et conseil de surveillance au capital de 9 600 000 € - RCS Paris n° 481 997 708 – Entreprise régie par le Code des Assurances et soumise au contrôle de l'ACPR- 4 Place de Budapest- CS 92459- 75436 PARIS CEDEX 09 (www.acpr.fr) ;

- Qui confie la gestion y compris des sinistres à **MEETCH**, une marque de **Phenomen**, SASU au capital de 10.000€, dont le siège social est situé 141 avenue de Wagram 75017 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 833 740 699 et à l'ORIAS sous le n° 18 000 514 www.orias.fr (ci-après le "Courtier gestionnaire").

- **Phenomen** vous propose le contrat d'assurance "Billetterie MEETCH SEE TICKETS " par l'intermédiaire de **SEE TICKETS**, SAS au capital de 290.482,40 € dont le siège social est situé 10, place de la Joliette, les Docks Atrium 10.5, 13002 Marseille, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 453 942 948 et à l'ORIAS sous le n°11 063 329 (www.orias.fr), au nom et pour le compte de ses filiales et qui agit en qualité d'intermédiaire à titre accessoire dérogatoire selon l'article L.513-1 du code des assurances ou par son réseau d'enseignes en qualité d'intermédiaire à titre accessoire dérogatoire selon l'article L.513-1 du code des assurances (ci-après le "Distributeur").

Phenomen et Solucia SPJ sont des entreprises soumises régies par le Code des assurances et sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest CS 92549- 75436 Paris Cedex 09 (www.acpr.fr).

Le Courtier gestionnaire est mandaté par l'Assureur pour gérer le Contrat tant en ce qui concerne l'adhésion au Contrat que les Sinistres.

Les moyens de contacter le Courtier gestionnaire sont les suivants :

- Sur le site : www.meetch.io
- Par voie postale : 141, avenue de Wagram – 75017 PARIS

1. DEFINITIONS

Pour Vous aider à mieux comprendre votre garantie annulation billetterie, Vous trouverez dans ce lexique les définitions des termes qui lui sont propres sauf dispositions contraires. Ces termes commencent par une Majuscule.

Accident corporel : Altération brutale de la santé provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure non intentionnelle de la part de la victime, constatée par une Autorité médicale, entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre.

Adhérent : La personne physique majeure ayant acheté un Billet assuré et ayant adhéré au Contrat et identifiée comme telle sur le Certificat d'adhésion.

Agression : Toute menace ou violence physique exercée par un Tiers en vue de déposséder l'Adhérent à l'assurance ou l'Assuré du Billet assuré.

Assuré : Toute personne bénéficiant d'un Billet assuré.

Autorité médicale : Toute personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie en état de validité dans le pays où est constaté l'Accident corporel grave ou la Maladie grave et bénéficiant de l'autorisation d'exercer dans ledit pays.

Billet assuré : Titre ou droit d'entrée pour un Spectacle ayant lieu dans l'Espace Economique Européen. **Seuls les billets comportant une date fixe de représentation peuvent être assurés.**

Certificat d'adhésion : Le document adressé par e-mail par le Courtier gestionnaire à l'Adhérent pour confirmer son adhésion au présent contrat.

Conjoint : L'époux ou l'épouse de l'Assuré, non séparé de corps légalement, son concubin ou toute personne ayant signé un pacte civil de solidarité (ou tout équivalent) et vivant au Domicile de l'Assuré.

Domicile : Le lieu de résidence principal et habituel de l'Assuré.

Evènement : l'activité, la visite, le spectacle ou la manifestation culturelle ou sportive ou de loisirs garanti pour lequel le Billet assuré a été acheté par l'Adhérent au Distributeur.

Maladie : Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une Autorité médicale, entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade et impliquant la cessation

temporaire ou définitive de toute activité professionnelle ou autre.

Membre de la famille : Le Conjoint, les ascendants ou descendants de l'Assuré ou de son Conjoint jusqu'au second degré, ainsi que les frères et sœurs de l'Assuré ou de son Conjoint et leurs enfants.

Panier : Ensemble des Billets assurés achetés par l'Adhérent.

Préjudice matériel important : Tout dommage matériel (incendie, cambriolage, dégât des eaux, explosion, effondrement) occasionné au Domicile de l'un des Assurés ou aux locaux professionnels ou à l'exploitation agricole dont cet Assuré est propriétaire, locataire ou occupant à titre gratuit, dans la mesure où ce dommage nécessite impérativement la présence sur les lieux de l'Assuré le jour du Spectacle, pour effectuer les actes conservatoires nécessaires.

Sinistre : Événement susceptible de mettre en œuvre la garantie « Assurance annulation billetterie » du présent Contrat.

Spectacle : Toute manifestation culturelle, sportive ou de loisirs pour laquelle le Billet assuré a été acheté par l'Adhérent sur le site du Distributeur.

Tiers : Toute personne physique autre que l'Adhérent, l'Assuré, son Conjoint ou tout Membre de la famille de l'Assuré.

Vol : Dépossession frauduleuse par un Tiers du Billet assuré par effraction ou par agression.

