



## BILLETTERIE SEE TICKETS – Notice d’information « Assurance Annulation »

Notice d’information du contrat d’assurance collective de dommage n° 2.500.361 “Assurance Annulation Billetterie SEE TICKETS” (ci-après dénommé le Contrat) :

- Souscrit par **SEE TICKETS**, SAS au capital de 290.482,40 € dont le siège social est situé 12, rue de Penthièvre 75008 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 453 942 948 et à l’ORIAS sous le n°11 063 329, au nom et pour le compte de ses filiales (ci-après dénommé le Souscripteur) ;
- Auprès d’**AIG EUROPE SA**, Compagnie d’assurance immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806) dont le siège social est situé 35 D Avenue J.F. Kennedy, L-1855, Luxembourg  
AIG Europe SA est agréée par le Ministère Luxembourgeois des Finances et contrôlée par le Commissariat aux Assurances 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD de Luxembourg, Tel : (+352) 22 69 11 - 1, Succursale pour la France Tour CBX, 1 Passerelle des Reflets, 92400 Courbevoie, RCS Nanterre 838 136 463 (ci-après dénommé l’Assureur) ;
- Distribué par **SEE TICKETS** (ci-après dénommé le Distributeur) immatriculée à l’ORIAS sous le n°11 063 329 [www.orias.fr](http://www.orias.fr) en qualité de mandataire de PHENOMEN ;
- Et géré par **PHENOMEN**, SAS 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](http://www.orias.fr) (ci-après dénommé le Courtier gestionnaire).

L’Assureur est agréé par le Ministère Luxembourgeois des Finances et contrôlé par le Commissariat aux Assurances 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD de Luxembourg, Tel.: (+352) 22 69 11 - 1, [caa@caa.lu](mailto:caa@caa.lu), <http://www.caa.lu/>. Le rapport annuel sur la solvabilité et la situation financière d’AIG Europe SA est disponible sur le site <http://www.aig.lu/>. La commercialisation de contrats d’assurance en France par la succursale française d’AIG Europe SA est soumise à la réglementation française applicable, sous le contrôle de l’Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09. <https://acpr.banque-france.fr/>.

Le Distributeur et le Courtier gestionnaire sont soumis 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 les adhésions 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 : 141 avenue de Wagram - 75017 PARIS

### 1. DÉFINITIONS

Tous les termes, non définis par ailleurs, qui apparaissent dans le corps de la présente Notice d’information soulignés et dont la première lettre est en majuscule sont définis ci-dessous :

**Accident corporel** : Atteinte corporelle provenant de l’action soudaine d’une cause extérieure non intentionnelle de la part de la victime, constatée par une Autorité médicale.

**Adhérent** : La personne physique majeure dont le Domicile est situé dans l’Espace Economique Européen ou à Monaco ayant acheté un Billet assuré, adhérente au Contrat et identifiée comme telle sur le Certificat d’adhésion.

**Assuré** : Toute personne bénéficiant d’un Billet assuré.

**Billet assuré** : Titre ou droit d’entrée d’un montant maximum de 3 000 € TTC l’unité pour un Spectacle ayant lieu dans l’Espace Economique Européen. Seuls les billets comportant une date fixe de représentation peuvent être assurés.

**Certificat d’adhésion** : Le document adressé par e-mail par le Courtier gestionnaire à l’Adhérent pour confirmer son adhésion au Contrat.



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

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

**Maladie** : Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par un Médecin, entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade.

**Médecin** : Tout Tiers diplômé d'une faculté de médecine reconnue par l'Organisation Mondiale de la Santé et agréée par les autorités compétentes du pays dans lequel il exerce.

**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.

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

**Sinistre** : Événement susceptible de mettre en œuvre la garantie « Assurance Annulation » prévue par le Contrat.

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

**Tiers** : Toute personne physique autre que l'Assuré ou un Membre de la famille.

**Vol** : Soustraction frauduleuse par un Tiers.

**Vol avec agression** : Vol réalisé en exerçant une violence physique ou une menace sur l'Assuré.

**Vol avec effraction** : Vol réalisé en forçant, dégradant ou détruisant le dispositif de fermeture, activé au moment du vol, d'un local immobilier ou d'un bien immobilier, d'un véhicule terrestre à moteur, d'une caravane, d'un bateau ou d'un aéronef.

## 2. MODALITÉS D'ADHÉSION

### 2.1 Qui peut adhérer au Contrat ?

Toute personne physique majeure dont le Domicile est situé dans l'Espace Economique Européen ou à Monaco ayant acheté, en France, auprès du Distributeur, un ou plusieurs billets de Spectacle.

