



## **TICKETPLAN EUROPA**

### **Annuleringsverzekering voor Theater- en Evenemententickets**

#### **INLEIDING**

Bijgaand ontvangt **u** de polisvoorwaarden voor **uw** Annuleringsverzekering voor Theater- en Evenemententickets, die samen **uw** verzekeringscontract met **ons** vormen.

In geval van schade zullen **wij** elke schadeclaim, die door deze verzekering is gedekt (onder voorbehoud van en in overeenstemming met de voorwaarden), die optreedt, en voortkomt uit een door **u** gemaakte **boeking** en waarvoor **u** de bijbehorende premie hebt betaald, vergoeden.

De polisvoorwaarden en de bevestigings-e-mail is een contract tussen **u** en **ons**. **Wij** zullen elke verzekerde schade die **u** heeft geleden tijdens de periode van de verzekering vergoeden.

Tenzij uitdrukkelijk vermeld, zijn de dekkingen en uitsluitingen van toepassing op elk ticket. Bepaalde woorden hebben een speciale betekenis, zoals aangegeven in het hoofdstuk "Definities". Deze definities hebben **we** benadrukt door het gebruik van vetgedrukte letters.

#### **VERZEKERDE PERIODE**

**Uw** dekking van deze annuleringsverzekering begint op het moment dat **u** het evenement boekt en de verzekeringspremie betaalt. De dekking eindigt als **u** aankomt op het geboekte evenement.

#### **DE VERZEKERAARS**

Deze verzekering is 100% ondergebracht bij Catlin Insurance Company (UK) Limited ("Catlin") en is geregeld door TicketPlan Limited onder de voorwaarden van een gedelegeerde autoriteit.

Het kantoor van Catlin is gevestigd in Engeland op 20 Gracechurch Street, Londen EC3V 0BG.

Geautoriseerd en gereguleerd door de FCA en PRA en toegelaten onder nummer 423308.

#### **COMPENSATIEREGELING VOOR FINANCIËLE DIENSTEN (FINANCIAL SERVICES COMPENSATION SCHEME (FSCS))**

Als Catlin Insurance Company (UK) Limited niet aan haar verplichtingen voldoet, kunt **u** recht hebben op een schadevergoeding onder de Compensatieregeling voor financiële diensten (FSCS). Verdere informatie over de compensatieregeling is te vinden op [www.fscs.org.uk](http://www.fscs.org.uk), door te mailen naar [enquiries@fscs.org.uk](mailto:enquiries@fscs.org.uk), of door te bellen naar de FSCS op +44 (0)800 678 1100 of +44 (0)207 741 4100.

### **WAT IS VERZEKERD**

**Wij** betalen **u** maximaal € 65,00 per verzekerd ticket als **u** niet in staat bent om een **geboekt evenement** bij te wonen als gevolg van:

- onverwachte vertraging van het **openbaar vervoer** dat **u** redelijkerwijs niet zou kunnen weten voor de datum of tijd van **het geboekte evenement**;
- overlijden, **ongeval** of ziekte van uzelf, een lid van **uw directe familie** of een persoon uit de groep die samen met **u** het evenement zou bijwonen;
- mechanische schade, **ongeval**, brand of diefstal van het personenvoertuig waarmee **u** naar het **geboekte evenement** zou reizen;
- inbraak of brand in **uw** woning in de 48 uur voorafgaand aan het geboekte evenement waarbij de aanwezigheid van de **hulpdiensten** noodzakelijk is;
- ongunstige weersomstandigheden zoals sneeuw, vorst, mist of storm waardoor de politie of andere overheidsinstellingen hebben gewaarschuwd om niet te reizen;

