



## Assurance Billetterie

### Document d'information sur le produit d'assurance

Compagnie: 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

Produit : Contrat d'assurance collective de dommages à adhésion facultative "Billetterie" n°3WTRKT

Le présent document d'information est un résumé des principales garanties et exclusions du contrat d'assurance "billetterie" dont la notice d'information complète est disponible auprès du distributeur et vous sera envoyé par email après la confirmation de votre adhésion. Il ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques.

### De quel type d'assurance s'agit-il ?

L'assurance "Billetterie" est une assurance collective de dommages à adhésion facultatives qui a pour objet de couvrir l'impossibilité de se rendre à un spectacle réservé en raison de certains événements.



#### Qu'est-ce qui est assuré ?

Les garanties précédées d'une coche ✓ sont systématiquement prévues au contrat.

- ✓ Avec ou sans justificatifs (décote de 30% sur le prix d'achat TTC en l'absence de justificatifs)
- ✓ Dans la limite de 3.000€ par panier
- ✓ Accident corporel grave, Maladie grave de l'un des Assurés
- ✓ Accident corporel grave, Maladie grave 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 grave, Maladie grave 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



#### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ L'annulation du spectacle lui-même



#### Y a-t-il des exclusions à la couverture ?

Principales exclusions :

- ! Le suicide, la tentative de suicide ;
- ! Les accidents ou maladie préexistants au Spectacle ;
- ! La perte des billets assurés ;
- ! La faute intentionnelle ;
- ! Les événements dont l'adhérent avait connaissance avant l'adhésion au contrat.

- ✓ 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
- ✓ En option, les frais de transport et d'hébergement (plafond de 200€)



#### Où suis-je couvert(e) ?

Dans le monde entier pour les spectacles éligibles à la garantie. Toutefois, l'indemnisation ne peut avoir lieu qu'en France métropolitaine et en euros.



#### Quelles sont mes obligations ?

- **Lors de l'adhésion :**
  - payer la cotisation d'assurance.
- **En cas de sinistre :**
  - déclarer tout sinistre dans les délais et selon les modalités prévues à l'article 7 de la notice d'information



#### Quand et comment effectuer les paiements ?

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



#### Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

La couverture prend effet immédiatement après la validation par l'Adhérent de la Garantie au moment de l'achat des Billets assuré et du paiement de la cotisation auprès du distributeur.  
La couverture prend fin automatique le lendemain du spectacle.

#### Comment puis-je résilier le contrat ?

L'adhésion est résiliée avant son terme normal dans les cas suivants :

- En cas d'atteinte des plafonds de garantie ;
- En cas d'annulation du spectacle garanti ;
- Dans tous les autres cas prévus par le code des assurances.

La demande doit être faite au Courtier gestionnaire.

**Fiche d'information et de conseil  
préalable à l'adhésion du contrat d'assurance  
« Billetterie » TICKETMATE**

Vous venez d'acheter une ou plusieurs places de spectacle et vous souhaitez vous prémunir contre certains évènements 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" nous semble constituer une solution adaptée à vos besoins.

L'assurance "Billetterie" est issue du contrat d'assurance collective de dommages n°3WTRKT souscrit 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 (ci-après dénommée "Phenomen")
- 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 le **Partenaire** (dont les mentions légales sont indiquées dans le Certificat d'adhésion) en qualité d'intermédiaire d'assurance à titre accessoire (ci-après le "Distributeur")
- Et géré par **Phenomen**, (ci-après le "Courtier gestionnaire").

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.

Phenomen agit sous la marque commerciale « TICKETMATE ».

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

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](mailto: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 ».

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€) est remboursée si vous fournissez l'ensemble des pièces justificatives demandées.

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

*\* La description exhaustive de l'assurance "Billetterie" 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.*

### **Durée :**

A compter de la date d'adhésion et jusqu'au lendemain de la tenue du Spectacle.

### **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 :**

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 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](mailto: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](mailto: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.

# TICKETMATE - Notice d'information

Notice d'information du contrat d'assurance collective de dommages à adhésion facultative n°3WTRKT "Assurance Billetterie" (ci-après dénommé le "Contrat") souscrit :

- 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 (ci-après "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 "l'Assureur")

- géré par **Phenomen** (ci-après le "Courtier gestionnaire")

- et distribué par le **Partenaire** (dont les mentions légales sont indiquées dans le Certificat d'adhésion) en qualité d'intermédiaire d'assurance à titre accessoire (ci-après le "Distributeur").

L'Assureur et le Courtier gestionnaire sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest 75436 Paris Cedex 09.

Le Courtier gestionnaire, qui agit sous la marque commerciale « TICKETMATE », est mandaté par l'Assureur pour gérer le Contrat tant en ce qui concerne l'adhésion que les sinistres.