### 2.2 Comment adhérer au Contrat ?

La personne physique majeure qui souhaite bénéficier de la garantie « Assurance Annulation » pour les billets de Spectacle qu'elle achète doit adhérer au Contrat en donnant son consentement à l'offre d'assurance en même temps que l'achat des billets en ligne sur le site Internet de SEE TICKETS après avoir pris connaissance du document d'information normalisé, de la fiche d'information et de conseil préalable ainsi que de la présente notice d'information et en avoir accepté les termes.

Tous les documents précités ainsi que la facture attestant le paiement du prix d'achat toutes taxes comprises des Billets assurés doivent être conservés sur un support durable par l'Adhérent.

### 2.3 Preuve de l'adhésion

Les données sous forme électronique conservées par le Courtier gestionnaire pour le compte de l'Assureur 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 et conditions 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 révolus à compter de son adhésion en adressant un courriel à PHENOMEN à l'une des adresses email suivantes : emma@ticketmate.io ou contact@ticketmate.io ou un courrier par voie postale au 141 avenue de Wagram 75017 Paris sauf si un Assuré a demandé à bénéficier de la garantie « Assurance Annulation », pendant ce délai.

Cet écrit peut être rédigé sur le modèle suivant : "Je soussigné(e), [nom, prénom et adresse], souhaite renoncer à mon adhésion au contrat « Assurance Annulation » n° 2.500.361 et demande le remboursement de la cotisation déjà versée le cas échéant. Date et signature."

La cotisation d'assurance payée au moment de l'adhésion sera intégralement remboursée à l'Adhérent par virement.



Toutefois, si l'Adhérent demande à bénéficier de la garantie « Assurance Annulation », pendant le délai de renonciation, dans les conditions prévues à la présente Notice d'information, il ne pourra plus exercer son droit de renonciation, cette déclaration constituant son accord à l'exécution immédiate du Contrat.

### **3. OBJET ET LIMITES DE LA GARANTIE « ASSURANCE ANNULATION »**

#### **3.1 Objet de la garantie**

L'Assureur prend en charge le remboursement du ou des Billets assurés dans les conditions définies à l'article 8 ci-dessous en cas d'impossibilité pour le ou les Assuré(s) d'assister au Spectacle pour l'une des causes suivantes survenue postérieurement à la date d'adhésion au Contrat :

- i. **Accident corporel, Maladie ou décès de l'un des Assurés** ;
- ii. **Accident corporel, Maladie ou décès d'un Membre de la famille** ;
- iii. **Accident corporel, Maladie ou décès de la personne qui devait garder les enfants mineurs de l'Assuré** pendant le Spectacle ;
- iv. **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 ;
- v. **Naissance d'un enfant ou d'un petit-enfant** de l'Assuré, survenant dans les 7 jours précédant le Spectacle ;
- vi. **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 ;
- vii. **Préjudice matériel important** ;
- viii. **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 ;
- ix. **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 ;
- x. **Contrainte professionnelle de l'Assuré**, c'est-à-dire déplacement professionnel de l'Assuré le jour du Spectacle à plus de 150 kilomètres 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 ;
- xi. **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, sous réserve que ce Vol fasse l'objet d'un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes ;
- xii. **Vol avec agression ou Vol avec effraction du ou des Billets assurés**, sous réserve que ce Vol fasse l'objet d'un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes ;
- xiii. **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 ;
- xiv. **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 la famille, inconnue et imprévisible au jour de l'adhésion au Contrat et provenant de l'action d'une cause extérieure à l'Assuré.

#### **3.2 Limite de garantie**

**La garantie est limitée à 1 (un) seul Sinistre par Billet assuré, dans la limite de 3 000 euros TTC maximum.**

#### **3.3 Mise en garde spécifique**

En cas de contamination au Covid-19 (SARS-CoV-2 ou coronavirus 2019 ou ses variants) :

- Pour les « cas contact » et cas asymptomatiques, la garantie ne joue que si la date du Spectacle figurant sur le ou les Billets Assurés est comprise dans la période d'isolement obligatoire définie par le Ministère de la Santé à la date de découverte de la positivité au test.
- Pour les cas positifs symptomatiques, la garantie ne joue que si la date du Spectacle figurant sur le ou les Billets Assurés est comprise dans la période de traitement, d'isolement obligatoire ou d'hospitalisation.

