



FICHE D'INFORMATION ET DE CONSEIL FOURNIE PREALABLEMENT A L'ADHESION AU CONTRAT D'ASSURANCE

Opéra National de Paris Assurance Annulation Spectacle et Visite

(Articles L521-4 et R521-1 du Code des assurances)

Vous êtes client de l'Opéra National de Paris et détenteur d'un ou plusieurs billets/contremarques achetés sur le site www.Operadeparis.fr et vous souhaitez bénéficier d'une assurance en cas d'annulation de spectacle et de visite.

L'**Assurance Annulation Spectacle et Visite** vous est dès lors proposée, assortie de la garantie dont les conditions, limites et exclusions sont précisées dans la Notice d'information disponible sur le site www.Operadeparis.fr et dont vous devez prendre connaissance avant d'adhérer.

Lorsque le Spectacle garanti ou la Visite garantie intervient dans les 30 jours qui suivent la date d'adhésion au contrat, vous ne pouvez pas renoncer à votre adhésion (article L221-28 du code de la consommation et article L112-2-1 du code des assurances).

Lorsque le Spectacle garanti ou la Visite garantie a lieu au-delà des 30 jours qui suivent la date d'adhésion au contrat, vous pouvez renoncer à votre adhésion à l'assurance dans les 30 (trente) jours calendaires suivant la date de réception du Certificat d'adhésion, en annulant simplement votre adhésion auprès de l'Opéra National de Paris.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit de renoncer à ce Contrat par lettre recommandée ou tout support durable adressé à :

Opéra National de Paris
Service des Relations avec le Public
120, rue de Lyon 75012 PARIS

Modèle de lettre de renonciation : « *Je soussigné(e), [Nom, Prénom et Adresse], déclare renoncer à mon adhésion à « l'Assurance Annulation Spectacle et Visite », Contrat n°ICOPAS16. Fait le Date à Lieu, Signature* ».

Opéra National de Paris, au nom et pour le compte de l'Assureur, vous remboursera l'assurance, le montant de la cotisation payée dans un délai de trente jours à compter de la date d'exercice du droit de renonciation. Pendant le délai de renonciation, si un Sinistre est déclaré dans les conditions prévues à l'Article 6 de la présente Notice d'information, vous ne pourrez plus exercer votre droit de renonciation, cette déclaration constituant l'accord de l'Adhérent d'exécution du Contrat.

Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant le même risque que le présent contrat.

L'Assurance Annulation Spectacle et Visite est un contrat d'assurance collective de dommages à adhésion facultative, n°ICOPAS16 (dénommé ci-après « Le Contrat »), souscrit par **OPERA NATIONAL DE PARIS** (ci-après dénommée « Opéra National de Paris » ou « Souscripteur ») auprès de **WAKAM** (ci-après également dénommée « Assureur ») représentée par **IN CONFIDENCE INSURANCE** agissant au nom et pour le compte de l'Assureur en sa qualité de mandataire d'assurance, et par l'intermédiaire de **SPB** (ci-après également dénommée « Courtier intermédiaire et gestionnaire »).

Le Contrat est présenté par **l'OPERA NATIONAL DE PARIS** au titre de la dérogation prévue par l'article L513-1 du Code des assurances, sous la responsabilité de **SPB**.

Le Contrat est géré par **SPB** au nom et pour le compte de **WAKAM**.

- **OPERA NATIONAL DE PARIS**, établissement public national doté d'un comptable public, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 784 396 079 dont le siège social est situé 120 rue de Lyon 75012 Paris.
- **WAKAM**, Société anonyme au capital 4 720 928 euros, entreprise régie par le Code des assurances, siège social situé 120-122 rue de Réaumur 75002 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le n° B 562 117 085.
- **IN CONFIDENCE INSURANCE**, SAS, agence de souscription en assurances au capital de 1000 €, siège social situé Tour d'Asnières Hall D – 4 Avenue Laurent Cely, 92600 Asnières sur Seine, RCS de Nanterre n° 798 338 182, et immatriculée à l'ORIAS sous le n° 14 000 507.
- **SPB**, SAS de courtage d'assurance au capital de 1 000 000 euros, siège social situé 71 quai Colbert 76600 Le Havre. Immatriculée au RCS du Havre sous le n°305 109 779, immatriculée à l'ORIAS en qualité de courtier en assurances, sous le n° 07 002 642 (www.orias.fr).

WAKAM, IN CONFIDENCE INSURANCE et **SPB** sont soumises au contrôle de l'ACPR (4 Place de Budapest, 75436 Paris Cedex 09).

Garantie et limites

La garantie couvre le risque de non-utilisation du/des billets(s), notamment pour cause d'Accident, Maladie, Isolement, Vol ainsi que d'autres événements définis dans la Notice d'information. Des **exclusions** et une **franchise** y sont également précisées.

