

Informations aux clients

- 1 Les assureurs sont:**
- la Mobilière Suisse Société d'assurances SA (ci-après la Mobilière), une entreprise du Groupe Mobilière qui opère sur une base coopérative et a son siège à 3001 Berne, Bundesgasse 35;
 - Mobi24 SA, une société du Groupe Mobilière, qui a son siège à 3001 Berne, Bundesgasse 35.
- 2 Quelle est l'étendue de la couverture d'assurance et où est-elle définie?**
- Si la personne assurée ne peut pas participer à une manifestation, par exemple en raison d'une maladie grave, d'une blessure grave ou à la suite de la défaillance d'un moyen de transport public ou privé, l'assurance frais d'annulation prend en charge les frais dus contractuellement jusqu'à concurrence de CHF 500 par personne et par événement.
- L'étendue de la couverture d'assurance est définie dans les présentes Conditions générales d'assurance.
- L'assurance est une assurance dommages.
- La confirmation de réservation est considérée comme une preuve pour la conclusion de la protection des billets.
- 3 Quelles sont les principales exclusions?**
- Ne sont pas assurés, par exemple, les événements
- qui étaient déjà survenus avant ou au moment de la conclusion du contrat;
 - dont la personne assurée pouvait anticiper la survenance;
 - où l'on s'expose en connaissance de cause à un danger particulièrement important (entreprise téméraire).
- 4 Quelles prestations sont garanties en cas de sinistre?**
- La Mobilière rembourse les frais d'annulation effectivement supportés (uniquement frais de billet, hors frais de traitement, d'assurance et d'envoi) à concurrence de CHF 500 par personne et par événement, lorsque la personne assurée ne peut participer à la événement réservée à cause d'un risque assuré.
- 5 Quelles sont les primes dues?**
- Le prix de la protection des billets (y compris la prime d'assurance) est pris par la personne assurée auprès du Ticketshop. Le montant est facturé une fois par billet, comprend le supplément de 5% sur la prime pour le timbre fédéral et est facturé à la personne assurée par Ticketcorner SA en tant que preneur d'assurance de la convention collective avec les coûts des billets demandés.
- 6 Quelles sont les principales obligations de la personne assurée?**
- La personne assurée doit déclarer immédiatement la survenance d'un dommage assuré à Mobi24 SA. Afin de pouvoir offrir à la personne assurée un soutien optimal, Mobi24 SA a besoin de sa coopération. La personne assurée doit, par exemple, fournir des renseignements précis à Mobi24 SA sur le déroulement, les circonstances détaillées, les causes et le montant du sinistre, ainsi que les certificats médicaux, rapports de police et autres justificatifs ou documents importants.
- 7 Quelle est la durée de la couverture d'assurance?**
- La couverture d'assurance prend effet le jour de la réservation définitive du billet de la manifestation et prend fin dès le début de la manifestation réservée. L'assurance couvre toutes les événements qui surviennent pendant la durée de la couverture d'assurance.

8 Bases juridiques

Les bases juridiques sont constituées par les dispositions applicables du droit civil, en particulier la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA), le code civil suisse (CC) et le code des obligations (CO).

9 Quelles sont les dispositions applicables en matière de protection des données?

Lors du traitement des données personnelles, la Mobilière respecte la législation en vigueur et applicable en matière de protection des données. La Mobilière traite les données collectées lors de l'exécution du contrat ou du règlement de sinistres et les utilise, entre autres, pour le calcul des primes, l'examen du risque, le règlement de cas d'assurance ou encore de suivi et de documentation de relations clients existantes et futures. Les communications téléphoniques avec Mobi24 SA peuvent être enregistrées à des fins d'assurance qualité et de formation. Ces données peuvent être conservées tant sur support papier que sous forme électronique. Les données devenues inutiles sont supprimées, pour autant que la loi l'autorise.

Si l'exécution du contrat ou le traitement de sinistres l'exige, la Mobilière est en droit de transmettre des données à des tiers parties prenantes à l'assurance en Suisse et à l'étranger, en particulier à des coassureurs ou réassureurs ainsi qu'à des sociétés du Groupe Mobilière.