### **4. EXCLUSIONS**

**Sont exclus de la garantie les annulations ayant pour cause les événements suivants :**

- a) **Erreur dans la saisie du choix du/des billet (s)/ou erreur dans la saisie de la/des commande(s) à savoir : erreur dans le nombre de Billets assurés, 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 ;**

- b) Annulation du Spectacle garanti en lui-même ou report ou la modification dans la date, dans le lieu, dans l'horaire, dans la programmation ou dans l'organisation du Spectacle réservé initialement ;
- c) Dysfonctionnements de la plateforme de réservation ;
- d) Accident ou maladie 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 ;
- e) Trouble neuropsychique, psychologique, psychosomatique, état dépressif ou autre manifestation justifiant un traitement avisé neuropsychiatrique, sauf lorsque ces troubles ont entraîné une hospitalisation supérieure à 4 jours consécutifs, date du Spectacle incluse ;
- f) L'impossibilité d'accès au site du spectacle pour cause de non-présentation d'un passe sanitaire valide pour chaque détenteur d'un Billet assuré ;
- g) Le non-respect de la réglementation sanitaire en vigueur mise en place par le gouvernement pour accéder aux spectacles ou à tout type de lieux recevant du public ;
- h) Suicide, tentative de suicide ;
- i) Perte des Billets assurés ;
- j) Perte des papiers d'identité ;
- k) Billets assurés ayant fait l'objet d'un contrôle à l'entrée par les organisateurs du Spectacle ;
- l) Traitements esthétiques et cures de toute nature ;
- m) Examens médicaux périodiques de contrôle ou d'observation ;
- n) Epidémie ou pandémie déclarée par le Ministère de la Santé ou par l'OMS ;
- o) Faute intentionnelle ou dolosive commise par l'Assuré ;
- p) Evénements dont l'Assuré a connaissance lors de l'adhésion au Contrat comme étant susceptibles de mettre en jeu la garantie « Assurance Annulation » ;
- q) Procédures pénales dont fait l'objet l'Assuré ;
- r) Non-présentation, pour quelque cause que ce soit, d'un des documents indispensables au retrait du ou des Billets assurés, sauf dans le cas du Vol des papiers d'identité prévu à l'article 3.1 ;
- s) Grèves (autres que le cas de grève des transports en commun prévues à l'article 3.1 vi), faits de guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, actes de piraterie, actes de terrorisme, actes de violence pour des motifs politiques, lock-out et conflits sociaux, expropriations ou interventions assimilables à une expropriation, saisies, pollution, dommages découlant de toute source de radioactivité ou catastrophes naturelles reconnues par arrêté ministériel ou tout autre système similaire dans tout autre pays ;
- t) Tout Assuré figurant sur toute base de données officielle, gouvernementale ou policière de personnes avérées ou présumées terroristes ainsi que tout Assuré membre d'organisations terroristes, trafiquant de stupéfiants, ou impliqué en tant que fournisseur dans le commerce illégal d'armes nucléaires, chimiques ou biologiques.

Par dérogation à l'exclusion 4.n ci-dessus, l'impossibilité pour l'Assuré d'assister au Spectacle en raison d'une contamination de l'Assuré au Covid-19 (SARS-CoV-2 ou coronavirus 2019) ou l'un de ses variants entraînant soit un traitement médical soit un isolement en cas d'absence de symptômes reste couverte. La garantie est étendue lorsque l'Assuré est "cas contact" d'un Membre de la famille vivant au sein du même foyer que l'Assuré, contaminé au Covid-19 (SARS-CoV-2 ou coronavirus 2019) ou l'un de ses variants.

## 5. PÉRIODE DE VALIDITÉ DE LA GARANTIE « ASSURANCE ANNULATION »

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

La garantie « Assurance Annulation » cesse :

- Automatiquement à la date et heure du Spectacle réservé ou en cas de billets valables plusieurs jours, à la fin du premier jour du Spectacle réservé ;
- En cas d'exercice du délai de renonciation dans les conditions énoncées à l'article 2.5 ;
- Dans tous les autres cas prévus par le Code des assurances.

## 6. COTISATION D'ASSURANCE

Le montant de la cotisation d'assurance est indiqué lors de l'adhésion au Contrat sur le site du Distributeur et reprise sur le Certificat d'adhésion.

La cotisation d'assurance est payée par l'Adhérent dans sa totalité auprès du Distributeur en même temps que l'adhésion au Contrat et la réservation du Spectacle.

## 7. DÉCLARATION DU SINISTRE ET PIÈCES JUSTIFICATIVES

### 7.1 Comment déclarer le Sinistre ?

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



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

- Par email à l'adresse : [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 l'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).