Cotisation

La cotisation est définie en fonction du prix d'achat TTC de la commande et son montant est indiqué sur le certificat d'adhésion. Elle est réglée en ligne sur le site www.Operadeparis.fr.

Durée

La garantie court à compter de la date d'adhésion à l'assurance jusqu'au lendemain du Spectacle garanti ou de la Visite garantie.

Réclamations

En cas de difficulté ou d'insatisfaction relative à la gestion de l'adhésion, des cotisations ou d'un Sinistre, toute personne peut adresser une réclamation au **Département Réclamations de SPB**, qu'il est possible de saisir selon les modalités suivantes :

- formulaire de réclamation en ligne sur le site www.spb-assurance.fr
- adresse e-mail : reclamations-operaannulationspectacles@spb.eu
- adresse postale : SPB Département Réclamations - CS 90000 - 76095 Le Havre Cedex

Le Département Réclamations de SPB s'engage à accuser réception de la réclamation ainsi formulée par écrit, dans les 10 jours ouvrables suivant sa date d'envoi (même si la réponse à la réclamation est également apportée dans ce délai) et à apporter une réponse à la réclamation au maximum dans les 2 mois suivant sa date d'envoi (sauf circonstances particulières dont le réclamant sera alors tenu informé).

La procédure ci-dessus ne s'applique pas si une juridiction a été saisie du litige.

Il est également possible de solliciter la Médiation de l'Assurance dès lors qu'une insatisfaction subsiste (ou lorsqu'aucune réponse n'a été apportée dans les 2 mois suivant une réclamation) :

- par courrier à : La Médiation de l'assurance –TSA 50110 - 75441 PARIS cedex 09,
- ou sur le site internet : www.mediation-assurance.org au moyen du formulaire prévu à cet effet,
- ou par email à : le.mediateur@mediation-assurance.org

Le Médiateur, personnalité extérieure au gestionnaire SPB et à l'Assureur, rend son avis en toute indépendance. En cas de désaccord persistant, le recours à une action en justice reste toujours possible. Toutes contestations éventuelles à défaut d'accord amiable sont de la compétence des juridictions civiles françaises. Le réclamant dispose d'un délai d'un an à compter de sa première réclamation écrite pour saisir la Médiation de l'assurance.

L'Assuré a également la possibilité d'utiliser la plateforme de Résolution des Litiges en Ligne (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>



Assurance Annulation Spectacle & Visite

NOTICE D'INFORMATION

Contrat d'assurance à adhésion facultative n°ICiopas16 (dénommé ci-après le " **Contrat** ") souscrit :

- par **OPERA NATIONAL DE PARIS**, établissement public national doté d'un comptable public, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 784 396 079 dont le siège social est situé 120 rue de Lyon 75012 Paris.
- auprès de **WAKAM**, Société anonyme au capital de 4 720 928 euros, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 120-122 rue de Réaumur 75002 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le n° B 562 117 085 (ci-après également dénommée « **Assureur** »), représentée par **IN CONFIDENCE INSURANCE**, SAS, agence de souscription en assurances au capital de 1000 euros, dont le siège social est situé Tour d'Asnières Hall D - 4 Avenue Laurent Cely – 92600 Asnières sur Seine, immatriculée au RCS de Nanterre sous le n° 798 338 182, immatriculée à l'ORIAS sous le n° 14 000 507 (www.orias.fr) agissant au nom et pour le compte de l'Assureur en sa qualité de mandataire d'assurance,
- et géré par **SPB**, SAS de courtage d'assurance au capital de 1 000 000 euros, siège social situé 71 quai Colbert 76600 Le Havre. Immatriculée au RCS du Havre sous le n°305 109 779, immatriculée à l'ORIAS sous le n° 07 002 642 (www.orias.fr), (ci-après également dénommée « **Courtier gestionnaire** »).

Le Contrat est présenté par l'**Opéra National de Paris** au titre de la dérogation prévue par l'Article L513-1 du Code des assurances, sous la responsabilité de **SPB**.

WAKAM, **IN CONFIDENCE INSURANCE** et **SPB** sont soumises au contrôle de l'ACPR (4 Place de Budapest, 75436 Paris Cedex 09).

Opéra National de Paris et l'Assureur ont chargé **SPB** d'être l'interlocuteur des clients de l'Opéra National de Paris qui adhèrent à « Assurance Annulation Spectacle et Visite », tant en ce qui concerne leur adhésion que pour la mise en œuvre de la garantie.

Les moyens de contacter **SPB** sont les suivants :

- sur le site <https://event.spb.eu>
- par voie postale :
SPB - Opéra National de Paris
CS 90000
76095 Le Havre Cedex
- par téléphone : 0969 375 063
Accessible du lundi au samedi de 9h30 à 18h00 (hors jours légalement fériés et/ou chômés et sauf interdiction légale ou réglementaire). Numéro non surtaxé.

