



Circle Ticketing

Insure your Ticket online

Conditions Spécifiques par
garantie

Conditions Générales

www.circlesgroup.com



Conditions Spécifiques par garantie Conditions Générales

Le présent document complète les Conditions Particulières et forme avec elles le contrat. Il précise les caractéristiques propres à chaque garantie, « ce qui est couvert » et « ce qui est exclu (SAUF DÉROGATION expressement mentionnée aux Conditions Particulières) » ainsi que les conditions et exclusions générales applicables à tous types de garantie (SAUF DÉROGATION expressement mentionnée aux Conditions Particulières).

Vous nous aviez demandé la Perfection...

SOMMAIRE

1.	CONDITIONS SPÉCIFIQUES	3
1.1	ANNULATION	3
1.2	INDIVIDUELLE ACCIDENTS	5
2.	CONDITIONS GÉNÉRALES	8
2.1	TERRITORIALITÉ	8
2.2	SANCTIONS	8
2.3	PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ET DROITS DES PERSONNES ENREGISTRÉES	8
2.4	FACULTÉ DE SE RÉTRACTER	9
2.5	DÉLAI DE SOUSCRIPTION	9
2.6	DURÉE DU CONTRAT	9
2.7	DOUBLE ASSURANCE	10
2.8	SUBSIDIARITÉ	11
2.9	PRESCRIPTION	11
2.10	FRAUDE	11
2.11	RECOURS - SUBROGATION	11
2.12	CONTRAT COLLECTIF	11
2.13	CONTESTATIONS – LOI APPLICABLE	12
3.	GLOSSAIRE	13

CONDITIONS SPÉCIFIQUES

1.1 ANNULATION

1.1.1 DÉFINITION

La présente assurance garantit le remboursement du billet assuré suite à la demande de l'assuré selon les principes définis au point 1.1.3 des présentes conditions.

La présente garantie est valable pour toute cause imprévisible et soudaine hormis ce qui est repris en exclusions ci-dessous.

1.1.2 EXCLUSIONS

- **N'est pas assuré**
 - a) **Le remboursement des billets dont la prime d'assurance n'aurait pas été payée ;**
 - b) **La fraude et la malveillance ;**
 - c) **La demande de remboursement d'un billet préalablement assuré alors que l'assuré avait connaissance de faits et/ou de circonstances tel qu'à la souscription de l'assurance il savait déjà que sa capacité à se rendre à l'événement attaché au billet assuré était compromise ;**
 - d) **La guerre, déclarée ou non, étant précisé qu'il appartient à l'Assuré de prouver que le sinistre résulte d'un fait autre que le fait de guerre ;**
 - e) **Toute radiation ionisante ou contamination radioactive par tout combustible nucléaire et/ou déchet nucléaire et/ou par la combustion de combustible nucléaire ainsi que la dirty Bomb ;**
 - f) **Utilisation ou menace d'utilisation de substances biologiques ou chimiques pathogènes ou toxiques, indépendamment de toute autre cause ou événement survenant au même moment ;**
 - g) **La faillite, défaillance financière, insolvabilité ou défaut de paiement de toute personne, entreprise, société ou entité ;**
 - h) **La cybercriminalité ;**
 - i) **Toute annulation liée, directement ou indirectement, à une pandémie ou une épidémie « non saisonnière ».**

1.1.3 REMBOURSEMENT

Procédure de demande de remboursement

Toute demande de remboursement devra être faite au travers de l'interface dédiée de Circles Group. Un lien et un code QR vers cette interface dédiée seront transmis à l'assuré lors de la souscription de l'assurance.

Date de clôture de la période d'annulation automatique : Définition

Par date de clôture de la période d'annulation automatique est entendu la limite ultime après laquelle l'organisateur ne peut plus modifier la liste définitive des personnes autorisées à participer à l'événement assuré :

- a) **Retrait des dossards (événement sportif) ;**
- b) **Ouverture des portails d'accès (concert, stade) ;**

c) Transfert définitif des données sur bornes de contrôle d'accès.
La date de clôture de la période d'annulation automatique est à la discrétion de l'organisateur de l'événement et sera obligatoirement communiquée à l'assuré.

