

Fiche d'information et de conseil préalable à l'adhésion au contrat d'assurance « Assurance Annulation Billetterie WILOUT »

Vous venez d'acheter un ou plusieurs billets de spectacle. Si vous êtes domicilié dans un pays de l'Espace Economique Européen ou à Monaco et que vous souhaitez vous prémunir contre certains événements susceptibles d'empêcher le ou les détenteurs de billets d'assister à ce spectacle, l'« Assurance Annulation Billetterie WILOUT » constitue une solution parfaitement adaptée. En regard des informations que vous nous avez communiquées relatives à votre billet de spectacle et à votre souhait de souscrire une assurance, l'« Assurance Annulation Billetterie WILOUT » répond à vos besoins. Il est toutefois précisé que le billet de spectacle peut être acheté indépendamment de l'assurance. Nous vous invitons également à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le contrat Assurance Annulation WILOUT.

La présente fiche d'information est un document précontractuel. Elle vous est délivrée en application des articles L112-2 et suivants et L521-2 et suivants du code des Assurances.

La description exhaustive de l'« Assurance Annulation Billetterie WILOUT » et ses exclusions figurent dans la notice d'information ci-jointe (Notice d'information Assurance Annulation WILOUT n° 2.500.371) que nous vous invitons à lire attentivement avant de prendre votre décision d'adhérer ou non.

QUELLE GARANTIE ?

L'Assurance « Assurance Annulation Billetterie WILOUT » rembourse le ou les billets assurés en cas d'impossibilité d'assister au spectacle pour l'une des causes suivantes, survenue postérieurement à la date d'adhésion au contrat :

- Accident corporel, maladie ou décès de l'un des assurés ;
- Accident corporel, maladie ou décès d'un membre de la famille ;
- 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 ;
- Préjudice matériel important ;
- 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 (carte d'identité ou passeport) ;
- Vol avec agression ou vol avec effraction du ou des billets assurés ;
- Immobilisation du véhicule de l'assuré ;
- Tout autre événement aléatoire, sous réserve qu'il résulte d'une circonstance non intentionnelle de l'assuré ou d'un membre de la famille, inconnue ou imprévisible au jour de l'adhésion au contrat, et provenant de l'action d'une cause extérieure à l'assuré ;
- Le traitement médical ou l'isolement de l'assuré résultant d'une contamination de l'assuré au Covid-19 (SARS-CoV-2 ou coronavirus 2019 ou ses variants). La garantie est étendue lorsque l'assuré est "cas contact" d'un membre de sa 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.

La garantie est limitée à 1 (un) sinistre par billet assuré, dans la limite de 3 000 euros TTC maximum.

A QUEL TARIF ?

Le montant de la cotisation d'assurance dépend du prix du billet acheté, le montant exact est indiqué avant l'adhésion au contrat sur le site internet de WILOUT.

La cotisation d'assurance est payée par l'adhérent dans sa totalité auprès de WILOUT en même temps que l'adhésion au contrat et la réservation du spectacle.

QUELLES SONT LES EXCLUSIONS ?

La garantie comporte des exclusions, le contrat ne couvre pas les annulations ayant pour cause certains événements, dont les suivants¹ :

- **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 réservés, erreur dans la date, erreur de lieu, erreur de 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 du spectacle ;**
- **Annulation du spectacle garanti en lui-même, report ou modification de la date, du lieu, de l'horaire, de la programmation ou de l'organisation du spectacle réservé initialement ;**
- **Dysfonctionnements de la plateforme de réservation ;**

¹ La liste complète des exclusions figure dans la Notice d'information.

- Accident corporel 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 ;
- 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 ;
- Perte des billets assurés ou des papiers d'identité ;
- Examens médicaux périodiques de contrôle ou d'observation ;
- Faute intentionnelle ou dolosive commise par l'assuré ;
- Événements susceptibles de mettre en jeu la garantie « Assurance Annulation » et connus de l'assuré lors de l'adhésion au contrat ;
- 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 ;
- Grèves, autres que le cas de grève des transports en commun.
- Faits de guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, actes de piraterie, actes de terrorisme, actes de violence pour des motifs politiques ...;
- Epidémie ou pandémie déclarée par le Ministère de la Santé ou par l'OMS, sauf en cas de contamination de l'assuré au Covid-19 (SARS-CoV-2 ou coronavirus 2019 ou ses variants) ou lorsque l'assuré est « cas contact » d'un membre de sa 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.

L'intégralité des exclusions figurent sur la notice d'information.

COMMENT SE FAIRE INDEMNISER EN CAS DE SINISTRE ?

En cas de sinistre, l'adhérent doit impérativement déclarer le sinistre dès qu'il en a connaissance et au plus tard 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.

Le prix du billet assuré dans la limite du plafond de garantie (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 gestionnaire de l'assureur est en possession de tous les justificatifs.