Vol par agression : le Vol au moyen de menaces ou violences exercées par un Tiers sur l'Assuré.

Vol par effraction : le Vol par le forcement ou la destruction de tout dispositif de fermeture d'un local immobilier construit en dur, clos et couvert, d'une habitation, d'un véhicule terrestre à moteur, d'une caravane, d'un bateau ou d'un aéronef.

2. MODALITES D'ADHESION

a. Qui peut adhérer au Contrat ?

Toute personne physique majeure ayant acheté en France, auprès du Distributeur, un ou plusieurs billets de Spectacle.

b. Comment adhérer au Contrat ?

La personne physique majeure qui souhaite bénéficier de la garantie Assurance annulation billetterie pour les billets de Spectacle qu'elle achète doit adhérer au Contrat en donnant son consentement à l'offre d'assurance en même temps que l'achat des billets en ligne sur le site Internet de SEE TICKETS et après avoir pris connaissance du document d'information normalisé, de la fiche d'information et de conseil préalable ainsi que de la présente notice d'information et en avoir accepté les termes.
Tous les documents précités ainsi que la facture attestant le paiement du prix d'achat toutes taxes comprises des Billets assurés doivent être conservés sur un support durable par l'Adhérent.

c. *Preuve et confirmation de l'adhésion*

Les données sous forme électronique conservées par l'Assureur ou tout mandataire de son choix valent signature par l'Adhérent, lui sont opposables et peuvent être admises comme preuve de son identité et de son consentement à l'offre d'assurance et aux termes de la présente Notice d'information.

Le Courtier gestionnaire adresse à l'Adhérent, par e-mail, un Certificat d'adhésion et la présente Notice d'information ainsi que, pour rappel, les documents d'informations précontractuelles, documents que l'Adhérent s'engage également à conserver sur un support durable.

d. *Renonciation à l'adhésion*

En cas d'adhésion en ligne, conformément à l'article L.112-2-1 du code des assurances l'Adhérent peut renoncer à son adhésion au Contrat dans les 14 (quatorze) jours suivants son acceptation du contrat et la réception des documents contractuels y relatifs, en annulant sa demande d'assurance auprès du Courtier gestionnaire.
La résiliation prend effet au moment de la notification de la renonciation.
Le Courtier gestionnaire, au nom et pour le compte de l'Assureur, lui remboursera alors la cotisation d'assurance payée au moment de l'adhésion.

Toutefois, **si l'Assuré demande à bénéficier de la garantie, pendant le délai de renonciation, dans les conditions prévues à la Notice, il ne pourra plus exercer son droit de renonciation, cette déclaration constituant son accord à l'exécution du Contrat.**

Le droit à renonciation ne pourra pas s'exercer, si la durée du Contrat est inférieure à un mois.

Vous bénéficiez également d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de trente (30) jours (calendaires) à compter de la souscription, sans frais ni pénalités. Toutefois, si vous bénéficiez d'une ou de plusieurs cotisations d'assurance qui vous sont offertes, de telle sorte que vous n'avez pas à payer une cotisation sur un ou plusieurs mois au début d'exécution du contrat, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première cotisation.
L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :

1. Vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
2. Ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur;
3. Le contrat auquel Vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
4. Vous n'avez déclaré aucun Sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, Vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat en nous adressant une lettre ou tout autre support durable. Nous sommes tenus de vous rembourser la cotisation payée dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

Par ailleurs, pour éviter un cumul d'assurances, Vous êtes invité à vérifier que Vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le contrat que Vous avez souscrit.

Cette renonciation n'est valable que si elle est adressée dans le délai mentionné ci-dessus, lisiblement, parfaitement remplie et signée. **Par ailleurs, ce droit à renonciation ne peut plus être exercé à compter de la date du Spectacle ou si un Sinistre a été déclaré pendant le délai de renonciation**.

La demande doit être adressée à PHENOMEN – 141, avenue de Wagram – 75017 PARIS ou par mail à contact@meetch.io

Pour exercer le droit de renonciation le modèle suivant peut être complété, ou sur papier libre, par vos soins :

FORMULAIRE DE RENONCIATION
Je soussigné(e), déclare renoncer à l'offre ORD121068S8V1
Date signature contrat :__/__/____
Nom du Client : _____
Adresse : _____
Code Postal : _____ Ville : _____
Date : __/__ /_____ Signature du client :

3. OBJET ET LIMITES DE LA GARANTIE

a. Objet de la Garantie

L'Assureur prend en charge le remboursement du ou des Billets assurés dans les conditions définies à l'article « Modalités d'indemnisation » en cas d'impossibilité pour le ou les Assuré(s) d'assister au Spectacle pour l'une des causes suivantes survenue postérieurement à la date d'adhésion au Contrat :