### **WAT IS NIET VERZEKERD**

**U** ontvangt geen uitkering in het geval:

- dat de ziekte of het overlijden van **u** of **uw** naaste familie veroorzaakt is door of als gevolg van een **reeds bestaande medische aandoening**;
- **u** geen verklaring kunt aangeven van een **arts**, ontvangstbewijs (met datum) van een apotheek of drogist, een overzicht van **uw** zorgverzekeraar of een ander redelijk bewijs voor ongeval of ziekte;
- dat de symptomen van een **normale zwangerschap** die de enige reden zijn waarom **u** niet kunt deelnemen aan een **geboekt evenement**;
- **u** geen ongebruikte tickets of vouchers van de reservering kunt terugsturen;
- **u** geen bewijs kunt aangeven van de ongebruikte tickets in geval van een claim;
- dat het geboekte evenement wordt afgelast, uitgesteld, ingeperkt of verplaatst;
- **u** beslist om niet naar het geboekte evenement te gaan, op basis van een niet genoemde reden;
- **u** niet met het **openbaar vervoer** naar het evenement kunt reizen als gevolg van verstoring van het **openbaar vervoer** en dat algemeen bekend was voor aanvang van het geboekte evenement:
- **u** een deel van de kosten van de **boeking** elders kunt verhalen;
- **u**, vanuit onze redelijke mening, niet voldoende tijd hebt genomen om naar een **geboekt evenement** te reizen;
- van het uitvoeren van criminele handelingen waardoor **u** het geboekte evenement niet kunt bijwonen;
- **u** niet kunt reizen naar een **geboekt evenement** als gevolg van een uitbraak van een besmettelijke ziekte en de regering of een andere officiële instantie een verbod op reizen heeft opgelegd;
- **u** een valse of frauduleuze schadeclaim indient of een vals of frauduleus document gebruikt

**Wij** zullen geen reiskosten of andere bijkomende kosten vergoeden, (tenzij deze kosten zijn opgenomen als onderdeel van de totale reservering), of enig verlies anders dan de aankoopprijs, inclusief reserveringskosten, van het geboekte evenement.

**Wij** zullen geen kosten vergoeden die **u** maakt bij het indienen van schade of het verstrekken van bewijs voor de schademelding.

**Wij** zullen de kosten door eventuele gevolgen van oorlog, invasie, handelingen van buitenlandse vijanden, vijandelikheden, burgeroorlogen, rebellie, revolutie, opstanden, militaire of onrechtmatig verkregen macht, rellen, civiele commotie, stakingen, lock-out, terrorisme, kwade bedoelingen of vandalisme, confiscatie of nationalisatie van of vordering of vernietiging van of schade aan eigendommen door of onder het bevel van een regering of publieke of plaatselijke autoriteit niet vergoeden.

Geen uitkering wordt verleend indien enige schade direct of indirect veroorzaakt door:

- ioniserende stralingen of besmetting door radioactiviteit van nucleaire brandstof of van nucleair afval of de verbranding van splijtstof; - een radioactieve giftige explosieve of andere gevaarlijke eigenschappen van een explosieve nucleaire assemblage of nucleair onderdeel daarvan.

**Wij** zullen geen schade vergoeden die, direct of indirect, door drukgolven is veroorzaakt door vliegtuigen of andere luchtvaartuigen die met sonische of supersonische snelheden vliegen.

## **DEFINITIES:**

In deze Polisvoorwaarden, tenzij de context anders vereist, zijn woorden en zinnen met dezelfde betekenis zoals hieronder gedefinieerd is dienovereenkomstig uitgelegd en daarnaast omvat het enkelvoud het meervoud en het mannelijke het vrouwelijke en vice versa.

**Arts:** Een gekwalificeerde **arts** geregistreerd bij een erkende beroepsorganisatie. Een **arts** kan geen lid van uw gezin zijn, of van uw **directe familie**.

**Boeking / Geboekt evenement** De vooraf geplande en geboekte dienst(en) / evenement(en) / tickets geboekt en betaald in Nederland.

**Directe familie: Uw** echtgeno(o)t(e), partner, geregistreerd partner, ouder, grootouder, kind, broer of zus.

**Groep:** Een aantal mensen die een **boeking** inclusief Annuleringsverzekering voor Theater- en Evenemententickets hebben gemaakt in Nederland

**Nooddiensten:** Politie, Brandweer en Medische hulpdiensten.

**Normale zwangerschap:** symptomen die bij een normaal begeleide zwangerschap (met inbegrip van meervoudige zwangerschap) en die in het algemeen van kleinere en / of tijdelijke aard (bijv. ochtendmisselijkheid, vermoeidheid enz.) zijn, die geen medisch gevaar zijn voor de moeder of de baby.

**Ongeval:** Een lichamelijk letsel bevestigd door een **arts** die het bijwonen van **het geboekte evenement** voorkomt.