***Demande de
remboursement avant la
date de clôture de la
période d'annulation
automatique***

Sauf en cas d'exclusion reprise au point 1.1.2 ou stipulation contraire aux conditions particulières, l'assuré sera remboursé du montant assuré dans un délai maximum de 72h00 à dater de la demande de remboursement.

***Demande de
remboursement après la
date de clôture de la
période d'annulation
automatique***

Sauf en cas d'exclusion reprise au point 1.1.2 ou stipulation contraire aux conditions particulières, l'assuré sera remboursé du montant assuré dans un délai de maximum 15 jours à dater de la fin de l'événement assuré, après vérification par l'assureur auprès de l'organisateur que l'assuré n'a effectivement pas participé à l'événement ou que l'événement n'a pas eu lieu. La demande de remboursement devra être introduite au plus tard 72h après la fin de l'événement.

***Informations demandées
à l'assuré en cas de
demande de
remboursement***

Le contrat d'assurance étant basé sur la confiance, il n'y a donc a priori aucune demande de renseignement(s) ni de document(s) pour débloquent le remboursement du billet assuré. Néanmoins, l'assureur se réserve le droit de vérifier les raisons invoquées par l'assuré qui l'ont poussé à réclamer le remboursement de son billet.

En outre, à la demande de remboursement, l'assuré certifiera sur l'honneur qu'il n'avait, au moment de la souscription de l'assurance, connaissance d'aucun fait et/ou circonstance à l'origine de l'annulation.

1.1.4 RÉCUPÉRATION DES BILLETS REMBOURSÉS

Les billets annulés appartiennent à l'assureur dès lors qu'ils sont remboursés par l'assureur.

La société de mise en vente des billets et/ou l'organisateur n'a pas le droit de remettre en vente les billets sans l'accord préalable de l'assureur.

L'assureur n'a pas le droit de mettre en vente les billets annulés sans l'accord de la société de mise en vente des billets et/ou de l'organisateur.

Le produit de la revente des billets annulés, limité au montant assuré, moins les frais y afférents, appartient à l'assureur.

Si les billets ne sont pas remis en vente, l'assureur en a la jouissance.

1.1.5 TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ DES BILLETS ASSURÉS

Il est possible que la société détentrice des droits de mise en vente des billets propose une fonctionnalité de transfert de propriété des billets vendus.

Si cette fonctionnalité est proposée, les billets transférés et non annulés via la société détenteurs des droits de mise en vente des billets, à une personne ou un groupe de personnes autres que celles définies aux conditions particulières entraîne automatiquement le transfert des mêmes droits et obligations au nouvel assuré que ceux détenus par le cédant à la souscription du contrat.

Ce transfert de propriété ne peut se faire sans en avertir l'assureur.

L'assureur s'engage, dès qu'il en a connaissance, à transférer par voie électronique au nouvel assuré un avenant au contrat d'assurance lui accordant les mêmes droits et obligations qu'au précédent assuré.

1.2 INDIVIDUELLE ACCIDENTS

1.2.1 ASSURÉ

Sont assurées les personnes physiques dont le nom est mentionné sous la rubrique personne assurée en individuelle accident aux conditions particulières.

1.2.2 GARANTIE

■ Décès

Seront indemnisés à hauteur du montant repris aux conditions particulières les ayants droits de la personne assurée suite à un décès par accident survenu lors de la participation et/ou durant l'événement.

■ Incapacité permanente

L'assuré sera indemnisé, selon le degré d'incapacité physiologique tel que défini au point 1.2.4, à hauteur maximum du montant repris aux conditions particulières et après consolidation, pour toute incapacité permanente dès lors qu'elle est la conséquence d'un accident non exclu au point 1.2.3, survenu durant l'événement.

Plus de 67 % d'incapacité physiologique équivaut à 100 %.

■ Frais médicaux

Outre ce qui est repris ci-dessus, la compagnie intervient jusqu'à concurrence de maximum 25.000 € pour les frais médicaux et ambulatoires liés à un accident durant l'événement.

