

Notice d'information valant conditions générales d'assurance annulation

« Billetterie FRANCE BILLET »

La présente notice d'information vaut conditions générales du contrat assurance annulation Billetterie FRANCE BILLET, ci-après dénommé le "Contrat" et dont le numéro de police est ORD121071L5X4.

Ce Contrat est un contrat d'assurance collective à adhésion facultative qui vous est proposé à l'occasion de l'achat de billets de spectacles. Ce Contrat est souscrit par :

- **France Billet**, SAS au capital de 352.512€ dont le siège social est situé Le Flavia – 9 rue des Bateaux-Lavois 94200 Ivry sur Seine, immatriculée au RCS Créteil sous le n°414 948 695 pour son compte et au nom et pour le compte de son réseau d'enseignes (ci-après dénommée le "Souscripteur") ;
- Auprès de **Solucia Service et Protection Juridiques**, une marque de Solucia Protection Juridique (ci-après désigné par « l'Assureur » ou « Solucia SPJ »), Entreprise régie par le Code des Assurances – Société Anonyme à directoire et conseil de surveillance au capital de 9 600 000 € – RCS PARIS : 481 997 708 – Siège Social : 111 avenue de France – CS 51519 – 75634 PARIS Cedex 13 ;
- Distribué par **France Billet** 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") ;
- Et géré par **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 et Solucia SPJ sont des entreprises régies par le Code des assurances et qui 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 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 et bénéficiant de l'autorisation d'exercer.

Billet assuré : Titre, droit d'entrée ou abonnement d'un montant maximum de 1.500€ l'unité pour un Evènement se déroulant 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 de fin de validité peuvent être assurés. Sont également assurées les prestations annexes au Billet assuré à condition que ces prestations soient consommables uniquement sur le site dudit Evènement.

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.

Dommage matériel accidentel : Toute destruction, détérioration totale ou partielle, extérieurement visible, impactant le Domicile ou les locaux professionnels de l'Assuré et provoquée par un Accident.

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.

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 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 ou abonnements assurés achetés par l'Adhérent.

Sinistre : Événement susceptible de mettre en œuvre la Garantie.

Tiers : Toute personne physique autre que l'adhérent, 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. 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. MODALITES D'ADHESION

a. Qui peut adhérer au Contrat ?

Toute personne physique majeure ayant acheté auprès du Distributeur, un ou plusieurs Billets.

b. 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 d'un ou plusieurs Billets assurés en ligne sur le site Internet de France Billet (francebillet.com), après avoir pris connaissance du document d'information sur le produit d'assurance et 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 doivent être conservés sur un support durable. Ces documents peuvent être adressés par voie postale sur simple demande.

a. 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 L112-2-1 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 de l'Evènement 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 ORD121071L5X4

Date signature contrat : __/__/____
Nom du Client : _____
Adresse : _____
Code Postal : _____ Ville : _____
Date : __/__/____ Signature du client : _____

3. OBJET ET LIMITES DE LA GARANTIE

En cas de survenance d'un Sinistre énuméré à l'article 3. a « Objet de la Garantie », le(s) Billet(s) assurés 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.

a. Objet de la Garantie

En cas d'impossibilité d'assister à l'Evènement 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 8 de la présente Notice pour l'une des causes suivantes :

- **Accident corporel, Maladie de l'un des Assurés**, entraînant l'incapacité d'assister à l'Evènement ;
- **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 à l'Evènement ;
- **Accident corporel, Maladie ou décès de la personne qui devait garder** les enfants mineurs de l'Assuré pendant l'Evènement garanti ;
- **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 ;
- **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 de l'Evènement, pour effectuer les actes conservatoires nécessaires ;
- **Convocation de l'Assuré en tant que juré d'assises ou témoin** pour le jour de l'Evènement 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 de l'Evènement 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 à l'Evènement assuré (sauf lorsque le Billet est un abonnement)**, 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

L'Assureur prend en charge 1 (un) Sinistre unique par Evènement pendant la durée de validité de la Garantie (précisée à l'Article 5 de la présente Notice) dans la limite de 5.000€ par Panier (ensemble des billets/abonnements achetés par l'Adhérent).

LORSQUE LA DEMANDE DE REMBOURSEMENT CONCERNE UN ABONNEMENT, LE REMBOURSEMENT SERA EFFECTUE UNIQUEMENT SUR LA PARTIE DE L'ABONNEMENT RESTANT A COURIR.

LES DEMANDES DE REMBOURSEMENT DU BILLET ASSURE OU DE L'ABONNEMENT SANS JUSTIFICATIF SERONT IRRECEVABLES.