- **Accident corporel, Maladie de l'un des Assurés**, entraînant l'incapacité d'assister au Spectacle;
- **Accident corporel, Maladie ou décès d'un Membre de la famille** entraînant l'incapacité d'assister au Spectacle ;
- **Accident corporel, Maladie ou décès de la personne qui devait garder** les enfants mineurs de l'Assuré pendant le Spectacle ;
- **Complication de grossesse** de l'Assurée impliquant de rester alitée le jour de l'Evènement, même si l'état de grossesse était connu au moment de l'Adhésion au Contrat ;
- **Naissance d'un enfant ou d'un petit-enfant** de l'Assuré, survenant dans les 7 jours précédant l'Evènement ;
- **Grève des transports en commun** le jour de l'Evènement, c'est-à-dire arrêt du transport en commun initialement prévu pour se rendre à l'Evènement à la suite d'un mouvement de grève, à la condition qu'il n'existe aucun autre moyen de transport en commun permettant de se rendre à l'Evènement ou dans la mesure où tout autre moyen de transport en commun disponible double le temps de transport initial avec un minimum de 30 minutes supplémentaires ;
- **Préjudice matériel important**, survenant postérieurement à l'Adhésion au Contrat, impactant le Domicile de l'Assuré ou les locaux professionnels ou l'exploitation agricole dont l'Assuré est propriétaire, locataire ou occupant à titre gratuit dans la mesure où ces dommages matériels nécessitent impérativement la présence sur les lieux de l'Assuré le jour du Spectacle, pour effectuer les actes conservatoires nécessaires ;
- **Convocation de l'Assuré en tant que juré d'assises ou témoin** pour le jour du Spectacle à la condition que cette convocation n'était pas connue de l'Assuré au moment de l'Adhésion au Contrat ;

- **Convocation de l'Assuré à un examen de rattrapage** pour le jour du Spectacle à la condition que l'échec à l'examen et que la date de l'examen de rattrapage ne soient pas connus de l'Assuré au moment de l'Adhésion au Contrat ;
- **Contrainte professionnelle de l'Assuré**, c'est-à-dire déplacement professionnel de l'Assuré le jour de l'Evènement à plus de 150 km du lieu de l'Evènement ou obligation pour l'Assuré d'être à son poste de travail ou à un rendez-vous professionnel chez un fournisseur ou un client au moment de l'Evènement à la condition que cette contrainte professionnelle n'était pas connue de l'Assuré au moment de l'Adhésion au Contrat ;
- **Vol des papiers d'identité (carte d'identité ou passeport)** indispensables à l'Assuré pour se rendre sur le lieu de l'Evènement ou pour retirer son Billet assuré, survenant dans le mois qui précède l'Evènement garanti(e), antérieurement à l'acquisition du Billet et sous réserve que ce vol fasse l'objet d'un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes ;
- **Vol du ou des Billets** garantis commis par effraction ou par agression sous réserve que ce vol fasse l'objet d'un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes ;
- **Immobilisation du véhicule de l'Assuré** jusqu'au lendemain de l'Evènement à la condition qu'elle soit consécutive à un accident de la circulation ou à une panne mécanique (hors panne de carburant), survenu dans les 6 heures précédant l'Evènement et ayant nécessité l'intervention d'un dépanneur ;
- **Tout autre évènement aléatoire empêchant l'Assuré de se rendre au Spectacle,** à la condition qu'il résulte d'une circonstance non intentionnelle de la part de l'Assuré ou d'un Membre de sa famille, imprévisible, inconnue le jour de l'Adhésion au Contrat et provenant de l'action d'une cause extérieure à l'Assuré.

b. Limites de la garantie

La garantie est limitée au remboursement du Billet assuré dans la limite de 1 000€ TTC par Sinistre et dans la limite maximale de 5 000€ TTC par Panier.

4. EXCLUSIONS

Sont exclus les Sinistres ayant pour cause les Evènements suivants :

- **Erreur dans la saisie du choix du billet et/ou erreur dans la saisie de la commande à savoir : erreur dans le nombre de billets, erreur dans la date, erreur de lieu, erreur dans le choix de la catégorie de place, doublon dans l'achat de billets par l'Assuré ou par un Tiers en faveur de l'Assuré au moment de la réservation ;**
- **Annulation du Spectacle garanti en lui-même ou le report ou la modification dans la date, dans le lieu, dans l'horaire, dans la programmation, dans l'organisation du Spectacle réservé initialement ;**
- **Dysfonctionnements de la plateforme de réservation ;**
- **Accidents ou Maladies ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute ou d'une hospitalisation, antérieurement à la date d'Adhésion au Contrat ;**
- **Les maladies nécessitant des traitements psychiques médicamenteux et/ou psychothérapeutiques sauf lorsqu'elles ont entrainé une hospitalisation supérieure à 4**

jours consécutifs, date du Spectacle incluse ;