Si tous les justificatifs ne peuvent être fournis, une franchise de 30% du prix d'achat TTC du billet assuré restera à la charge de l'adhérent.

En cas de contamination de l'assuré au Covid-19 (SARS-CoV-2 ou coronavirus 2019 ou ses variants), un certificat médical ou un test de positivité devront impérativement être fournis par l'assuré. Si l'assuré est « cas contact » d'un membre de sa famille vivant au sein du même foyer, il devra également 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.

QUELLE EST LA DUREE DES GARANTIES ? :

La garantie « Assurance Annulation » prend effet au jour de l'adhésion au Contrat sur le site internet de WILOUT au moment de l'achat des billets assurés (sous réserve du paiement de la cotisation) et 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.

COMMENT RENONCER A L'ADHESION ?

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 : contact@meetch.io ou à l'adresse postale 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° 2.500.371 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. Toutefois, si l'Adhérent demande à bénéficier de la garantie « Assurance Annulation », pendant le délai de renonciation, dans les conditions prévues à la notice d'information, il ne pourra plus exercer son droit de renonciation, cette déclaration constituant son accord à l'exécution immédiate du Contrat. Par ailleurs, ce droit à renonciation ne peut plus être exercé à compter de la date du spectacle.

QUE FAIRE EN CAS DE RECLAMATION ?

1. En cas d'insatisfaction relative à l'adhésion au contrat, le réclamant peut contacter PHENOMEN à l'adresse postale suivante 141 avenue de Wagram 75017 Paris ou à l'adresse email suivante : reclamation@meetch.io

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

Un accusé de réception lui sera adressé dans les dix (10) jours ouvrables à compter de l'envoi de sa réclamation et une réponse lui sera apportée dans les trente (30) jours suivant la date réception de cette première réclamation (sauf circonstances particulières dont le réclamant sera tenu informé).

9.2 En cas de rejet ou de refus de faire droit en tout ou partie à la réclamation par le PHENOMEN, le réclamant peut élever sa réclamation au niveau de 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 succursale française de l'assureur s'engage à accuser réception dans les 10 (dix) jours ouvrables à compter de l'envoi de la réclamation et à apporter une réponse au plus tard dans les 30 (trente) jours suivants la date de réception de la réclamation par la succursale française (sauf circonstances particulières dont le réclamant sera alors tenu informé).

Lorsque le réclamant est une personne physique agissant à des fins non professionnelles, il peut, en l'absence de réponse dans un délai de 2 (deux) mois après l'envoi de la réclamation écrite ou si le désaccord persiste après la réponse apportée par PHENOMEN ou par la succursale française de l'assureur, 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.

AIG Europe SA étant une compagnie d'assurance luxembourgeoise, le réclamant 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, soit par courrier en écrivant à AIG Europe SA « Service Réclamation Niveau Direction », 35D avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg, soit par email en écrivant à 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, 11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxembourg, soit par télécopie adressée au CAA au +352 22 69 10, soit par email en écrivant à 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 tenter une action en justice.

Lorsque le contrat a été souscrit par internet, le réclamant a également la possibilité d'utiliser la plateforme de Résolution des Litiges en Ligne (RLL) de la Commission Européenne à l'adresse suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

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 disponible sur son site à l'adresse suivante : <https://www.pheno.men> ou <https://www.meetch.io>

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.

QUI SOMMES NOUS ?

L'« Assurance Annulation Billetterie WILOUT » est un contrat d'assurance collectif de dommage à adhésion facultative souscrit par **WILOUT**, SAS au capital de 15.351,56 € dont le siège social est situé 11, avenue Frédéric Mistral 06800 Cagnes-sur-Mer, immatriculée au RCS de Antibes sous le n° 820 565 346, 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 et dont la succursale pour la France Tour CBX, 1 Passerelle des Reflets, 92400 Courbevoie, RCS Nanterre 838 136 463. 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/>.

AIG Europe SA est agréée par le Ministère Luxembourgeois des Finances et contrôlée par le Commissariat aux Assurances 11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxembourg, GD de Luxembourg, Tel : (+352) 22 69 11 - 1, 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/>.

L'« Assurance Annulation Billetterie WILOUT » est distribuée par **WILOUT** en qualité d'intermédiaire d'assurance à titre accessoire en application des dispositions de l'article L 513-1 du Code des Assurances et gérée 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

WILOUT et **PHENOMEN** sont rémunérées sous forme de commissions incluses dans la prime d'assurance et sont soumises au



contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest 75436 Paris Cedex 09. Elles ne sont pas soumises à une obligation contractuelle de travailler exclusivement avec une ou plusieurs entreprises d'assurance. Elles ne proposent pas de service de recommandation personnalisée, ne sont liées financièrement, économiquement ou de façon capitalistique à aucune compagnie d'assurance. Le nom des autres entreprises d'assurance avec lesquelles **PHENOMEN** travaille est disponible sur simple demande auprès de ce dernier.