Article 1 – Définitions

- **Accident corporel grave** : Altération importante de la santé de l'Assuré provenant de l'action soudaine, imprévue, irrésistible d'une cause extérieure à l'Assuré, non intentionnelle de la part de l'Assuré, constatée par une Autorité médicale, et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou non professionnelle.
- **Adhérent** : La personne physique majeure ou une personne morale entrant dans la définition du Groupe, titulaire de l'adhésion au Contrat, et dont le nom figure sur le Certificat d'Adhésion.
- **Agression** : Toute menace ou violence physique exercée par un Tiers en vue de déposséder l'Assuré de la ou des Billets assurés.
- **Assuré** : L'Adhérent ou toute personne physique qui détient un ou des Billets assurés avec le consentement et sous la responsabilité de l'Adhérent.
- **Autorité médicale** : Toute personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie en état de validité dans le pays où sont constatés l'Accident corporel grave ou la Maladie grave.
- **Billet assuré** : Toute contremarque et/ou e-Billet et/ou billet de spectacle ou billet de visite ou de manifestation culturelle, de loisir ou sportive, ayant lieu dans l'Union Européenne ou en Suisse, acheté par l'Adhérent pour un spectacle (le « Spectacle garanti ») ou pour une visite (la « Visite garantie »).

- **Domage matériel important** : Tout événement soudain, imprévisible et résultant d'une cause extérieure, provoqué ou non par l'Assuré ou par un Tiers, et subi par le Domicile de l'Assuré. Il doit s'agir d'un événement couvert par une assurance (ex : MRH, Automobile,...)
- **Effraction** : Tout forçement, dégradation ou destruction de tout dispositif de fermeture ou de clôture. 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.
- **Epidémie** : Croissance rapide de l'incidence d'une maladie dans une région donnée et pendant une période donnée. L'Epidémie se propage du fait de la grande contagiosité de la maladie transmissible incriminée.
- **Franchise** : somme restant à la charge de l'Assuré.
- **Frais de transport** : Frais de transport en commun engagés afin de se rendre à l'évènement. Cette demande est soumise à la fourniture des factures acquittées par l'Assuré.
- **Frais d'hébergement** : Frais d'hébergement engagés afin de se rendre à l'évènement. Cette demande est soumise à la fourniture des factures acquittées par l'Assuré.
- **Groupe** : Tout groupe (comité d'entreprise, associations, groupe d'amis, professionnel du tourisme et groupe lié à l'enseignement) ayant adhéré au Contrat dans les conditions fixées à l'Article 2 "Modalités d'adhésion au Contrat" au moment de l'achat d'un ou plusieurs Billets assurés.
- **Indemnité** : Montant versé par SPB à l'Assuré, pour le compte de l'Assureur, au sens des dispositions du Contrat.
- **Isolement** : Acte ayant pour objet de séparer les personnes affectées par une maladie infectieuse des autres personnes afin d'empêcher la contagion au grand public. L'Isolement est soumis à la remise d'un justificatif (résultat d'un test positif de l'Assuré) et découle de mesures administratives ou gouvernementales prises dans un contexte de menace sanitaire.
- **Maladie grave** : Altération importante de la santé de l'Assuré, constatée par une Autorité médicale, et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou non professionnelle.
- **Prix du Billet assuré** : Somme d'argent contre laquelle a été échangé le Billet du Spectacle garanti ou le billet de la Visite garantie. Il s'agit de la valeur payée par le client incluant donc les remises.
- **Spectacle garanti** : Le spectacle ou la manifestation culturelle, de loisir ou sportive, pour lequel le ou les Billets assurés ont été achetés par l'Adhérent sur le site www.operadeparis.fr ou auprès de l'OPERA NATIONAL DE PARIS à un guichet du Palais Garnier ou de l'Opéra Bastille à Paris, et ayant lieu au Palais Garnier ou à l'Opéra Bastille à Paris pour une date spécifique.
- **Visite garantie** : La visite du Palais Garnier ou de l'Opéra Bastille à Paris, pour laquelle le Billet assuré a été acheté par l'Adhérent à l'assurance.
- **Sinistre** : Événement susceptible de mettre en œuvre la garantie au sens des dispositions du Contrat.
- **Tiers** : Toute personne autre que l'Assuré.
- **Vol** : Soustraction frauduleuse du ou des Billets assurés, commise par un Tiers.

Article 2 – Modalités et fonctionnement de l'adhésion au Contrat d'assurance

2.1 Modalités d'adhésion

• Qui peut adhérer au Contrat ?

Le Contrat est accessible à toute personne physique majeure et aux Groupes qui achètent un ou plusieurs Billets assurés sur le site le <https://www.operadeparis.fr> ou à un guichet du Palais Garnier ou de l'Opéra Bastille à Paris.

• Comment adhérer au Contrat ?

L'adhésion s'effectue au moment de l'achat du ou des Billet(s) assuré(s) par l'Adhérent, après avoir préalablement pris connaissance de la Notice d'Information et en avoir accepté les termes.