- **Les dépressions nerveuses ayant entrainé une hospitalisation supérieure à 4 jours consécutifs, date du Spectacle incluse ;**
- **Suicide, tentative de suicide ;**
- **L'impossibilité d'accès au site de l'Evènement pour cause de non-présentation d'un passe sanitaire ou vaccinal valide pour chaque détenteur d'un Billet assuré ;**
- **Le non-respect de la réglementation sanitaire en vigueur mise en place par le gouvernement pour accéder aux spectacles ou à tout type de lieux recevant du public ;**
- **Perte des Billets assurés ;**
- **Perte des papiers d'identité ;**
- **L'arrêt des transports en commun à la suite d'une décision judiciaire ou administrative ;**
- **Billets contrôlés par tout moyen par les organisateurs du Spectacle à l'entrée du lieu de l'évènement ;**
- **Vol des Billets assurés commis sans effraction ou sans agression ;**
- **Traitements esthétiques, cures ;**
- **Fécondation in vitro ;**
- **Examens médicaux périodiques de contrôle ou d'observation ;**
- **Epidémies, pandémies, telles que définies par le ministère de la Santé ou par l'OMS ;**
- **Faute intentionnelle ou dolosive commise par l'Assuré ;**
- **Négligence de l'Assuré ;**
- **Motifs dont l'Assuré a connaissance lors de l'adhésion au Contrat comme étant susceptibles de mettre en jeu le Contrat ;**
- **Procédures pénales dont fait l'objet l'Assuré ;**
- **Non-présentation, pour quelque cause que ce soit, d'un des documents indispensables au retrait du ou des Billets assurés, sauf dans le cas du Vol des papiers d'identité ;**
- **Les faits de guerre ou de guerre civile et les événements analogues, les troubles intérieurs, les actes de violence pour des motifs politiques, les attentats ou les actes terroristes, les lock-out et les conflits sociaux, les expropriations ou les interventions assimilables à une expropriation, les saisies, les retraits, les décrets ou les diverses interventions d'une autorité supérieure ainsi que les dommages découlant de catastrophes naturelles ou de l'énergie nucléaire ;**
- **Pollution, grèves (autres que le cas de grève des transports en commun), émeutes, mouvements populaires ;**
- **Sont toujours exclus du bénéfice de la garantie annulation billeterie tout Assuré figurant sur toute base de données officielle, gouvernementale ou policière de personnes avérées ou présumées terroristes, tout Assuré membre d'organisation terroriste, trafiquant de stupéfiants, impliqué en tant que fournisseur dans le commerce illégal d'armes nucléaires, chimiques ou biologiques.**

5. PERIODE DE VALIDITE DE LA GARANTIE

La garantie « Assurance Annulation Billetterie » prend effet le jour de l'adhésion au Contrat sur le site du Distributeur au moment de l'achat des Billets assurés sous réserve du paiement de la cotisation d'assurance.

Si l'Adhérent a opté pour le paiement fractionné du prix des Billets assurés, la garantie « Assurance

Annulation Billetterie » prend effet au jour où le prix des Billets assurés a été intégralement acquitté.

La garantie « Assurance Annulation » cesse :

- Automatiquement à la date et heure du Spectacle réservé ou en cas de billets valables plusieurs jours, à la fin du premier jour du Spectacle réservé ;
- En cas d'exercice du délai de renonciation dans les conditions énoncées à l'article ***d. Renonciation à l'adhésion*** **;**
- Dans tous les autres cas prévus par le Code des assurances.

6. COTISATION D'ASSURANCE

Le montant de la cotisation dépend du montant total TTC du nombre de Billets achetés par l'Adhérent. Son montant est indiqué à l'Adhérent avant son consentement à l'adhésion puis, une fois l'adhésion effectuée, sur le Certificat d'adhésion.

La cotisation d'assurance est payée par l'Adhérent dans sa totalité auprès du Distributeur en même temps que la réservation du Spectacle. En cas de paiement en plusieurs fois proposé par le Distributeur, **le montant total de la cotisation d'assurance est payé lors du premier prélèvement.**

En cas de non-paiement de la cotisation, l'Assureur se réserve le droit de solliciter le paiement de la cotisation totale auprès de l'Adhérent.

7. DECLARATION DU SINISTRE ET PIECES JUSTIFICATIVES

a. Comment déclarer le Sinistre ?

L'Adhérent doit impérativement déclarer le Sinistre dans les 5 jours ouvrés maximum suivant la date de la survenance de celui-ci, c'est-à-dire à partir du moment où l'Assuré a eu connaissance de l'empêchement de se rendre au Spectacle.

La déclaration de Sinistre s'effectue auprès du Courtier gestionnaire selon les modalités suivantes :

- Par email à l'adresse : contact@meetch.io
- Via le formulaire en ligne dont le lien d'accès est indiqué dans l'email de confirmation de l'adhésion.
- Par voie postale en adressant sa déclaration de sinistre chez Phenomen / Remboursement Meetch - 141, avenue de Wagram 75017 Paris.

Si l'Adhérent ne respecte pas ce délai de déclaration de Sinistre et si l'Assureur prouve que ce retard lui a causé un préjudice, l'Adhérent ne bénéficiera pas de la garantie (article L 113-2 du Code des assurances).

L'Adhérent devra dans tous les cas fournir son numéro d'adhésion au Contrat, l'adresse e-mail fournie lors de la commande du Billet, ainsi que son RIB et/ou IBAN pour permettre le virement de l'indemnité.

b. Quelles pièces à fournir pour la constitution du dossier sinistre ?