Les moyens de contacter le Courtier gestionnaire sont les suivants :

- sur le site : [www.ticketmate.io](http://www.ticketmate.io)
- par voie postale : 58, rue de la Victoire – 75009 PARIS
- par téléphone : +33 1 87 44 76 80

Ligne téléphonique accessible du lundi au vendredi (hors jours légalement chômés et / ou fériés et sauf interdiction légale ou réglementaire) de 8h00 à 18h00. Numéro non surtaxé.

## 1. Définitions

**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 résidant en Union Européenne 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 garanti

**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.

**Billet assuré** : Titre ou droit d'entrée d'un montant maximum de 700€ l'unité pour un Spectacle se jouant en France métropolitaine ou dans tout autre pays de l'Union européenne dans la limite du plafond de garantie. 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 Contrat.

**Domicile** : Le lieu de résidence principal et habituel de l'Assuré, situé en France métropolitaine ou dans l'un des autres pays de l'Union Européenne ou en Suisse

**Dommage matériel accidentel** : Toute destruction, détérioration totale ou partielle, extérieurement visible, nuisant à l'utilisation - conforme aux normes du constructeur - de l'Appareil assuré et provoquée par un Accident.

**Frais annexes** : Les dépenses d'hébergement et de transport engagées pour pouvoir assister au Spectacle. L'hébergement réservé doit se situer dans un périmètre maximum de 80 km autour du lieu où se déroule le Spectacle.

**Garantie** : La garantie d'assurance relative au Contrat.

**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 de toute activité professionnelle ou autre.

**Partenaire** : Salles de spectacles, sites internet de vente de billetterie et organisateurs d'événements sélectionnés par le Souscripteur pour distribuer la Garantie.

**Sinistre** : Événement susceptible de mettre en œuvre la Garantie.

**Spectacle** : le spectacle ou la manifestation culturelle ou sportive ou de loisirs garanti pour lequel le Billet assuré a été acheté par l'Adhérent.

**Tiers** : Toute personne physique autre que l'Assuré, son conjoint ou son concubin, son partenaire de PACS, ses ascendants ou ses descendants.

**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 ;

**Vol par effraction** : le Vol par le forçement ou la destruction de tout dispositif de fermeture d'un local immobilier construit en dur, clos et couvert, d'une habitation, d'un véhicule etc. Est assimilé à l'effraction l'usage de fausses clés, de clés indûment obtenues ou de tout instrument pouvant être frauduleusement employé pour actionner un dispositif de fermeture sans le forcer ni le dégrader.

## **2. Modalités d'adhésion**

### **2.1 Qui peut adhérer au Contrat ?**

Toute personne physique majeure résidant en Union Européenne ayant acheté, en France, auprès d'un Distributeur, un ou plusieurs Billets de Spectacle.

### **2.2 Comment adhérer au Contrat ?**

La personne physique majeure qui souhaite bénéficier de la Garantie pour le(s) Billet(s) assuré(s) doit adhérer au Contrat en donnant son consentement à l'offre d'assurance en même temps que l'achat du Billet assuré auprès du Distributeur après avoir pris connaissance de la présente Notice d'information et en avoir accepté les termes.

Elle doit conserver sur un support durable la facture attestant le paiement du prix d'achat toutes taxes comprises du ou des Billets garantis et la Notice d'information ainsi que le document normalisé d'information et la fiche d'information précontractuelle.

### **2.3 Preuve 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.

### **2.4 Confirmation de l'adhésion au Contrat**

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.

### **2.5 Renonciation à l'adhésion**

L'Adhérent peut renoncer à son adhésion au Contrat dans les 14 jours suivants la réception des documents contractuels, en annulant simplement sa demande d'assurance dans son espace client sur le site du Courtier gestionnaire selon le modèle suivant : « *Je soussigné(e), Nom, Prénom et Adresse, déclare renoncer à mon adhésion à l'Assurance «Billetterie » n°3WTRKT. Date et Lieu, Signature* ».

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.

Les dispositions qui précèdent s'appliquent également si l'Adhérent justifie déjà d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par le Contrat et souhaite renoncer à son adhésion pour ce motif (article L112-10 du Code des assurances) par courrier ou e-mail adressé au Courtier gestionnaire.

### 3. Objet et limites de la Garantie

Les Sinistres survenus au Billet assuré sont couverts sous réserve des exclusions, des limites de la Garantie ainsi que du respect des délais de déclaration et des formalités prévues par la présente notice d'information.

La Garantie s'appliquera uniquement si le Contrat est en cours d'exécution à la date de survenance du Sinistre.