• Confirmation de l'adhésion au Contrat

L'Adhérent reçoit par email de SPB, dans les 24h ouvrées suivant la date de son adhésion, la Notice d'Information et le Certificat d'adhésion, documents que l'Adhérent s'engage à conserver ainsi que la facture attestant le paiement du ou des Billets assurés.

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.

• Renonciation à l'adhésion

Lorsque le Spectacle garanti ou la Visite garantie intervient dans les 30 jours qui suivent la date d'adhésion au contrat, l'Adhérent ne peut pas renoncer à son adhésion (article L221-28 du code de la consommation et article L112-2-1 du code des assurances).

Lorsque le Spectacle garanti ou la Visite garantie a lieu au-delà des 30 jours qui suivent la date d'adhésion au contrat, l'Adhérent peut renoncer à son adhésion à l'assurance dans les 30 (trente) jours calendaires suivant la date de réception du Certificat d'adhésion, en annulant simplement son adhésion auprès de l'Opéra National de Paris.

Dans cette situation, l'Adhérent à l'assurance peut exercer son droit à renoncer à ce Contrat par lettre recommandée ou tout support durable adressé à :

Opéra National de Paris
Service des Relations avec le Public
120, rue de Lyon 75012 PARIS

Modèle de lettre de renonciation :

« Je soussigné(e), [Nom, Prénom et Adresse], déclare renoncer à mon adhésion à
« l'Assurance Annulation Spectacle et Visite », Contrat n° ICiopAS16.
Fait le Date à Lieu, Signature ».

Opéra National de Paris, au nom et pour le compte de l'Assureur, remboursera à l'Adhérent à l'assurance, le montant de la cotisation payée dans un délai de trente jours à compter de la date d'exercice du droit de renonciation.

Pendant le délai de renonciation, si un Sinistre est déclaré dans les conditions prévues à l'Article 6 de la présente Notice d'information, l'Adhérent ne pourra plus exercer son droit de renonciation, cette déclaration constituant l'accord de l'Adhérent d'exécution du Contrat.

L'Adhérent est invité à vérifier qu'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant le même risque que le présent contrat.

2.2 Fonctionnement de l'adhésion

• Date d'effet de l'adhésion

L'adhésion, **avec l'accord exprès de l'Adhérent**, prend effet à la date de sa conclusion, telle que définie à l'Article 2 « Modalités d'adhésion », c'est à dire avant l'expiration du délai de renonciation, **et sous réserve du paiement effectif de la cotisation d'assurance.**

Lorsque le Spectacle garanti ou la Visite garantie est reporté(e) par l'organisateur à une date ultérieure à celle initialement inscrite sur le billet/contremarque, l'adhésion continue ses effets jusqu'à la date effective du Spectacle garanti ou de la Visite garantie et prendra fin selon les mêmes conditions que définies ci-après.

• Résiliation de l'adhésion

L'adhésion prend fin :

- A l'expiration de la période de validité de la garantie telle que définie par l'Article 2.3 « Date d'effet et durée de la garantie ».
- En cas de résiliation anticipée de l'adhésion :
 - o En cas de rejet du paiement de la cotisation d'assurance (dans cette hypothèse, l'adhésion est considérée comme n'ayant jamais pris effet), l'Adhérent étant redevable des éventuelles indemnités déjà réglées par l'Assureur.
 - o En cas de perte ou de destruction du ou des Billets assurés, n'entraînant pas la mise en jeu de la garantie.
 - o En cas de résiliation du contrat collectif entre l'Assureur et Opéra de Paris, l'Adhérent en sera alors informé au plus tard 3 (trois) mois avant la date de résiliation effective. Toutefois, dans cette dernière hypothèse, l'adhésion individuelle, si elle est en vigueur au jour de la prise d'effet de la résiliation du contrat collectif, sauf résiliation anticipée telle que prévue aux précédents points, cessera à sa date d'échéance, selon son terme initial défini.
 - o En cas de mise en jeu du droit à renonciation par l'Adhérent.
 - o **Dans tous les autres cas prévus par le Code des assurances.**

• Modification de l'adhésion

Toute modification relative aux coordonnées de l'Adhérent (nom ou adresse postale) doit être déclarée par l'Adhérent à SPB.

2.3 Date d'effet et durée de la garantie

• Date d'effet de la garantie

La garantie, **avec l'accord exprès de l'Adhérent**, prend effet dès la date d'effet de l'adhésion, c'est à dire avant l'expiration du délai de renonciation.

• Durée de la garantie

La garantie court depuis la date d'effet de la garantie jusqu'au lendemain du Spectacle garanti ou de la Visite garantie.

Article 3 – Objet et limite de la garantie

La garantie a pour objet de rembourser à l'Adhérent le prix d'achat du ou des Billets assurés – ainsi que les frais de réservation du Spectacle garanti **ou la Visite garantie** - lorsqu'ils n'ont pas pu être utilisés par suite d'incapacité d'assister au Spectacle garanti **ou à la Visite garantie** et relevant d'un événement tel que défini à l'Article 4 « Evénements assurés ».