Pour obtenir l'indemnisation de son Sinistre, l'Adhérent doit fournir les justificatifs suivants :

- Dans tous les cas : l'original du ou des Billets assurés (sauf si le ou les Billets assurés n'ont pas pu être retirés et sauf si les Billets assurés ont été volés ou s'il s'agit de e-billet) et les coordonnées bancaires de l'Adhérent à l'assurance (pour permettre le virement de l'indemnité).

- Si les Billets assurés n'ont pu être retirés ou s'ils ont été volés ou qu'il s'agit de e-billet : la preuve du paiement (facture, relevé de compte…).
- En cas d'Accident corporel ou de Maladie : certificat médical initial, établi par une Autorité médicale, précisant explicitement la date et la nature de l'Accident corporel ou de la Maladie contre-indiquant de se rendre au Spectacle.
- En cas de décès : copie du certificat de décès.
- En cas de complication de grossesse : certificat médical établi par une Autorité médicale attestant que l'Assurée doit être alitée le jour du Spectacle.
- En cas de naissance : copie de l'acte de naissance.
- En cas de grève des transports en commun : justificatif de domicile et justificatif de la société de transport en commun afin de déterminer que le temps de transport initial a doublé avec un minimum de 30 minutes supplémentaires.
- En cas de Préjudices matériels importants : copie de la déclaration de sinistre effectuée auprès de l'Assureur du ou des biens sinistrés.
- En cas de convocation en tant que juré d'assise ou témoin ou à un examen de rattrapage : copie de la convocation officielle.
- En cas de contrainte professionnelle : copie de l'ordre de mission établi par l'employeur de l'Assuré concerné. L'ordre de mission doit être établi sur papier ou email à entête de la société comprenant notamment le n° SIREN. Cet ordre de mission doit être daté, tamponné et signé par l'employeur de l'Assuré.
- En cas de rendez-vous professionnel chez un fournisseur ou un client : copie des papiers d'identité de la personne rencontrée.
- En cas de Vol des papiers d'identité ou de Vol du ou des Billets garantis : copie du dépôt de plainte.
- En cas d'immobilisation du véhicule de l'Assuré : copie de la facture de dépannage/remorquage du véhicule.
- Pour tout autre événement : tous éléments demandés par le Courtier gestionnaire pour permettre, au vu de la nature de l'aléa empêchant de se rendre au Spectacle, d'établir les caractères de la circonstance de sa survenance.

Toutes les pièces justificatives du Sinistre doivent être adressés au Courtier gestionnaire.

Par ailleurs, l'Adhérent devra fournir au Courtier gestionnaire tout document que l'Assureur estime nécessaire pour apprécier le bien-fondé de sa demande d'indemnisation.

S'il l'estime nécessaire, l'Assureur pourra demander l'avis d'un expert ou d'un enquêteur pour apprécier le Sinistre.

Si de mauvaise foi, l'Assuré utilise des documents inexacts comme justificatifs, use de moyens frauduleux ou fait des déclarations inexactes ou incomplètes, la garantie annulation billetterie ne sera pas acquise à l'Adhérent et l'assureur sera fondé à conserver les primes payées.
L'Assureur se réserve le droit d'exercer des poursuites judiciaires devant les juridictions pénales.

8. MODALITES D'IMDEMNISATION

Le prix du Billet assuré, déduction faite des montants éventuellement remboursés par l'organisateur du Spectacle, sera intégralement remboursé à l'Adhérent par virement, dans les 48 heures ouvrées qui

suivent la date à laquelle le Courtier gestionnaire est en possession de tous les justificatifs du Sinistre dans la limite du plafond de la garantie « Assurance Annulation Billetterie » indiqué à l'article **3 b.**

Si l'Adhérent ne fournit pas les pièces justificatives telles que prévues à l'article 7 b, une franchise de 30% du prix d'achat TTC du Billet assuré restera à sa charge.

Une fois indemnisés, les Billets assurés deviennent de plein droit la propriété de l'Assureur (article L121-14 du Code des assurances).

Si l'Adhérent a opté pour le paiement fractionné du prix des Billets assurés, aucune indemnisation n'est possible en cas de déclaration de Sinistre faite avant le paiement de la dernière fraction du prix des Billets assurés, la garantie ne prenant effet qu'au jour où le prix des Billets assurés a été intégralement acquitté.

9. RECLAMATIONS – MEDIATION

En cas de difficulté relative à la gestion de son adhésion, des cotisations ou d'un Sinistre, l'Adhérent peut adresser sa réclamation au Service Réclamations du Courtier gestionnaire, qu'il est possible de saisir selon les modalités suivantes :

- Par e-mail : reclamation@meetch.io
- Par courrier : PHENOMEN – 141, avenue de Wagram – 75017 PARIS.

En cas d'insatisfaction persistante à la suite de la réponse apportée, l'Adhérent peut adresser à l'assureur un écrit :

- Par mail : reclamation@soluciaspj.fr
- Par courrier : SOLUCIA SERVICE & PROTECTION JURIDIQUES – Service réclamation - 111 avenue de France - CS 51519 - 75634 Paris Cedex 13.

Dans tous les cas, Vous devez formaliser par écrit votre réclamation afin que Nous puissions répondre au mieux à votre insatisfaction.