La Mobilière est en droit de transmettre des informations à un coassureur ou à un nouvel assureur éventuel et de requérir auprès de l'assureur précédent ou de tiers tout renseignement pertinent sur la sinistralité, plus particulièrement sur l'examen du risque et la détermination des primes. Cette disposition s'applique également même si le contrat n'est pas conclu.

Conditions générales d'assurance

A Étendue de l'assurance

1 Personne assurée

La personne assurée est le propriétaire légal du billet assuré. Il peut s'agir de l'acheteur figurant dans la confirmation de réservation ou d'une personne ayant acheté le billet directement ou indirectement auprès de l'acheteur ou l'ayant reçu en cadeau.

Le contenu de l'assurance de protection des billets s'applique à la personne assurée et est déterminé par la confirmation de réservation de Ticketcorner et les présentes Conditions générales d'assurance.

2 Dispositions spéciales, validité territoriale et durée de l'assurance

L'assurance frais d'annulation n'est valable que lorsqu'elle a été souscrite en même temps que la réservation de la manifestation. L'assurance est valable en Europe, prend effet au moment de la réservation définitive et se termine au début de la manifestation réservée.

3 Risques assurés

La personne assurée

- tombe gravement malade, souffre de complications graves liées à la grossesse, subit des blessures graves ou décède;
- est enceinte et la date de la manifestation se situe après la 24^e semaine de grossesse ou si la manifestation constitue un risque pour l'enfant;
- ne peut prendre part à la manifestation parce qu'une personne proche tombe gravement malade, souffre de complications graves liées à la grossesse, subit des blessures graves ou décède;
- ne peut prendre part à la manifestation parce que sa ménage ou sa bâtiment subit de lourds dommages qui rendent indispensable sa présence sur place ou au travail;

- e. ne peut effectuer le trajet pour se rendre sur le lieu de la manifestation du fait de la défaillance ou d'un retard du moyen de transport public;
- f. ne peut se rendre directement sur le lieu de la manifestation du fait de la défaillance du moyen de transport privé ou d'un taxi à cause d'un accident ou d'une panne (à l'exclusion des pannes d'essence ou des problèmes de clé).
- g. Si une personne assurée ne peut pas participer en raison d'un événement assuré, une prestation d'indemnisation pour les autres personnes assurées n'est possible que si elles sont parentes ou en parenté par alliance avec elle.
- h. Si une personne assurée souffre d'une maladie chronique et que, au moment de la conclusion de l'assurance, son état de santé ne semblait pas être de nature à remettre en cause la participation à la manifestation, la Mobilière paie les frais assurés lorsque la participation à la manifestation doit être annulée en raison d'une aggravation aiguë et inattendue de la maladie. Cette même disposition s'applique en cas de décès inattendu de la personne assurée des suites d'une maladie chronique.

4 Prestations assurées et indemnités

- a. L'événement qui provoque l'annulation de la participation à la manifestation est déterminant pour l'évaluation du droit aux prestations. Les événements antérieurs ou postérieurs ne sont pas pris en considération.
- b. La Mobilière rembourse les frais d'annulation effectivement supportés (uniquement frais de billet, hors frais de traitement, d'assurance et d'envoi) à concurrence de CHF 500 par personne et par événement, lorsque la personne assurée ne peut pas participer à la manifestation réservée à cause d'un risque assuré.

5 Déplacement de la manifestation par l'organisateur

- a. La Mobilière rembourse les frais selon le chiffre A 4 b si une manifestation ou un lieu est déplacé, que le billet d'entrée est valable pour la date déplacée ou pour le nouveau lieu et que la personne assurée ne peut pas assister à la manifestation déplacée en raison d'un risque assuré.
- b. En outre les risques assurés selon le chiffre A 3, les risques assurés suivants s'appliquent au chiffre A 5, pour autant qu'ils étaient déjà connus au moment de l'annonce de l'ajournement:
 - Convocation par l'autorité publique en tant que témoin ou juré au tribunal;
 - L'accomplissement du service militaire ou de la protection civile;
 - Vacances déjà réservées;
 - Occasion d'affaires;
 - Invitation à une manifestation de mariage.
- c. Le billet original et la notification officielle (par exemple, un E-mail) de Ticketcorner ou de l'organisateur annonçant le report doivent être soumis à la Mobilière sans délai.