Pour ouvrir droit à garantie, l'évènement à l'origine de l'empêchement d'assister au Spectacle garanti ou à la Visite garantie doit être postérieur à l'adhésion, et sa survenance non connue de l'Assuré au moment de celle-ci.

En outre, l'Assureur indemnise uniquement les sinistres déclarés pendant la période de garantie prévue à l'article 2.3. Les déclarations de sinistre réalisées postérieurement à la fin de la garantie ne sont pas prises en charge par l'Assureur.

La limite de la garantie est fixée :

- Pour les particuliers : à 9 (neuf) Billets assurés par Spectacle garanti ou de Visite garantie,
- Pour les Groupes : sans limite de Billets assurés par Spectacle garanti ou de Visite garantie.

et sous réserve des exclusions de garantie mentionnées à l'Article 5 et de l'application de la Franchise indiquée à l'Article 8.

Les Frais de transport ou d'hébergement peuvent être remboursés sur demande et dans la limite de :

- 120€ TTC par dossier sinistre pour les Frais de transports ;
- 120€ TTC par dossier sinistre pour les Frais d'hébergement.

Un même dossier sinistre pourra être constitué de l'annulation d'un seul ou de plusieurs billets assurés.

Article 4 – Evénements assurés

Tout événement aléatoire, soudain, irrésistible, imprévu, précédant la date du Spectacle garanti ou de la Visite garantie, SOUS RESERVE QU'IL RESULTE D'UNE CIRCONSTANCE NON INTENTIONNELLE DE LA PART DE L'ASSURE OU D'UN MEMBRE DE SA FAMILLE, IMPREVISIBLE LE JOUR DE L'ADHESION AU CONTRAT ET PROVENANT DE L'ACTION D'UNE CAUSE EXTERIEURE A L'ASSURE, ET SOUS RESERVE DES EXCLUSIONS INDIQUEES A L'ARTICLE SUIVANT.

Article 5 – Exclusions de garantie

La garantie n'est pas acquise lorsque le ou les Billets assurés n'ont pas pu être utilisés du fait de la survenance ou de l'existence de l'un des événements ou circonstances suivants :

- Annulation du Spectacle garanti ou de la Visite garantie en eux-même.
- 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.
- Etat dépressif, maladies psychiques, nerveuses ou mentales.
- Suicide, tentative de suicide.
- Perte ou destruction du ou des Billets assurés.
- Perte des papiers d'identité de l'Assuré.
- Vol des Billets assurés commis sans Effraction ou sans Agression.
- Traitements esthétiques, cures.
- Examens médicaux périodiques de contrôle ou d'observation.
- Epidémies (telle que définie à l'article 1), pandémies et autres maladies infectieuses telles que définies par le Ministère de la Santé ou par l'OMS (sauf en cas d'isolement de l'Assuré, formalisé par un justificatif délivré par un professionnel de santé),
- Pollution, catastrophes naturelles,
- Emeutes, manifestations, mouvements populaires.
- Décisions administratives et gouvernementales ayant pour objet d'interdire à une partie ou toute une population de sortir de son domicile (confinement), sous réserve des déplacements strictement indispensables aux besoins familiaux ou de santé;
- Décisions administratives et gouvernementales ayant pour objet d'ordonner la fermeture provisoire d'une ou plusieurs catégories d'établissements recevant du public ainsi que des lieux de réunion, à l'exception des établissements fournissant des biens ou des services de première nécessité.
- Grèves (autres que le cas de grève des transports en commun)
- 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 assurés, sauf dans le cas du Vol des papiers d'identité.
- Accidents résultant de la désintégration du noyau atomique ou occasionnés par des tremblements de terre, éruptions volcaniques ou tout autre cataclysme, tout effet d'une source de radioactivité.
- Conséquences de la guerre civile ou étrangère ou d'insurrection ou de confiscation par les Autorités.
- Sinistres résultant de la faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré.
- Préjudices indirects, financiers ou non, subis par l'Assuré pendant ou suite à un Sinistre.
- Evènements dont l'Assuré a connaissance lors de l'adhésion au Contrat comme étant susceptibles de mettre en jeu la garantie.

Article 6 – Déclaration du Sinistre

Dès qu'il a connaissance d'un événement tel que défini à l'article 4, empêchant d'utiliser le/les Billets assuré(s) et au plus tard dans les 5 (cinq) jours ouvrés (sauf cas fortuit ou de force majeure), l'Assuré doit le déclarer à SPB par un des moyens mentionnés dans l'encart du préambule de la présente Notice.

Si l'Assuré ne respecte pas ce délai de déclaration de Sinistre et si l'Assureur prouve que le retard lui a causé un préjudice, l'Adhérent ne bénéficiera pas de la Garantie (article L113-2 du Code des assurances).