Ces services accuseront réception de votre réclamation sous dix (10) jours ouvrables à compter de la date d'envoi et étudieront votre demande afin de résoudre votre insatisfaction.

Nous ferons le maximum pour Vous apporter une réponse dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de l'envoi de votre réclamation écrite et Nous engageons à Vous tenir informé du déroulement du traitement de votre réclamation si pour des raisons indépendantes de notre volonté, ce délai devait être prolongé.

Vous recevrez, sauf cas très particulier, une réponse au plus tard dans les deux (2) mois qui suivent la date d'envoi de votre réclamation.
Si la réponse apportée à votre réclamation ne Vous donne pas satisfaction, ou si aucune réponse ne Vous a été apportée à l'issue de ces deux (2) mois, Vous pouvez faire appel à la Médiation de l'assurance :

. par voie électronique : http://www.mediation-assurance.org
. par courrier à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance
LMA - TSA 50110 – 75441 Paris Cedex 09

Sera alors mis en place un dispositif gratuit de règlement du litige entre Vous et Nous dans le but de

trouver une solution amiable.

Le Médiateur est une autorité indépendante et extérieure à la société d'assurance, qui examine et donne un avis sur le règlement des litiges liés au contrat d'assurance.

Le Médiateur peut être saisi dans les deux (2) mois après l'envoi d'une première réclamation écrite, quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée et qu'il y ait été ou non répondu.

En application de l'article 2238 du Code civil, le recours à la médiation suspend le délai de Prescription des actions.
La suspension a pour effet d'arrêter temporairement le cours de la Prescription, mais n'efface pas le délai ayant déjà couru (article 2230 du Code civil). Le délai de Prescription ne recommence à courir, pour une durée minimale de six mois, qu'à compter de la date à laquelle la procédure de médiation est déclarée achevée.

En cas d'échec de cette démarche, Vous conservez naturellement l'intégralité de vos droits à agir en justice. Tout litige relatif à l'application de cette garantie relève de la seule compétence des tribunaux français.

10. DISPOSITIONS DIVERSES

Territorialité : La garantie est acquise à l'Adhérent pour les Sinistres survenant dans le monde entier. L'indemnisation sera exclusivement versée au lieu du Domicile de l'Adhérent.

il est rappelé qu'aucune des garanties du présent Contrat ne peut s'appliquer dès lors qu'elle aurait pour objet un risque dont l'assurabilité serait contraire à l'ordre public, ou lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à l'Assureur à raison d'une mesure de sanction, de restriction, de prohibition ou d'embargo prescrites par les lois ou règlements des Etats-Unis d'Amérique, du Grand-Duché du Luxembourg ou de tout État ou par toute décision de l'Organisation des Nations Unies ou de l'Union Européenne.

Pluralité d'assurances : Conformément aux dispositions de l'Article L121-4 du Code des Assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties de chaque contrat, et dans le respect des dispositions de l'article L121-1 du Code des assurances. L'Adhérent doit informer l'Assureur au plus tard de sa déclaration de Sinistre.

Subrogation : Conformément à l'article L121-12 du Code des Assurances, l'Assureur peut se retourner contre le responsable du Sinistre pour obtenir le remboursement de l'indemnisation dont a bénéficié l'Adhérent. L'Assureur est déchargé de sa garantie envers l'Adhérant dans la mesure où cette subrogation ne peut plus, par le fait de ce dernier, s'opérer en sa faveur. L'Assureur dispose d'une action en remboursement contre l'Adhérent.

Loi applicable et langue utilisée : le Contrat est régi par le droit français. La langue applicable au Contrat est la langue française. La langue utilisée pendant toute la durée de l'adhésion est le français qui prévaut sur toute autre langue dans laquelle la Notice d'Information aurait pu être traduite.
En cas de litige, Les tribunaux compétents sont les tribunaux français.

Fausse déclaration : Toute fausse déclaration ou omission faite par l'Adhérent à l'occasion d'un Sinistre

l'expose, si sa mauvaise foi est prouvée, à la nullité de son adhésion et donc à la perte de son droit à la mise en œuvre du contrat, la cotisation d'assurance étant cependant conservée par l'Assureur conformément aux dispositions de l'article L113-8 du Code des Assurances.
Lorsque la mauvaise foi n'est pas établie et que la fausse déclaration ou omission est constatée après le Sinistre l'indemnité est réduite en proportion du taux des cotisations payées par rapport au taux des cotisations qui auraient été dues, si les risques avaient été complètement et exactement déclarés (article L.113-9 du Code des assurances).

Résiliation : S'agissant d'un contrat à durée ferme, aucune résiliation n'est possible à l'initiative de l'Assuré.

Prescription : Toute action dérivant de votre contrat est irrecevable au terme d'un délai de deux (2) ans à compter de l'événement qui lui a donné naissance, selon les dispositions des articles L. 114-1, L. 114-2 et L. 114-3 du Code des Assurances qui prévoient :

Article L. 114-1 - « *Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.*
[…]
Toutefois, ce délai ne court :
1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le Bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les Bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé ».

Article L. 114-2 - « *La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité* ».

Article L. 114-3 - « *Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci* ».