1.2.3 EXCLUSIONS

- **N'est pas garanti, sauf dérogation aux conditions particulières, les dommages consécutifs à :**
 - a) **La participation à un vol aérien autre que sur une ligne régulière ;**
 - b) **La participation à des épreuves de compétition d'endurance ou de vitesse ainsi que leurs essais à bord d'engins de locomotion terrestre, nautique ou aérienne ;**
 - c) **La participation à un tour de force, sauf déclarée ;**
 - d) **La participation à titre privé à une rixe ou un acte notoirement périlleux ou acrobatique mettant en danger la vie de la personne assurée sauf si ces actes sont accomplis au cours de tentatives de sauvetage de personne ou bien en cas de légitime défense ;**
 - e) **La pratique durant la période de garantie de sports de combats, de sports nautiques, de sports aériens et/ou de sports motorisés.**
 - f) **La pratique durant la période de garantie de sports tels que la plongée sous-marine avec bouteille de gaz comprimé, la pêche sous-marine, le bobsleigh, le skeleton, l'alpinisme et la spéléologie ;**
 - g) **La participation à un délit ;**
 - h) **L'usage de médicaments ou de narcotiques stupéfiants autres que prescrits par le médecin ;**
 - i) **Le suicide ou la tentative de suicide, une mutilation intentionnelle, un acte criminel, la folie ;**
 - j) **La grossesse, naissance, menstruation ;**
 - k) **L'accident cardio-vasculaire.**

1.2.4 BARÈME D'INCAPACITÉ PHYSIOLOGIQUE

- **Incapacité totale permanente (PTD)**

Nature de l'incapacité	% du capital assuré
1. Décès	100
2. Perte de deux membres, deux yeux, ou un membre et un œil	100
3. Perte d'un membre ou d'un œil	50
4. Incapacité totale permanente (PTD) pour une blessure autre que celles susmentionnées	100

- **Incapacité partielle permanente (PPD)**

Nature de l'incapacité	% du capital assuré
1. Perte des orteils	
- tous	20
- gros – toutes phalanges	5
- gros – une phalange	2
- autre - par orteil	1
2. Perte d'audition – chaque oreille	50

3. Perte d'audition – une oreille	15
4. Perte de voix	50
5. Perte de tous les doigts d'une main	40
6. Perte de 4 doigts	35
7. Perte d'un pouce : - deux phalanges - une phalange	25 10
8. Perte d'un index : - trois phalanges - deux phalanges - une phalange	10 8 4
9. Perte d'un majeur : - trois phalanges - deux phalanges - une phalange	6 4 2
10. Perte d'un annulaire : - trois phalanges - deux phalanges - une phalange	5 4 2
11. Perte d'un petit doigt : - trois phalanges - deux phalanges - une phalange	4 3 2
12. Perte de métacarpes - premier ou second - autre	3 2
13. Toute autre perte partielle	Fixé par le médecin

1.2.5 SINISTRE

■ Déclaration

Tout sinistre doit nous être déclaré dans les 8 jours de sa survenance.

■ Généralités

En cas de sinistre visant la garantie incapacité ou la garantie frais médicaux, vous devez prendre toutes les dispositions nécessaires pour minimiser le sinistre, contacter d'urgence un médecin et conserver l'ensemble des éléments probants.

2/ CONDITIONS GÉNÉRALES

PRÉCISION IMPORTANTE

« Les conditions et exclusions générales sont applicables à tous types de garantie (SAUF DÉROGATION EXPRESSEMENT MENTIONNÉE aux Conditions Particulières) ».

2.1 TERRITORIALITÉ

La garantie est acquise dans le monde entier à l'exclusion :