En cas de Vol, ce délai est ramené à 2 (deux) jours ouvrés suivant la date de connaissance du Sinistre par l'Assuré. En cas de Vol, l'Assuré devra faire au plus tôt, dès la connaissance du Vol, un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes dans lequel doivent être mentionnées les circonstances exactes du Vol.

Article 7 – Pièces justificatives

Suite à une déclaration de Sinistre, l'Assuré devra fournir à SPB les pièces justificatives suivantes :

• **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) -

- Le RIB de l'Adhérent (pour permettre le virement de l'Indemnité à l'Adhérent).

• **Si les Billets assurés n'ont pu être retirés ou si les Billets assurés ont été volés :** Preuve du paiement (facture, relevé de compte...)

• **En cas d'Accident corporel grave ou de Maladie grave :** Certificat médical précisant la date et la nature de l'accident ou de la maladie (à adresser sous pli confidentiel à l'attention du Médecin-Conseil de SPB).

• **En cas de décès :** Copie du certificat de décès.

• **En cas de complication de grossesse ou de la Visite garantie :** Certificat médical attestant que l'Assurée doit rester à Domicile le jour du Spectacle garanti (à adresser sous pli confidentiel à l'attention du Médecin-Conseil de SPB).

• **En cas de mise à l'isolement de l'Assuré :** justificatif (résultat du test positif de l'Assuré) délivré par un professionnel de santé et attestant de la nécessité d'isolement d'une personne dans le cadre de mesures administratives ou gouvernementales.

• **En cas de naissance :** Copie de l'acte de naissance.

• **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 :** Copie de la convocation officielle.

• **En cas de convocation à un examen scolaire, universitaire, professionnel, administratif :** Copie de la convocation officielle.

• **En cas de convocation de l'Assuré par une Autorité légale et / ou administrative :** Copie de la convocation officielle.

• **En cas de contrainte professionnelle :**

- Pour l'Assuré salarié : Copie de l'ordre de mission établi par l'employeur de l'Assuré concerné avec copie des papiers d'identité du supérieur hiérarchique qui a défini le déplacement professionnel ou l'obligation d'être à son poste de travail.

- Pour l'Assuré non salarié : Copie de la confirmation du rendez-vous établie par l'interlocuteur professionnel de l'Assuré en cas de déplacement professionnel, ou justificatif établi par l'interlocuteur professionnel de l'obligation, pour l'Assuré, d'être à son poste de travail.

- Pour l'Assuré salarié ou non salarié, en cas de rendez-vous professionnel : Copie des papiers d'identité de la personne rencontrée.

• **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.

• **En cas de tout autre événement aléatoire, soudain, irrésistible, imprévu et précédant la date du Spectacle garanti ou de la Visite garantie :** tout document permettant de justifier un tel événement.

Les pièces justificatives du Sinistre doivent être adressées à SPB :

• sur le site <https://event.spb.eu>

• ou par voie postale : SPB - Opéra National de Paris - CS 90000-76095 Le Havre Cedex

Article 8 – Application d'une Franchise

Une **Franchise correspondant à 20% du Prix du Billet assuré** est déduite du montant de l'indemnité et reste donc à la charge de l'Adhérent/Assuré, si les justificatifs du Sinistre prévus à l'article 7 ne sont pas fournis.

En cas d'absence de justificatif, l'indemnité sera donc payée déduction faite du montant de la Franchise, **sauf pour l'événement suivant, pour lequel un justificatif est dans tous les cas systématiquement exigé pour donner droit à la garantie :**

- L'isolement de l'Assuré, découlant de mesures administratives ou gouvernementales prises dans un contexte de menace sanitaire.

Article 9 – Règlement des Sinistres

SPB s'engage, au nom et pour le compte de l'Assureur, à indemniser l'Assuré, dans les conditions définies par la présente Notice d'information, dans les 10 (dix) jours ouvrés à partir de la date à laquelle SPB sera en possession :

- du/des justificatif(s) nécessaire(s) à la vérification du Sinistre, en vue du règlement de l'intégralité de l'indemnité ;
- sinon, des éléments de déclaration du Sinistre, en vue d'un règlement partiel (Franchise).

et sauf expertise diligentée par l'Assureur et générant un dépassement dudit délai.

Article 10 – Cotisation

L'Adhérent, **avec son accord exprès**, règle la cotisation d'assurance en sa totalité, en ligne sur le site <https://www.operadeparis.fr> ou auprès de OPERA NATIONAL DE PARIS à un guichet dès la date d'adhésion.

Le montant de la cotisation d'assurance TTC est indiqué sur le Certificat d'adhésion.

Article 11 – Informatique, Fichiers et Libertés

L'Adhérent est expressément informé de l'existence et déclare accepter le traitement automatisé de ses données personnelles recueillies auprès de lui par l'Assureur et SPB (et leurs mandataires) dans le cadre de l'adhésion au Contrat, ainsi qu'en cours de gestion de celle-ci.