6 Ne sont pas assurés

- a. les créances pour frais d'annulation de l'organisateur envers la personne assurée, lorsque l'organisateur ne réalise pas la manifestation (même si l'annulation est due à une décision des autorités publiques);
- b. les annulations consécutives à des problèmes ou des complications liés à des opérations qui étaient déjà planifiées avant le début de l'assurance;
- c. les événements qui étaient déjà survenus au moment de la conclusion du contrat, ou dont la personne assurée pouvait anticiper la survenance (p. ex. si une maladie ou les conséquences d'une opération ou d'une intervention médicale existaient déjà au moment de la réservation et n'ont pas guéri au début de la manifestation);
- d. les événements où l'on s'expose en connaissance de cause à un danger particulièrement important (entreprise téméraire);
- e. les événements liés à une épidémie ou une pandémie.

B Obligation d'annoncer, devoirs et indemnisation

1 Annonce en cas de sinistre

La personne assurée est tenue d'informer immédiatement Mobi24 SA par écrit et d'envoyer tous les documents, y compris la confirmation de réservation à Mobi24 SA:

- Mobi24 SA, Bundesgasse 35, 3001 Berne
- E-Mail: ticket-assurance@mobiliere.ch

En cas des questions ou des demandes, Mobi24 SA est joignable pendant les heures d'ouverture au numéro de téléphone suivant: 031 389 80 15.

2 Obligation de restreindre le dommage

- a. En cas de survenance d'un événement dommageable, vous avez l'obligation de faire tout le possible pour restreindre le dommage.
- b. En cas de violation fautive de l'obligation d'annoncer ou des règles de comportement, la Mobilière est en droit de réduire ou de refuser ses prestations. Cette sanction n'est toutefois pas encourue, s'il résulte des circonstances que le non-respect des obligations n'est pas fautif ou que l'exécution des obligations n'eût pas empêché le dommage de survenir.
- c. En cas d'inobservation fautive de prescriptions ou d'obligations légales ou contractuelles, la Mobilière peut réduire l'indemnité dans la mesure où cela a eu une influence sur la survenance ou l'étendue du sinistre.

3 Évaluation du dommage

- a. La personne assurée est tenue de fournir spontanément tous les renseignements et documents nécessaires pour l'appréciation du sinistre, tels que certificats médicaux, actes officiels de décès, rapports de police, factures originales de la manifestation, billets originaux ou numéros de billet (dans le cas de billets électroniques), etc. En cas de maladie ou des blessures graves, la personne assurée est tenue de délier les médecins traitants du secret médical.
- b. Les maladies graves, complications graves liées à la grossesse et les blessures graves doivent être attestées par un certificat médical.
- c. La personne assurée doit indiquer ses relations de paiement (IBAN et SWIFT-BIC).

4 Prétentions envers des tiers

- a. Lorsque la Mobilière ou Mobi24 SA a versé, en vertu du présent contrat, des prestations pour lesquelles des prétentions peuvent également être formulées contre des tiers, les personnes assurées doivent céder à l'un des prestataires précités ces prétentions jusqu'à concurrence des prestations versées.
- b. Si une personne assurée a un droit en vertu d'autres contrats d'assurance, la couverture de la Mobilière est limitée à la partie des prestations qui dépasse les prestations de l'autre contrat d'assurance.

C Autres dispositions

1 Prescription et déchéance

Les créances découlant du présent contrat d'assurance se prescrivent par 5 ans à dater du moment où s'est produit le fait ayant donné naissance à l'obligation de prestations.

2 For

En cas de différend en relation avec les prétentions aux prestations d'assurance, la personne assurée peut actionner la Mobilière aux fors suivants:

- 1. à son lieu de domicile en Suisse ou au Liechtenstein,
- 2. au siège de la Mobilière, à Berne.