- a) **Des pays en guerre;**
- b) **Des pays pour lesquels un avis défavorable de s'y rendre a été publié et diffusé par des autorités politiques légitimes avant la souscription du contrat ;**
- c) **Des pays listés ci-dessous:**
Afghanistan, Albanie, Algérie, Angola, Azerbaïdjan, Bangladesh, Bénin, Burundi, Cameroun, Congo Brazzaville, Corée du Nord, Côte d'Ivoire, Cuba, Djibouti, El Salvador, Érythrée, Éthiopie, Gabon, Gambie, Ghana, Guam, Guinée Bissau, Haïti, Honduras, Irak, Iran, Israël, Jordanie, Kazakhstan, Kirghizistan, Koweït, Liban, Liberia, Libye, Malawi, Mali, Mauritanie, Myanmar, Nauru, Népal, Nicaragua, Niger, Nigeria, Ouganda, Pakistan, Palestine, Papouasie-Nouvelle-Guinée, Paraguay, République Centrafricaine, Pérou, République Démocratique de Congo, Rwanda, Sierra Leone, Somalie, Soudan, Swaziland, Syrie, Tadjikistan, Tchad, Togo, Tonga, Turkménistan, Ukraine, Uruguay, Venezuela, Yémen, Zimbabwe

2.2 SANCTIONS

Aucun (ré) assureur n'est censé fournir une couverture, de payer une réclamation ou de fournir un avantage en vertu des présentes dans la mesure où la fourniture d'une telle couverture, le paiement d'une telle réclamation ou la fourniture d'un tel avantage exposerait ce (ré) assureur à toute sanction, interdiction ou restriction en vertu des résolutions des Nations Unies ou des sanctions commerciales, économiques, législatives ou réglementaires de l'Union Européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique.

2.3 PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ET DROITS DES PERSONNES ENREGISTRÉES

Le preneur d'assurance et le cas échéant l'assuré, ci-après dénommés "les intéressés", marquent leur accord sur le traitement de leurs données personnelles par Circles Group sa, entreprise d'assurance de droit Luxembourgeois sise Route d'Arlon, 6 Bat C, L-8399 Windhof, inscrite sous le numéro d'entreprise 20012206098, et par, le courtier-gestionnaire, dont le nom et l'adresse sont repris aux conditions particulières, celles-ci étant les responsables du traitement.

Les intéressés marquent leur accord sur l'enregistrement et le traitement de leurs données personnelles à des fins de conclusion de contrats d'assurance, de gestion des relations qui découlent des contrats d'assurance, de prévention des abus et des fraudes, de confection de statistiques et tests et de prospection commerciale relative aux produits. Les intéressés marquent leur accord sur l'échange de ces données entre Circles Group sa et le courtier, ainsi que sur la communication de ces données à d'autres tiers lorsque l'exécution des contrats le requiert ou en cas d'intérêt légitime.

Cet accord vaut également pour la communication vers des pays non membres de l'Union Européenne.

L'accès aux données personnelles est strictement limité aux personnes qui en ont besoin pour l'exercice de leurs fonctions.

Le refus d'un intéressé de communiquer certaines données personnelles demandées par Circles Group sa ou le courtier peut empêcher la naissance de relations contractuelles, en modifier la nature ou en influencer la gestion.

Les intéressés donnent leur consentement explicite et spécial pour le traitement par Circles Group sa des données personnelles concernant leur santé sous la responsabilité d'un professionnel des soins de santé ainsi que, dans les mêmes conditions, pour le traitement par des réassureurs ou co-assureurs éventuels situés au Luxembourg ou à l'étranger. Les données personnelles concernant la santé sont traitées aux fins mentionnées ci-dessus, à l'exception de la prospection commerciale.

Les intéressés ont un droit de consultation et de rectification des données inexactes, relatives aux données personnelles les concernant. Pour exercer ces droits, les intéressés envoient une demande écrite à (aux) (l') adresse(s) susmentionnée(s). Les intéressés ont le droit de s'opposer, sur simple demande et gratuitement, au traitement de leurs données personnelles à des fins de direct marketing. Vous pouvez adresser une demande en ce sens à complaint@circlesgroup.com.

2.4 FACULTÉ DE SE RÉTRACTER

En cas d'achat du billet par Internet, l'assuré a la possibilité de renoncer librement et sans pénalités aux garanties du contrat dans un délai de 14 jours calendaires révolus à dater de sa demande de souscription effectuée depuis la plateforme. Pour exercer cette faculté, il doit, avant l'expiration de ce délai de 14 jours, envoyer un mail de renonciation avec avis de réception à complaint@circlesgroup.com.