Il lui est expressément rappelé que, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives au traitement des données personnelles, la fourniture de ces informations est obligatoire car nécessaire à la gestion du Contrat, et qu'en conséquence, ces informations pourront être conservées jusqu'au terme de la prescription des actions juridiques pouvant découler du Contrat.

Ces informations sont destinées exclusivement à l'Assureur et à SPB (et leurs mandataires) pour les besoins de la gestion du Contrat, à leurs partenaires contractuels concourant à la réalisation de cette gestion ainsi, le cas échéant, qu'aux autorités administratives et judiciaires concernées.

Toute déclaration fautive ou irrégulière peut faire l'objet d'un traitement spécifique destiné à prévenir ou identifier une fraude.

Les conversations téléphoniques entre l'Adhérent et SPB sont susceptibles d'être enregistrées à des fins de contrôle de la qualité des services rendus ou dans le cadre de la gestion des sinistres.

Les données recueillies pour la gestion de l'adhésion et des sinistres peuvent être transmises, dans les conditions et modalités prévues par les dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives au traitement des données personnelles, notamment le Règlement Général européen sur la Protection des Données à caractère personnel (RGPD), et le cas échéant des autorisations obtenues auprès de la CNIL, aux filiales et sous-traitants de SPB situés hors Union Européenne.

La fourniture de ces informations et leurs traitements, sont indispensables pour l'adhésion au Contrat, sa gestion et la délivrance de la Garantie. Leur communication est par conséquent obligatoire pour y adhérer et tout au long de son exécution.

L'Adhérent est expressément informé que les informations ainsi communiquées peuvent faire l'objet d'un traitement ayant pour finalités :

- L'adhésion, la gestion, l'exécution du Contrat d'assurance et de ses Garanties, ainsi que la gestion des réclamations afférentes ;
- La réalisation d'actions de prévention du risque, l'élaboration d'études statistiques et actuarielles ;
- La lutte contre la fraude à l'assurance ainsi que la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme ;
- Le respect et l'exécution d'obligations légales et réglementaires ;
- L'exercice des droits des parties au contrat et notamment l'exercice des voies de recours de l'Assureur ;
- La réalisation d'actions de recherche et de développement.

Ces traitements ont ainsi pour base légale l'exécution d'un contrat, le respect de la réglementation ou la poursuite d'un intérêt légitime, notamment en matière de lutte contre la fraude.

Par ailleurs, l'adhésion et la gestion du Contrat peut amener l'Assureur ou SPB et leurs partenaires à recourir à une prise de décision automatisée. L'Adhérent ou l'Assuré a alors la possibilité d'interroger le Délégué à la protection des données pour connaître les critères déterminant cette décision.

DESTINATAIRES ET CONSERVATION DE VOS DONNEES

Les données personnelles collectées sont destinées à WAKAM, In Confidence Insurance et SPB. Elles peuvent être communiquées à leurs partenaires participant à la réalisation des finalités décrites ci-avant, dont les intermédiaires d'assurance, experts et sous-traitants intervenant dans la réalisation des prestations prévues au contrat.

Les données collectées sont conservées selon une durée déterminée en fonction de la finalité du traitement, et notamment, pour les données liées à l'adhésion et à la gestion, au regard des délais légaux de prescription ou d'exercice des droits, ou de respect des obligations légales et réglementaires.

ENGAGEMENT DES PARTENAIRES SUR LA PROTECTION DES DONNEES

WAKAM, In Confidence Insurance, SPB et leurs partenaires s'engagent à respecter les principes de protection des données personnelles dès la conception et à mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées qui permettront d'assurer la sécurité, la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité des données, ainsi que la traçabilité des actions

effectuées. Les données personnelles pourront ainsi faire l'objet notamment d'une anonymisation dès lors qu'elles ne sont pas exploitées dans le cadre de la relation d'assurance.

En cas de transmission hors Union Européenne, le transfert est réalisé dans les conditions et modalités prévues par la réglementation. Les dispositifs de protection entourant ce transfert sont disponibles auprès du Délégué à la Protection des Données.

VOS DROITS EN MATIERE DE DONNEES PERSONNELLES

L'Adhérent et l'Assuré bénéficient chacun d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement, d'opposition, d'un droit à l'oubli et d'un droit à la limitation du traitement concernant ses propres données personnelles.

Ils peuvent également transmettre (et modifier à tout moment) des directives concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données après leur décès et le cas échéant désigner une personne afin de les mettre en œuvre. En l'absence de directives et/ou de désignation, les dispositions légales et réglementaires en vigueur s'appliqueront.