4. EXCLUSIONS

Sont exclus les Sinistres ayant pour cause les événements 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 de l'Évènement 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 de l'Évènement réservé initialement ;
- 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 ;
- L'impossibilité d'accès au site de l'Évènement pour cause de non-présentation d'un passe sanitaire ou vaccinal valide pour chaque détenteur d'une place de l'évènement assurée ;
- Dysfonctionnement de la plateforme de billetterie ;
- Perte des Billets garantis ;
- 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 de l'Évènement à l'entrée du lieu de l'évènement ;
- Vol des Billets garantis 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, 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 ;
- Motifs 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.a ;
- 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. PERIODE DE VALIDITE DE LA GARANTIE

Une fois validée par l'Adhérent au moment de l'achat des Billets, la Garantie prend effet après l'encaissement effectif par le Distributeur du montant total de la cotisation due.

La Garantie cesse :

- Automatiquement au jour et heure de l'Événement ou en cas de billets valables sur plusieurs jours à la fin du premier jour de l'Événement ;
- En cas d'exercice du délai de renonciation dans les conditions énoncées à l'article 2.d ;
- Dans tous les autres cas prévus au 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'assurance.

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

Commenté [YT1]: Maintenons nous cette possibilité ?

Il est rappelé que le paiement de la cotisation annuelle par prélèvement mensuel est une modalité de paiement accordée à l'Adhérent. Cependant, la cotisation est réputée certaine, liquide et exigible vis-à-vis de l'Assureur dès la conclusion de l'adhésion au Contrat. Ainsi, 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.

Commenté [YT2]: idem

7. DECLARATION DU SINISTRE ET PIECES JUSTIFICATIVES

a. Comment déclarer le Sinistre ?

La déclaration du Sinistre doit être faite dans les cinq (5) jours ouvrés qui suivent la prise de connaissance par l'Adhérent de l'empêchement de se rendre à l'Événement 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 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).

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 si les Billets garantis ont été volés ou s'il s'agit de e-billet : preuve du paiement (facture, relevé de compte...).
- En cas d'Accident corporel ou de Maladie : certificat médical* initial précisant explicitement la contre-indication de se rendre à l'Evènement réservé.
- 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 de l'Evènement.
- 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 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. 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 aléatoire (**sauf lorsque le Billet est un abonnement, ce motif n'étant pas recevable**) : tous éléments demandés par le Courtier gestionnaire pour permettre, au vu de la nature de l'aléa empêchant de se rendre à l'Evènement, d'établir les caractères de la circonstance de sa survenance

*Le certificat médical doit être établi par une Autorité médicale qui est un Tiers à l'Assuré.

Toutes les pièces justificatives du Sinistre doivent être adressés au Courtier gestionnaire via les canaux indiqués dans l'article 7.a.

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 inexacts ou incomplètes, la Garantie 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'INDEMNISATION

Pour autant que la Garantie soit acquise, le prix du Billet assuré, déduction faite des montants éventuellement remboursés par l'organisateur de l'Evènement, sera intégralement remboursé à l'Adhérent par virement, dans les 48 heures 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.b, hors weekends et jours fériés.

Dans le cas d'un remboursement d'abonnement, seule la partie de l'abonnement restant à courir sera remboursée.

LES DEMANDES DE REMBOURSEMENT SANS JUSTIFICATIF SERONT IRRECEVABLES.

AUCUNE INDEMNISATION N'EST POSSIBLE EN CAS DE DECLARATION DE SINISTRE AVANT LE PAIEMENT EFFECTIF DU PRIX TOTAL DES BILLETS ET DE LA COTISATION.

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

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 suite à la réponse apportée, vous pouvez vous adresser à l'assureur :

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

Les services concernés accuseront réception de votre réclamation sous 10 jours ouvrables à compter de la date d'envoi et étudieront votre réclamation afin de résoudre votre insatisfaction.

Le maximum sera fait pour apporter une réponse dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de

l'envoi de la réclamation écrite ; si ce délai devait être prolongé, Vous serez tenu informé du déroulement du traitement de sa réclamation dans ce même délai, sans que le délai de traitement de la réclamation ne puisse dépasser deux mois à compter de l'envoi de votre réclamation écrite.

Si le désaccord persiste, vous pouvez saisir la Médiation de l'Assurance par voie électronique sur : <http://www.mediation-assurance.org.ou> par courrier à : La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09

Sera alors mis en place un dispositif gratuit de règlement du litige entre Vous et l'Assureur 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 après épuisement des procédures internes de traitement des réclamations propres notre société ou l'absence de réponse de notre part dans les deux mois après l'envoi d'une première réclamation écrite.

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 6 (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 ce contrat 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 versée au lieu de résidence 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'Adhèrent. 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'Adhèrent.

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 inexacts Vous concernant),
- D'effacement (des données inexacts, 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.

Réf : 2026.01_ORD1 _ANNULATION BILLETTERIE FRANCE BILLET_PHENOMEN_CG