2.5 DÉLAI DE SOUSCRIPTION

- a) Au plus tard avant la date de clôture des inscriptions, et en tout état de cause au plus tard 72 heures avant l'événement;
- b) Au plus tôt à la date de mise en vente du billet à assurer sur une plateforme de billetterie électronique

2.6 DURÉE DU CONTRAT

Le contrat est conclu pour la durée prévue dans les conditions particulières et entre en vigueur à la date mentionnée, à condition que la prime ait été

payée préalablement.

En tout état de cause la garantie cesse après la clôture de la période d'annulation de l'événement, celle-ci étant limitée à un an maximum.

2.7 DOUBLE ASSURANCE

Toute indemnité sera réduite du montant reçu ou à recevoir suite à l'annulation de l'événement auquel est attaché l'inscription ou le billet assuré.

2.8 SUBSIDIARITÉ

De manière générale, lorsqu'un même intérêt est assuré auprès de différents assureurs pour le même risque, les règles définies par la législation locale (pays du domicile du preneur d'assurance), seront d'application. Si aucune règle n'est définie par la législation locale, les présentes conditions ne seront d'application qu'à titre subsidiaire. Si un même intérêt est assuré auprès de différents assureurs pour le même risque, l'assuré(e) est obligé(e) d'en aviser l'assureur et de communiquer l'identité de l'(des) autre (s) assureur(s) et le(s) numéro(s) de police(s).

2.9 PRESCRIPTION

Toute action découlant du contrat est prescrite dans un délai de trois ans, à compter du jour de l'évènement qui lui a donné naissance, sauf disposition différente selon la législation locale applicable (ex : en France ce délai est de deux ans).

2.10 FRAUDE

Toute fraude de la part de l'assuré(e) dans la souscription de la police, dans la déclaration ou dans les réponses aux questions, y compris dans le questionnaire médical, a pour conséquence que l'assuré(e) est déchu(e) de ses droits vis-à-vis de l'assureur.

**2.11 RECOURS -
SUBROGATION**

- a) L'assureur se réserve tout droit de recours contre les tiers responsables de la survenance du dommage. Il est subrogé dans les droits des assurés pour le montant de son intervention ;
- b) L'assureur reconnaît et accepte cependant l'inviolabilité civile du preneur d'assurance et de leurs employés ;
- c) En cas de dommage, les assurés useront de tous les moyens dont ils disposent vis-à-vis des tiers responsables afin de garantir le recours de l'Assureur. Toutefois, l'assureur ne déposera aucune plainte contre les assurés du fait de leur négligence ou mégarde. Il renonce à tout recours ou appel pour irrecevabilité sauf en cas de fraude du chef des assurés.

**2.12 CONTRAT
COLLECTIF**

Lorsque plusieurs compagnies sont parties prenantes au présent contrat, un apériteur est désigné dans les conditions particulières ; à défaut, la première citée dans la liste des coassureurs agit en qualité d'apériteur.

L'assurance est souscrite par chaque compagnie pour sa part et sans solidarité financière, aux mêmes clauses et conditions que celles d'application entre l'apériteur et le preneur d'assurance.

L'apériteur est réputé mandataire des autres coassureurs pour recevoir les déclarations prévues par le contrat. L'assuré peut lui adresser toutes les significations et notifications sauf celles relatives à une action en justice intentée contre les autres coassureurs. L'apériteur en informe les coassureurs sans délais.

L'apériteur reçoit l'avis de sinistre et en informe les autres coassureurs. Il fait les diligences requises en vue du règlement des sinistres et choisit, à cette fin, l'expert des coassureurs, sans préjudice toutefois du droit de

chacun d'eux de faire suivre l'expertise par un mandataire de son choix.
Toutes déclarations faites à l'apériteur, toutes extensions et restrictions de risques ou de conditions, toutes fixations de primes, tous règlements et liquidations de sinistres convenus avec l'apériteur, sauf la résiliation et les interventions "ex-gratia" prises par l'apériteur seront obligatoires pour tous les coassureurs et lieront irrévocablement l'ensemble des assureurs.

