



**Fiche d'information et de conseil
préalable à l'adhésion du contrat d'assurance
"Billetterie SEETICKETS"**

Vous venez d'acheter une ou plusieurs places de spectacle et vous souhaitez vous prémunir contre certains événements susceptibles de vous empêcher (ou vos proches) d'assister au spectacle réservé.

Au regard des informations que vous nous avez communiquées concernant vos souhaits en matière d'assurance, l'assurance "Billetterie SEETICKETS" nous semble constituer une solution adaptée à vos besoins.

L'assurance "Billetterie SEETICKETS" est issue du contrat d'assurance collective de dommages n°DKO3BG souscrit par :

- **SEETICKETS**, SAS au capital de 290.482,40 € dont le siège social est situé 12, rue de Penthièvre 75008 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 453 942 948 et à l'ORIAS sous le n°11 063 329, au nom et pour le compte de ses filiales (ci-après dénommée le "Souscripteur") ;
- Auprès de **Seyna**, SA au capital de 801.929,04€ dont le siège social est situé 20 bis rue Louis-Philippe, 92200 Neuilly sur Seine, immatriculée au RCS de Nanterre sous le n°843 974 635, entreprise régie par le code des assurances (ci-après dénommée "l'Assureur") ;
- Distribué par **SEETICKETS** en qualité de mandataire d'intermédiaire d'assurance immatriculée à l'ORIAS sous le n°11 www.orias.fr (ci-après le "Distributeur")
- Et géré par **Phenomen**, SASU au capital de 10.000€, dont le siège social est situé 37 rue de liège 75008 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").

SEETICKETS, Phenomen et Seyna sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest CS 92549 75436 Paris Cedex 09.

Le Distributeur est rémunéré sous forme de commissions. Le Distributeur ne propose pas de service de recommandation personnalisée.

Phenomen est rémunérée sous forme de commissions.

Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le nouveau contrat.

Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze jours calendaires à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- vous avez adhéré ce contrat à des fins non professionnelles ;
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par le Distributeur ;
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat en vous adressant au Courtier gestionnaire par courrier : 58, rue de la Victoire 75009 PARIS ou par e-mail : contact@ticketmate.io accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le contrat « Billetterie SEETICKETS ».

Votre cotisation vous sera remboursée dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

Si vous souhaitez renoncer à votre adhésion mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vous avez la possibilité d'exercer votre droit de renonciation dans les conditions définies à l'Article 2.5 de la Notice d'information.

Garanties* :

Événements couverts :

- Accident corporel, Maladie de l'un des Assurés ;
- Accident corporel, Maladie ou décès du conjoint de droit ou de fait de l'un des Assurés, de son partenaire dans le cadre d'un PACS, de l'un de ses ascendants ou descendants jusqu'au second degré, ou de l'un de ses frères ou sœurs ;
- 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 Naissance d'un enfant ou d'un petit-enfant de l'Assuré
- Grève des transports en commun le jour du Spectacle ;
- Dommages matériels importants impactant le Domicile de l'Assuré ou ses locaux professionnels ;
- Convocation de l'Assuré en tant que juré d'assises ou témoin ;
- Convocation de l'Assuré à un examen de rattrapage ;
- Contrainte professionnelle de l'Assuré ;
- Vol des papiers d'identité indispensables à l'Assuré pour se rendre sur le lieu du Spectacle ou pour retirer son Billet assuré ;
- Vol du ou des Billets garantis commis par effraction ou par agression ;
- Immobilisation du véhicule de l'Assuré jusqu'au lendemain du Spectacle.



Étendue de vos garanties :

L'intégralité des billets assurés (dans la limite de 3.000€ par panier) est remboursée si vous fournissez l'ensemble des pièces justificatives demandées sauf en cas de contamination au Covid-19 ou SARS-CoV-2 ou Coronavirus 2019 où le remboursement sera effectué uniquement sur la base d'une demande avec justificatifs et donc un remboursement à 100%.

Une décote de 30% est appliquée au remboursement du prix d'achat TTC de vos billets assurés (dans la limite de 3.000€ par panier) si vous ne fournissez pas les pièces justificatives demandées.

** La description exhaustive de l'assurance "Billetterie SEETICKETS" et ses exclusions figurent dans la notice d'information ci-jointe que nous vous invitons à lire attentivement avant de prendre votre décision d'adhérer ou non.*

Exclusions :

Sont exclus les Sinistres ayant pour cause les évènements suivants:

- **Annulation du Spectacle garanti en lui-même ;**
- **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 (y compris la dépression nerveuse) sauf lorsqu'elles ont entraîné une hospitalisation supérieure à 4 jours consécutifs**
- **Suicide, tentative de suicide ;**
- **Perte des Billets garantis ;**
- **Perte des papiers d'identité ;**
- **Billets contrôlés par les organisateurs du Spectacle ;**
- **Vol des Billets garantis commis sans effraction ou sans agression ;**
- **Traitements esthétiques, cures ;**
- **Interruption volontaire de grossesse et 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, pollution, grèves (autres que le cas de grève des transports en commun prévues par la Garantie), catastrophes naturelles, émeutes, mouvements populaires ;**
- **Faute intentionnelle ou dolosive commise par l'Assuré ;**
- **Négligence de l'Assuré ;**
- **Événements dont l'Assuré a connaissance lors de l'adhésion au Contrat comme étant susceptibles de mettre en jeu la Garantie ;**
- **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 garantis, sauf dans le cas du Vol des papiers d'identité prévu à l'Article 3.1 ;**
- **Les faits de guerre ou de guerre civile et les événements analogues, les émeutes, les troubles intérieurs, les actes de violence pour des motifs politiques, les attentats ou les actes terroristes, les grèves, les lock-out et conflits sociaux, les expropriations ou les interventions assimilables à une expropriation, les saisies, les retraits, décrets ou les diverses interventions d'une autorité supérieure ainsi que les dommages découlant de catastrophes naturelles ou de l'énergie nucléaire;**

Sont toujours exclus du bénéfice de la Garantie tout Assuré figurant sur toute base de données officielle, gouvernementale policière de personnes avérées ou présumées terroristes, tout Assuré membre d'organisation terroriste, trafiquant stupéfiants, impliqué en tant que fournisseur dans le commerce illégal d'armes nucléaires, chimiques ou biologiques.

GARANTIE Covid-19 :

Par dérogation à l'exclusion "Epidémies, pandémies, telles que définies par le Ministère de la Santé ou par l'OMS" est couvert l'impossibilité pour l'adhérent de se rendre à l'évènement en raison d'une contamination au Covid-19 (SARS-CoV-2 ou coronavirus 2019) et entraînant soit un traitement médical soit un isolement en cas d'absence de symptômes. La garantie est étendue aux personnes "cas contact" vivant au sein du même foyer (cas contacts strictement limités aux personnes suivantes : conjoint de droit ou de fait de l'un des Assurés, de son partenaire dans le cadre d'un PACS, de l'un de ses ascendants ou descendants jusqu'au second degré).



Durée :

A compter de la date d'adhésion et jusqu'au jour et heure du Spectacle réservé ou en cas de billets valables sur plusieurs jours, à la fin du premier jour du Spectacle réservé.

Tarif :

Le montant de la cotisation d'assurance est indiqué sur le Certificat d'adhésion.

La cotisation d'assurance est payée par l'Adhérent dans sa totalité en même temps que la réservation du spectacle auprès du Distributeur.

Renonciation à l'adhésion :

En cas d'adhésion via le site internet de SEETICKETS, conformément à l'article L.112-2-1 du Code des Assurances, vous pouvez renoncer à votre adhésion, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités, dans les quatorze (14) jours calendaires suivant la date de réception de vos documents contractuels en vous connectant à votre espace client sur le site du Courtier gestionnaire.

Modèle de lettre de renonciation :

« Je soussigné(e), Nom, Prénom et Adresse, déclare renoncer à mon adhésion à l'Assurance Billetterie Ticketmate.
Date et Lieu, Signature ».

Le Courtier gestionnaire, au nom et pour le compte de l'Assureur, vous remboursera alors la cotisation d'assurance payée au moment de l'adhésion.

Toutefois, si vous demandez à bénéficier de la Garantie, pendant le délai de renonciation, dans les conditions prévues à la Notice, vous ne pourrez plus exercer votre droit de renonciation, cette déclaration constituant votre accord à l'exécution du Contrat.

Réclamations

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

- Adresse mail : reclamation@ticketmate.io
- Par courrier : PHENOMEN – 58, rue de la Victoire – 75009 PARIS

Le Service Réclamations du Courtier gestionnaire s'engage à accuser réception de votre réclamation dans les 10 jours ouvrables suivant sa date de réception (même si la réponse à la réclamation est également apportée dans ce délai) et, en tout état de cause, à apporter une réponse à votre réclamation au maximum dans les 2 mois suivant sa date de réception.

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation par le Service Réclamations du Courtier gestionnaire, vous pouvez alors vous adresser par écrit à l'Assureur (en mentionnant les références du dossier concerné et en joignant une copie des éventuelles pièces justificatives) :

- Adresse email : reclamations@seyna.eu
- Par courrier : Seyna - Service Réclamations, 58 rue de la Victoire - 75009 Paris

L'Assureur accusera réception de votre réclamation dans les 10 jours ouvrables suivant sa date de réception et précisera le délai prévisible de traitement de celle-ci.

La procédure ci-dessus ne s'applique pas si une juridiction a été saisie du litige que ce soit par vous ou par l'Assureur.

Si le désaccord persiste après la réponse donnée par l'Assureur, vous pouvez solliciter l'avis du Médiateur de la Fédération Française de l'Assurances (F.F.A.) dont les coordonnées sont : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.

Les dispositions du présent paragraphe s'entendent sans préjudice des autres voies d'actions légales.

Loi applicable

La langue utilisée pendant toute la durée de l'adhésion est le français.

Les relations précontractuelles et la Notice sont régies par le droit français. Tout litige né de l'exécution ou de l'interprétation de la Notice sera de la compétence des juridictions françaises.