Les causes ordinaires de Prescription prévues par le Code civil sont :
- La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil),
- La demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code civil),
- Une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécutions ou un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code civil),
- L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte

d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (Article 2245 du Code civil),

• L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance pour les cas de Prescription applicables aux cautions (Article 2246 du Code civil).

Lutte contre le blanchiment de capitaux et financement du terrorisme : En raison des dispositions des articles L. 561-1 et suivants du Code Monétaire et Financier, SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES est tenue, dans le cadre de ses obligations concernant la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, de procéder à l'identification des clients et le cas échéant des bénéficiaires effectifs des opérations et à une obligation de vigilance constante à l'égard de sa clientèle pendant toute la durée de la relation d'affaires (montant et nature des opérations, provenance et destination des fonds, suivi de la situation professionnelle, économique et financière du client…).

En application des dispositions susvisées, SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES est aussi tenue de déclarer en particulier :

- Les sommes inscrites dans ses livres et les opérations portant sur des sommes qui pourraient provenir d'une infraction passible d'une peine privative de liberté d'un (1) an ou qui pourraient participer au financement du terrorisme ;
- Les opérations pour lesquelles l'identité du donneur d'ordre ou du bénéficiaire effectif de l'opération demeure douteuse malgré les diligences effectuées au titre de l'obligation de vérification d'identité qui lui incombent.

SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES est également tenue de recueillir les informations auprès de ses assurés pour les opérations qui lui apparaîtront comme inhabituelles en raison notamment de leurs modalités, de leur montant ou de leur caractère exceptionnel au regard de celles traitées jusqu'alors.

A ce titre, Vous Vous engagez envers SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES, pendant toute la durée de la convention :

. À lui signaler toute opération exceptionnelle par rapport aux opérations habituelles et à lui fournir sur sa demande, toute information ou document requis ;

. À la tenir informée sans délai de toute modification survenue au niveau de ses situations professionnelle, financière ou personnelle.

. À lui communiquer à première demande toute information, toute pièce ou tout document relatif à sa situation professionnelle, financière ou personnelle ou aux conditions d'une opération inhabituelle initiée à son profit ou au profit d'un tiers.

SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES peut être obligée de demander une autorisation aux autorités de l'Etat avant de procéder à une opération, en raison des dispositions législatives et réglementaires en vigueur relatives à la lutte contre le blanchiment des capitaux ou contre le financement du terrorisme.

SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES, en raison des obligations mises à sa charge par les pouvoirs publics au titre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, peut être amenée à prendre toutes mesures, notamment le gel des avoirs, susceptibles de conduire à des retards ou à des refus d'exécution liés à ces obligations.

Lutte contre la fraude : SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES a mis en place un dispositif de détection et de lutte contre la fraude à l'assurance.

La fraude est définie par l'ALFA, Agence pour la lutte contre la fraude à l'assurance, comme un « acte ou omission volontaire permettant de tirer un profit illégitime d'un contrat d'assurance ».

Ainsi, toute tentative de fraude ou fraude avérée de la part d'un Assuré pourra entraîner la nullité du contrat, conformément à l'article L113-8 du Code des Assurances et donner lieu à des poursuites judiciaires notamment dans le cadre du recouvrement des éventuelles prestations indûment versées.

Protection des données à caractère personnel : Ce paragraphe a pour objectif de Vous informer de la manière dont vos informations personnelles sont collectées et traitées par SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES, en tant que responsable de traitement et par son délégataire PHENOMEN agissant en qualité de Sous-traitant pour le compte de SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES.

- **Finalités de traitement**

Dans le cadre de l'exécution de votre contrat, les données personnelles que Nous collectons sont nécessaires à :

- La passation, la gestion et l'exécution de vos contrats d'assurance,
- L'exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur,
- La lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme,
- Les opérations relatives à la gestion des clients et à la prospection commerciale,
- Les études statistiques, enquêtes et sondages,
- Améliorer le service au client en proposant des produits ou services permettant de réduire la sinistralité ou d'offrir un contrat,
- Lutter contre la fraude.

Le caractère obligatoire ou facultatif de certaines données à caractère personnel demandées et les éventuelles conséquences à votre égard d'un défaut de réponse sont précisés lors de leur(s) collecte(s).

- **Base légale**

Les traitements listés ci-dessous reposent sur au moins l'une des bases suivantes :

- L'exécution d'un contrat auquel Vous êtes partie ou l'exécution de mesures précontractuelles prises à Votre demande ;
- Le respect des dispositions légales, réglementaires et administratives, ou ;
- L'intérêt légitime poursuivi par le responsable de traitement ou encore par ses partenaires ou ses intermédiaires de la lutte contre la fraude ;

Lorsque le traitement n'est fondé sur aucun des éléments définis ci-dessus, un consentement spécifique au traitement Vous sera demandé.