#### 3.1 Objet de la Garantie

En cas d'impossibilité d'assister au Spectacle objet du Billet assuré pendant la période de validité de la Garantie (précisée à l'Article 5. de la présente Notice), le Billet assuré sera remboursé dans les conditions définies à l'Article 9. de la présente Notice pour l'une des causes suivantes:

- **Accident corporel, Maladie de l'un des Assurés**, entraînant l'incapacité d'assister au spectacle ;
- **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 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 garanti ;
- **Complication de grossesse** de l'Assurée impliquant de rester alitée le jour du Spectacle, 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 le Spectacle ;
- **Grève des transports en commun** le jour du Spectacle, c'est-à-dire arrêt du transport en commun initialement prévu pour se rendre au Spectacle à la suite d'un mouvement de grève, dans la mesure où il n'existe aucun autre moyen de transport en commun permettant de se rendre au Spectacle 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 ;
- **Dommages matériels importants**, 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 dans la mesure où 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 sous réserve 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 du Spectacle à plus de 150 km du lieu du Spectacle 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 du Spectacle dans la mesure où 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 du Spectacle ou pour retirer son Billet assuré, survenant dans le mois qui précède le Spectacle garanti 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 du Spectacle sous réserve 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 le Spectacle et ayant nécessité l'intervention d'un dépanneur ;
- **Tout autre événement aléatoire** sous réserve qu'il résulte d'une circonstance non intentionnelle de la part de l'Assuré ou d'un membre de sa famille, imprévisible le jour de l'Adhésion au Contrat et provenant de l'action d'une cause extérieure à l'Assuré.

**En option lorsque celle-ci est proposé par le Distributeur** : Seront remboursés, si l'Adhérent a choisi cette option lors de son adhésion au Contrat, **les Frais annexes** engagés pour assister au Spectacle :

- Pour les billets de transport ou logements non remboursables, la totalité du prix du billet sera prise en charge dans les limites indiquées à l'article 3.2 ;
- Pour les billets de transport ou logement remboursables, seules les pénalités retenues par le transporteur ou l'hébergeur à la suite de l'annulation des billets de transport ou du logement seront pris en charge dans la limite indiquée à l'article 3.2.



### 3.2 Limites de la Garantie

**1 (un) Sinistre unique par Spectacle pendant la durée de validité de la Garantie (précisée à l'Article 9. de la présente Notice) dans la limite de 3.000€ par Spectacle.**

**Pour l'option "Frais annexes" : 1 (un) Sinistre unique par Spectacle dans la limite de 200€ par Billet assuré pour l'ensemble des Frais annexes (transport et hébergement).**

### 4. 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 ;
- 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 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;

Sont toujours exclus du bénéfice de la Garantie 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. Période de validité de la Garantie

La Garantie prend effet immédiatement après la validation par l'Adhérent de ladite Garantie au moment de l'achat des Billets assurés et du paiement de la cotisation auprès du Distributeur.

La Garantie cesse :

- Automatiquement le lendemain du Spectacle ;
- En cas d'exercice du délai de renonciation dans les conditions énoncées à l'article 2.5;
- Dans tous les autres cas prévus au code des assurances.

### 6. Cotisation d'assurance

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 auprès du Distributeur en même temps que la réservation du Spectacle.

### 7. Déclaration du Sinistre et pièces justificatives

## 7.1 Comment déclarer le Sinistre ?

La déclaration du sinistre doit être faite dans les 15 jours qui suivent leur prise de connaissance par l'Adhérent et au maximum 24h après la date du Spectacle garanti, sauf cas fortuit ou de force majeure.

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

- Par email à l'adresse [remboursement@ticketmate.io](mailto:remboursement@ticketmate.io)
- Via le formulaire en ligne dont le lien d'accès est indiqué dans l'email de confirmation de votre adhésion.

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).

## 7.2 Quelles pièces justificatives fournir ?

L'Adhérent souhaite obtenir une indemnisation totale de son Sinistre, il 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) et le RIB de l'Adhérent à l'assurance (pour permettre le virement de l'indemnité).
- Si les Billets assurés n'ont pu être retirés ou si les Billets garantis ont été volés : Preuve du paiement (facture, relevé de compte...).
- En cas d'Accident corporel grave ou de Maladie: Certificat médical initial précisant la date et la nature de l'accident ou de la maladie.
- En cas de décès : Copie du certificat de décès.
- En cas de complication de grossesse : Certificat médical attestant que l'Assurée doit être alitée le jour du Spectacle.
- En cas de naissance : Copie de l'acte de naissance.
- En cas de dommages 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 avec une copie des papiers d'identité du supérieur hiérarchique qui a ordonné le déplacement professionnel ou l'obligation d'être à son poste de travail.
- 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 aléatoire : Tous éléments demandés par le Courtier gestionnaire pour permettre, au vu de la nature de l'événement, d'établir les caractères de la circonstance de sa survenance
- En cas de frais annexes (lorsque l'option a été prise) :
  - Tout justificatif du caractère non remboursable du billet de transport ou du logement ;
  - Tout justificatif des pénalités appliquées à la suite de la demande d'annulation du billet de transport ou de l'hébergement réservé.