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

## 7.2 Quelles pièces justificatives fournir ?

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

- En cas d'Accident corporel ou de Maladie : le certificat médical précisant la date et la nature de l'Accident corporel ou de la Maladie.
- En cas de décès : Copie du certificat de décès.
- En cas de complication de grossesse : le 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 grève des transports en commun : Justificatif de Domicile et justificatif de la société de transport en commun afin de déterminer que les conditions de la garantie sont réunies.
- En cas de Préjudice matériel important : Copie de la déclaration de sinistre effectuée auprès de la compagnie d'assurance du ou des biens sinistrés, tout rapport d'expert, ou tout autre élément permettant d'établir que les conditions de la garantie sont réunies
- 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 ou de rendez-vous professionnel : 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 ou le rendez-vous professionnel ou l'obligation d'être à son poste de travail.
- En cas de Vol des papiers d'identité ou de Vol du ou des Billets assurés : 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 : tout élément permettant d'établir que les conditions de la garantie sont réunies.

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

**L'Assureur peut demander l'avis d'un expert ou d'un enquêteur ainsi que toute autre pièce objectivement et strictement nécessaire, afin de vérifier que les conditions de la garantie sont réunies.**

**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.**

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

## 8. MODALITÉS D'INDEMNISATION

### 8.1 Indemnisation : avec justificatifs

Le prix du Billet assuré, déduction faite des montants éventuellement remboursés par l'organisateur du Spectacle, sera intégralement remboursé à l'Adhérent par virement, dans les 48 heures ouvrées qui suivent la date à laquelle le Courtier gestionnaire est en possession de tous les justificatifs du Sinistre dans la limite du plafond de la garantie « Assurance Annulation » indiqué à l'article 3.2.

### 8.2 Indemnisation en l'absence de tous les justificatifs

Si l'Adhérent ne fournit pas les pièces justificatives telles que prévues à l'article 7.2, une franchise de 30% du prix d'achat TTC du Billet assuré restera à sa charge.

### 8.3 Modalité d'indemnisation spécifique en cas de contamination au Covid-19 (SARS-CoV-2 ou coronavirus 2019 ou ses variants)

Par dérogation à l'article 8.2 ci-dessus, en cas de contamination au Covid-19 (SARS-CoV-2 ou coronavirus 2019 ou ses variants), un certificat médical ou un test de positivité devra impérativement être fourni par l'Assuré. Si l'Assuré est « cas contact » d'un Membre de sa famille vivant au sein du même foyer, il devra également impérativement fournir la preuve de l'infection au Covid-19 de la personne infectée et un justificatif de domicile de cette dernière. A défaut, l'Assuré ne pourra pas bénéficier de la garantie.

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



## 9. RÉCLAMATION

En cas d'insatisfaction relative à l'adhésion au Contrat, l'adhérent peut contacter PHENOMEN à l'adresse postale suivante 141 avenue de Wagram 75017 Paris ou à l'adresse email suivante : [reclamation@ticketmate.io](mailto:reclamation@ticketmate.io).

En cas d'insatisfaction relative à l'exécution du Contrat, l'Assuré peut contacter la succursale française de l'Assureur en s'adressant au service clients à l'adresse suivante : AIG Europe SA - Service Clients, Tour CBX, 1 passerelle des Reflets, CS 60234, 92913 Paris La Défense Cedex.

La demande devra indiquer le n° du contrat et préciser son objet.

La succursale française de l'Assureur s'engage à accuser réception dans les 5 (cinq) jours ouvrables et à apporter une réponse au plus tard dans les 30 (trente) jours suivants la date de réception de la réclamation (sauf circonstances particulières dont l'Assuré sera alors tenu informé).

Lorsque le réclamant est une personne physique agissant à des fins non professionnelles et que le désaccord persiste après la réponse apportée par la succursale française de l'Assureur, le réclamant peut saisir le Médiateur de l'Assurance français par courrier à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09, ou en remplissant le formulaire en ligne disponible sur le site [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org).

AIG Europe SA étant une compagnie d'assurance luxembourgeoise, l'Assuré peut également, si le désaccord persiste après la réponse apportée par la succursale française de l'Assureur ou en l'absence de réponse passé un délai de 90 (quatre-vingt-dix) jours :

1. élever la réclamation au niveau du siège social de l'Assureur en écrivant à [aigeurope.luxcomplaints@aig.com](mailto:aigeurope.luxcomplaints@aig.com)
2. saisir l'un des organismes de médiation Luxembourgeois dont les coordonnées figurent sur le site internet du siège de l'Assureur à l'adresse suivante <http://aig.lu> ; ou
3. présenter un recours extra judiciaire devant le Commissariat Aux Assurances luxembourgeois (CAA), soit par voie postale à l'adresse du CAA, 7 boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, soit par télécopie adressée au CAA au +352 22 69 10, soit par email en écrivant à [reclamation@caa.lu](mailto:reclamation@caa.lu), soit en ligne sur le site internet du CAA <http://www.caa.lu>.