Pour exercer tout ou partie de ces droits, l'Adhérent et l'Assuré peuvent, sous réserve de la production d'une pièce d'identité en cours de validité, contacter soit le Délégué à la Protection des données de l'Assureur en écrivant à :

WAKAM - DPO - 120-122, rue Réaumur - 75002 Paris

dpo@wakam.fr

Et /ou au Délégué à la Protection des données de SPB à :

SPB- Délégué à la protection des données – CS90000 – 76600 Le Havre

spb-dpo@spb.eu

Pour toute réclamation ou information complémentaire, l'Adhérent et l'Assuré peuvent contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (www.cnil.fr).

Article 12 – Réclamations - Médiation

En cas de difficulté ou d'insatisfaction relative à la gestion de l'adhésion, des cotisations ou d'un Sinistre, toute personne peut adresser une réclamation au **Département Réclamations de SPB**, qu'il est possible de saisir selon les modalités suivantes :

- formulaire de réclamation en ligne sur le site www.spb-assurance.fr
- adresse e-mail : reclamations-operaannulationspectacles@spb.eu
- adresse postale : SPB Département Réclamations - CS 90000 - 76095 Le Havre Cedex

Le Département Réclamations de SPB s'engage à accuser réception de la réclamation ainsi formulée par écrit, dans les 10 jours ouvrables suivant sa date d'envoi (même si la réponse à la réclamation est également apportée dans ce délai) et à apporter une réponse à la réclamation au maximum dans les 2 mois suivant sa date d'envoi (sauf circonstances particulières dont le réclamant sera alors tenu informé).

La procédure ci-dessus ne s'applique pas si une juridiction a été saisie du litige.

Il est également possible de solliciter la Médiation de l'Assurance dès lors qu'une insatisfaction subsiste (ou lorsqu'aucune réponse n'a été apportée dans les 2 mois suivant une réclamation) :

- par courrier à : La Médiation de l'assurance –TSA 50110 - 75441 PARIS cedex 09,
- ou sur le site internet : www.mediation-assurance.org au moyen du formulaire prévu à cet effet,
- ou par email à : le.mediateur@mediation-assurance.org

Le Médiateur, personnalité extérieure au gestionnaire SPB et à l'Assureur, rend son avis en toute indépendance. En cas de désaccord persistant, le recours à une action en justice reste toujours possible. Toutes contestations éventuelles à défaut d'accord amiable sont de la compétence des juridictions civiles françaises. Le réclamant dispose d'un délai d'un an à compter de sa première réclamation écrite pour saisir la Médiation de l'assurance.

L'Assuré a également la possibilité d'utiliser la plateforme de Résolution des Litiges en Ligne (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Article 13 - Dispositions diverses

- **Territorialité** : La Garantie produit ses effets dans le monde entier, quel que soit le lieu du Sinistre.
Toutefois l'indemnisation due à l'Adhérent en réparation de son Sinistre s'effectuera en euros seulement.
- **Droit et langue applicables – Jurisdiction compétente** : La langue utilisée pendant toute la durée de l'adhésion est le français. Les relations précontractuelles et la présente Notice sont régies par le droit français. Tout litige né de l'exécution ou de l'interprétation de la présente Notice sera de la compétence des juridictions françaises.

- **Lutte anti-blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme** : Dans le cadre de l'application des dispositions de la présente Notice, l'Assureur et SPB s'engagent à respecter la législation applicable en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et notamment les dispositions des articles L.561-1 et suivants du Code monétaire et financier, ainsi que ses textes d'application présents et à venir.
- **Prescription** : Toute action dérivant du Contrat est prescrite par 2 (deux) ans à compter de l'événement qui y donne naissance. La prescription peut notamment être interrompue 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 (Articles L.114-1, L.114-2 et L.114-3 du Code des assurances).
 - Article L 114-1 du Code des assurances** : 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 du Bénéficiaire 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. [...]
 - Article L 114-2 du Code des assurances** : 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 avec accusé de réception adressée par l'assureur au Bénéficiaire 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. Les causes ordinaires d'interruption de la prescription, visées aux Articles 2240 à 2246 du Code civil, sont l'assignation en justice, même en référé, le commandement ou la saisie, de même que la reconnaissance par une partie du droit de l'autre partie.
 - Article L 114-3 du Code des assurances** : 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.
- **Pluralité d'assurances** : Conformément aux dispositions de l'Article L121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elles 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.
- **Fausse déclaration** : **Toute fausse déclaration faite par l'Assuré à l'occasion d'un Sinistre l'expose, si sa mauvaise foi est prouvée, à la nullité du contrat et donc à la perte de son droit à la garantie, la cotisation d'assurance étant cependant conservée par l'Assureur.**
- **Subrogation** : L'Assureur peut se retourner contre le responsable du Sinistre pour obtenir le remboursement du montant de l'indemnisation versée à l'Assuré (Article L121-12 du Code des assurances).
- **Propriété de l'Assureur** : En cas de Sinistre pris en charge par l'Assureur, le Billet assuré deviendra de plein droit la propriété de l'Assureur en cas d'indemnisation - éventuellement diminuée de la Franchise - (Article L121-14 du Code des assurances).