- **Délégué à la protection des données**

SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES a nommé un délégué à la protection des données personnelles joignable aux coordonnées suivantes :

par courriel : dpo.solucia@soluciaspj.fr, ou

par courrier postal à : Délégué à la Protection des Données - SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES - 111 avenue de France - CS 51519 - 75634 Paris Cedex 13

Notre délégataire **PHENOMEN** a nommé un délégué à la protection des données personnelles joignable aux coordonnées suivantes :

par courriel : dpo@meetch.io , ou

par courrier postal à : **PHENOMEN** - Délégué à la Protection des Données – 141 Avenue

de Wagram – 75017 Paris

- **Destinataires des données**

Vos données personnelles sont destinées, dans la limite de leurs attributions, à nos services en charge de la gestion commerciale ou de la gestion et exécution des contrats, aux contrôleurs permanents, aux auditeurs, à nos intermédiaires en assurance, délégataires de gestion, à nos partenaires, nos sous-traitants, ou à notre société mère dans le cadre de l'exercice de leurs missions.
Elles peuvent également être transmises, s'il y a lieu, aux avocats, experts, auxiliaires de justice, officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs et professionnels de santé, organismes professionnels habilités et les autorités légalement autorisées (Commissaires aux comptes, Médiateur, Tracfin, ACPR, DGCCRF etc.).
Dans le cadre de la gestion du contrat et des Sinistres, SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES peut être amenée à traiter des données qualifiées de sensibles, relatives notamment à la santé des personnes. Ces traitements se font dans le respect du secret médical ou du secret professionnel par la mise en œuvre de mesures de sécurité techniques et organisationnelles adaptées à la sensibilité de ces données. Un consentement spécifique et explicite Vous sera demandé pour la collecte et le traitement de ces données personnelles pour ces finalités précises.

- **Transferts de vos données personnelles**

Vos données sont traitées par nos soins et par nos sous-traitants sur le territoire de l'Union Européenne. Elles peuvent toutefois être susceptibles de faire l'objet de transferts hors de l'Union Européenne. Ces transferts sont encadrés par des règles de protection et de sécurité des données qui peuvent Vous être transmises sur demande par notre Délégué à la Protection des Données.

- **Durée de conservation**

Vos données seront conservées le temps nécessaire à ces différentes opérations, ou pour la durée spécifiquement prévue par la commission nationale Informatique et libertés (CNIL) (normes pour le secteur de l'assurance) ou la loi (prescriptions légales).

- **Droits des personnes**

Vous bénéficiez d'un droit :

- D'accès (possibilité de demander si et quelles informations Nous détenons sur Vous),
- De rectification (possibilité de demander la rectification des informations inexactes Vous concernant),
- D'effacement (des données inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou dont le traitement serait illicite),
- De limitation du traitement (dans les cas prévus par la loi),
- À la portabilité de vos données (dans les cas prévus par la loi).

Vous pouvez également :

- Définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement, et à la communication de vos données à caractère personnel après votre décès,

- Retirer votre consentement si le traitement de vos données repose uniquement sur celui-ci, étant entendu que ce retrait peut entraîner l'impossibilité pour SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES, de fournir ou d'exécuter le produit ou le service demandé ou souscrit.

Vous bénéficiez du droit de Vous opposer :

- Pour des raisons tenant à votre situation particulière, à ce que des données à caractère personnel Vous concernant fassent l'objet du traitement que Nous mettons en œuvre. Dans cette hypothèse, le caractère particulier de votre situation devra être clairement argumenté.
- Sans avoir à motiver votre demande, à ce que vos données soient utilisées ou transmises à des tiers à des fins de prospection commerciale.

Vous pouvez enfin Vous opposer, à tout moment et sans frais à la prospection commerciale.

Pour exercer ces droits, Vous pouvez Nous adresser un courrier ou un courriel accompagné d'une copie recto-verso d'un justificatif d'identité à :

PHENOMEN
141 Avenue de Wagram
75017 Paris

Afin de permettre un traitement efficace de votre demande, Nous Vous remercions d'indiquer clairement le droit que Vous souhaitez exercer ainsi que tout élément facilitant votre identification (numéro d'assuré, numéro de contrat).

- **Droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL**

Si Vous considérez que le traitement de vos données à caractère personnel constitue une violation de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel, Vous bénéficiez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL sur son site : www.cnil.fr ou par courrier à l'adresse :

Commission Nationale Informatique et Libertés
TSA 80715
3 Place de Fontenoy
75334 PARIS CEDEX 07

- **Droit d'opposition démarchage téléphonique**

Vous avez la possibilité de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique « BLOCTEL » sur le site internet www.bloctel.gouv.fr ou par courrier, à l'adresse suivante :

Société WORLDLINE
Service Bloctel
Immeuble River Ouest
80 quai Voltaire
95870 Bezons

Vous ne pourrez plus être démarché téléphoniquement par SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES ou l'un de ses partenaires sauf en cas de relations contractuelles préexistantes.

Assureur : Solucia Protection Juridique - 111 avenue de France - CS 51519 - 75634 Paris Cedex 13, SA à directoire et conseil de surveillance au capital de 9 600 000 € - RCS Paris n° 481 997 708 – Entreprise régie par le Code des Assurances et soumise au contrôle de l'ACPR- 4 Place de Budapest- CS 92459- 75436 PARIS CEDEX 09.