2.13 CONTESTATIONS - LOI APPLICABLE

Tout différend relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution, l'inexécution, l'interruption ou la résolution du contrat d'assurance, lequel est constitué des conditions particulières et des présentes conditions spécifiques et générales sera tranché selon la loi et les modalités convenues par les parties aux conditions particulières.

A défaut de stipulations particulières, la loi applicable est celle du pays du domicile du Preneur d'assurance.

La partie demanderesse pourra choisir à son gré soit de faire trancher le différend par voie d'arbitrage comme il est dit ci-dessous, soit de saisir les tribunaux du pays du domicile du Preneur d'assurance.

■ **Arbitrage :**

Le tribunal arbitral sera composé de trois arbitres. Il sera statué sur le litige, la controverse ou la réclamation conformément au droit du pays du domicile du Preneur d'assurance.

3/ GLOSSAIRE

<i>Accident</i>	Cas fortuit, ce qui arrive par hasard et soudainement.
<i>Assureur</i>	Circles Group s.a..
<i>Attentat</i>	Action organisée dans la clandestinité à des fins idéologiques, politiques ou sociales, exécutée individuellement ou en groupe et attentant à des personnes ou détruisant un bien en vue d'impressionner le public et de créer un climat d'insécurité (terrorisme).
<i>Billet</i>	Titre ou droit d'entrée attaché à l'événement ou la manifestation sportive désigné aux conditions particulières.
<i>Cybercriminalité</i>	Toute utilisation ou accès non autorisés à un réseau informatique ou un code informatique, toute utilisation d'un virus ou mécanisme similaire, ou un déni de service.
<i>Dommage</i>	Le mot dommage utilisé dans le présent contrat désigne toute dépense supplémentaire encourue par l'assuré pour l'achèvement de l'événement assuré et/ou les dépenses nécessaires à la réparation ou au remplacement des biens assurés en raison d'une circonstance assurée.
<i>Evénement</i>	Désigne la manifestation sportive ou récréative pour laquelle l'assuré a acheté un billet.
<i>Franchise</i>	Montant ou fraction du sinistre qui reste à charge de l'assuré. Une seule franchise est d'application par sinistre. Au cas où plusieurs garanties seraient impliquées dans le même sinistre, seule la franchise la moins élevée serait appliquée.
<i>Fraude</i>	Tromperie, action faite de mauvaise foi, toute action tendant à masquer la réalité.
<i>Guerre</i>	Guerre réelle ou menace de guerre, invasion, acte d'ennemis étrangers, hostilités (que la guerre soit déclarée ou non), guerre civile, rébellion, révolution, insurrection, prise de pouvoir militaire ou usurpation de pouvoir.
<i>Maladie</i>	Altération des organes ou des fonctions organiques, attribuée à des causes internes ou externes, se traduisant par des symptômes et des signes, et se manifestant par une perturbation des fonctions ou par des lésions. En tout état de cause l'état dépressif et assimilé n'est pas considéré par le présent contrat comme une maladie. L'accident cardio-vasculaire lui est considéré comme une maladie, et non un accident.
<i>Personnes assurées</i>	Personnes dont le nom est mentionné sous la rubrique « Personnes Assurées » des conditions particulières.

<i>Preneur d'assurance</i>	La personne physique ou morale qui a souscrit le contrat d'assurance et qui s'engage à payer la prime d'assurance.
<i>Remboursement</i>	Par remboursement est entendu le remboursement du prix du billet, y compris les frais de réservation, les frais de carte de crédit, les frais de livraison ou les taxes applicables, sous réserve que ces frais et coûts aient été assurés.
<i>Sinistre</i>	Tout dommage aux biens ou aux personnes assurées dûs à une même cause, ainsi que ceux indemnisables en vertu de la garantie du recours des tiers, causés à l'occasion d'un même fait dommageable.
<i>Tiers</i>	Toute personne physique ou morale autre que l'assuré lui-même.
<i>Vous</i>	Par vous, on entend le preneur d'assurance et/ou le ou les assurés.

CIRCLES GROUP sa

6, Rue d'Arlon • L-8399 Windhof (Luxembourg)

T +352 26 45 87 92 - **F** +352 26 45 87 93

www.circlesgroup.com - info@circlesgroup.com