Tous les justificatifs du Sinistre doivent être adressés au Courtier gestionnaire via les canaux indiqués à l'article 7.1.

**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 ne sera pas acquise à l'Adhérent.**

**L'Assureur se réserve le droit d'exercer des poursuites judiciaires devant les juridictions pénales.**

## 8. Modalités d'indemnisation

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 5 jours ouvrés qui suivent la date à laquelle le Courtier gestionnaire est en possession de tous les justificatifs du Sinistre dans la limite du plafond de garantie indiqué à l'article 3.2.

A défaut de pièces justificatives fournies, l'Adhérent se verra appliquer une décote de 30% sur le prix d'achat TTC du Billet assuré.

En cas d'option "Frais annexes" proposée par le Distributeur, les dépenses engagées pour le transport et l'hébergement afin de pouvoir assister au Spectacle seront remboursées dans les 5 jours ouvrés qui suivent la date à laquelle le Courtier gestionnaire est en possession de tous les justificatifs du Sinistre dans la limite du plafond de garantie indiqué à l'article 3.2.

## 9. Réclamations - Médiation

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 :

- Adresse email : [reclamation@ticketmate.io](mailto: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 la 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 la 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, l'Adhérent peut alors s'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](mailto:reclamations@seyna.eu)
- Par courrier : Seyna - Services réclamations 58 rue de la Victoire 75009 Paris

L'Assureur accusera réception de la 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 l'Adhérent ou par l'Assureur.

Si le désaccord persiste après la réponse donnée par l'Assureur, l'Adhérent peut 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.

## 10. Dispositions diverses

**Territorialité** : La Garantie est acquise à l'Adhérent pour les Sinistres survenant dans l'Union Européenne. L'indemnisation sera versée au lieu de résidence de l'Adhérent.

**Loi applicable et langue utilisée** : Le Contrat est régi par le droit français. La langue applicable au Contrat est la langue française.

**Subrogation** : Comme le lui autorise l'article L 121-12 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.

**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.

**Fausse déclaration** : **Toute fausse déclaration 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 Garantie, la cotisation d'assurance étant cependant conservée par l'Assureur.**

### Informatique, Fichiers et Libertés :

L'Adhérent est expressément informé de l'existence et déclare accepter le traitement automatisé des informations nominatives et personnelles recueillies auprès de lui par l'Assureur et par le Courtier gestionnaire (et leurs mandataires) dans le cadre de l'Adhésion au Contrat, ainsi qu'en cours de gestion de celle-ci.

Il lui est expressément rappelé que, conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 06 janvier 1978 (modifiée) relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et au Règlement Européen (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, la fourniture de ces informations est obligatoire car nécessaire à l'obtention de la garantie ainsi qu'à la gestion de l'adhésion. Ces informations sont destinées exclusivement à l'Assureur et au Courtier gestionnaire (et leurs mandataires) pour les besoins de la gestion de l'adhésion, à leurs partenaires contractuels concourant à la réalisation de cette gestion ainsi, le cas échéant, qu'aux Autorités de tutelle.

L'Adhérent dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et de suppression des informations le concernant figurant dans les fichiers de l'Assureur ou du Courtier gestionnaire, dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 06 janvier 1978 (modifiée), en contactant le Courtier gestionnaire.

Toute déclaration fautive ou irrégulière peut faire l'objet d'un traitement spécifique destiné à prévenir ou identifier une fraude.

Les conversations téléphoniques entre l'Adhérent et le Courtier gestionnaire sont susceptibles d'être enregistrées à des fins de contrôle de la qualité des services rendus ou dans le cadre de la gestion des sinistres. Les données recueillies pour la gestion de l'adhésion et des sinistres peuvent être transmises, dans les conditions et modalités prévues par la législation et les autorisations obtenues auprès de la CNIL, aux filiales et sous-traitants du Courtier gestionnaire hors Union Européenne.

L'Adhérent a la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique en se rendant sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

**Prescription** : Toute action dérivant du Contrat et de l'adhésion est prescrite par 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance. La prescription peut notamment être interrompue par la désignation d'un expert à la suite d'un Sinistre ou par l'envoi - par l'Assureur ou l'Adhérent à l'autre partie - d'une lettre recommandée avec avis de réception.

**Article L114-1 du Code des assurances** : 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 fautive 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. [...]

**Article L114-2 du Code des assurances** : 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 avec accusé de réception adressée 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.

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription, visées aux Articles 2240 à 2246 du Code civil, sont l'assignation en justice, même en référé, le commandement ou la saisie, de même que la reconnaissance par une partie du droit de l'autre partie.

**Article L114-3 du Code des assurances** : 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.