Aucun des recours amiables visés ci-dessus ne saurait porter préjudice au droit du réclamant à intenter une action en justice.

La politique de l'Assureur en matière de satisfaction client est disponible sur son site à l'adresse suivante : <http://www.aig.com>.

La politique du courtier en matière de satisfaction client est disponibles sur son site à l'adresse suivante : <https://www.pheno.men> ou <https://www.ticketmate.io>.

## 10. DISPOSITIONS DIVERSES

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

**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.

**Prescription** : Conformément aux articles L 114-1 à L 114-3 du Code des assurances, toute action dérivant du Contrat est prescrite par deux (2) ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;
- en cas de Sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

La prescription peut être interrompue :

- par une des causes ordinaires de la prescription à savoir : toute demande en justice, y compris en référé, tout commandement, saisie ou mesure conservatoire ou d'exécution forcée signifiés à celui que l'on veut empêcher de prescrire, conformément aux articles 2241 à 2244 du code civil ;
- toute reconnaissance non équivoque par l'Assureur du droit de l'Assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'Assuré envers l'Assureur conformément à l'article 2240 du code civil ;
- toute demande en justice ou mesure d'exécution forcée à l'encontre d'un débiteur solidaire, toute reconnaissance de l'Assureur du droit de l'Assuré ou toute reconnaissance de dette de l'un des débiteurs solidaires interrompt la prescription à l'égard de tous les codébiteurs et leurs héritiers, conformément à l'article 2245 du code civil.
- par la désignation d'un expert à la suite d'un Sinistre ou par l'envoi - par l'Assureur ou l'Assuré à l'autre partie - d'une lettre recommandée avec avis de réception.

**Protection des données à caractère personnel** : En qualité de responsable de traitement au titre du Règlement Européen 2016/679 sur la Protection des Données à Caractère Personnel, l'Assureur s'engage à protéger les données à caractère personnel de ses clients, assurés et partenaires conformément audit règlement. Les données à caractère personnel recueillies par l'Assureur sont collectées aux fins de permettre (de manière automatisée ou non) la souscription ainsi que la gestion des contrats d'assurance et des sinistres. L'Assureur peut également utiliser les données à caractère personnel recueillies dans le cadre de la prévention de la criminalité (en particulier en matière de lutte contre la fraude et le blanchiment d'argent). L'Assureur peut communiquer les données à caractère personnel aux sociétés de son groupe, à des prestataires de services ainsi qu'à d'autres tiers à ces mêmes fins.

Les données à caractère personnel peuvent être transférées à l'étranger, y compris vers des pays qui ne font pas partie de l'Espace économique européen. Ces transferts sont encadrés par des garanties appropriées, notamment contractuelles, conformément à la réglementation européenne applicable. Les personnes concernées disposent de certains droits relatifs à leurs données à caractère



personnel et en particulier des droits d'accès, de rectification, de limitation à l'utilisation, d'opposition, d'effacement ou de portabilité. Des informations complémentaires sur l'utilisation des données à caractère personnel par l'Assureur et sur les droits des personnes concernées sont disponibles sur <https://www.aigassurance.fr/protection-des-donnees-personnelles> Toute personne concernée peut exercer ses droits en écrivant à : AIG Service Conformité, Tour CBX – 1 passerelle des Reflets – 92400 Courbevoie ou par e-mail à [donneespersonnelles.fr@aig.com](mailto:donneespersonnelles.fr@aig.com) Un exemplaire de la Politique de protection des données à caractère personnel de l'Assureur peut être obtenu en écrivant comme indiqué ci-dessus.

**Langue du Contrat et droit applicable** : Le français est la langue utilisée pour le Contrat et pour les échanges qui interviendront pendant toute sa durée. Le Contrat est soumis au droit français.

**Juridiction** : En cas de litige, l'Adhérent peut assigner l'Assureur devant le Tribunal judiciaire ou le Tribunal de Commerce de Nanterre ou le tribunal compétent de son propre Domicile.

**Sanctions internationales** : Conformément à l'article 6 du Code civil, 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 ou de tout État ou par toute décision de l'Organisation des Nations Unies ou de l'Union Européenne.