**Openbaar vervoer:** Elke vorm van **openbaar vervoer**, anders dan het huren van een openbare taxi, waarmee **u** van plan was om te reizen naar het **geboekte evenement** binnen Nederland.

**Reeds bestaande medische aandoening:** Elke ziekte of letsel (gediagnosticeerd of niet) die al bestaat op of voor de datum van de **boeking** en waarvoor medisch advies of behandeling is gezocht in de 12 maanden voorafgaand aan de datum van de **boeking**.

**Tussenpersoon:** TicketPlan Limited, Leigh House, Broadway West, Leigh on Sea, Essex SS9 2DD.

**Verzekeringnemer:** De persoon die genoemd is in de boekingsbevestigingsmail en degene die de premie betaald heeft.

**Verzekerde periode:** De Annuleringsdekking begint op het moment dat **u** het evenement boekt en de verzekeringspremie heeft betaald. De verzekering eindigt zodra **u** aankomt op het geboekte evenement.

**Wij / we / ons:** Catlin Insurance Company (UK) Limited

**Ziekte:** Een lichamelijke of geestelijke conditie bevestigd door een **arts** waardoor **u** het geboekte evenement niet kunt bijwonen.

**U / uw / je:** De persoon die alleen, of als lid van een **groep** een **boeking** gemaakt bij de Nationale TheaterKassa.

## **SCHADE MELDEN**

Als **u** een ticket moet annuleren kunt **u** op de website <http://www.ticketplangroup.com/nl> het schadeformulier invullen, doe dit zo snel mogelijk, binnen 14 dagen nadat **u** heeft geconstateerd dat er omstandigheden zijn waardoor **u** moet annuleren.

**U** kunt ook een brief sturen naar TicketPlan, Postbus 1005 1440BA PURMEREND, om een papieren schadeformulier aan te vragen.

Voor een correcte en snelle afhandeling verwachten **wij** dat **u ons** voorziet van alle belangrijke informatie en gevraagde bewijsstukken omtrent **uw** claim, ook als **we** daar redelijkerwijs om vragen. Dit bevat een kopie van het schadeformulier en elk ander bewijs waar wij om vragen.

De informatie die **u** ons stuurt moet in het Nederlands zijn. Eventuele kosten voor vertaling zijn voor **uw** rekening.

Als **uw** schade wordt vergoed, zullen **wij** dit direct, met inachtneming van het maximum aan uitkering, uitkeren op het door **u** opgegeven rekeningnummer. Als, om welke reden dan ook, **uw** schadeclaim op grond van deze voorwaarden niet is gedekt, zullen **wij u** uitleggen waarom dit zo is.

Alle betalingen zullen worden verrekend in Euro's. **Wij** zijn niet aansprakelijk voor enig verschil als gevolg van fluctuaties in de wisselkoersen.

**Wij** hebben het recht om **uw** naam te registreren en juridische stappen in **uw** naam (op onze kosten) te ondernemen. **Wij** zullen **u** dan vragen om **ons** informatie te verstrekken die **ons** zal helpen om de betaling die **we** onder deze polis hebben gemaakt geheel of gedeeltelijk terug te vorderen.

## **GEGEVENSBESCHERMING**

**Wij** zullen alleen om persoonlijke gegevens vragen ten behoeve van:

- het aangaan en onderhouden van overeenkomsten;
- het behandelen van schadeclaims;
- het informeren van **u** over onze diensten;
- voorkoming en bestrijding van fraude;
- het voldoen aan wettelijke verplichtingen.

Op de verwerking van persoonsgegevens is de Gedragscode "Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen" van toepassing. Een consumentenbrochure van deze gedragscode kunt u downloaden via de website van het Verbond van Verzekeraars, [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl). Ook wisselen **wij uw** schade en verzekeringsgegevens uit met de Stichting CIS in Zeist en voldoen aan de privacyreglementen van deze stichting (zie [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl)). In sommige gevallen nemen **wij** telefoongesprekken op. **Wij** maken voornamelijk gebruik van deze opnames voor de opleiding van onze medewerkers.

## **FRAUDE**

Als **u** of iemand die namens **u** een valse of frauduleuze claim instuurt, of een schadeclaim vergezeld van een frauduleus document of verklaring, is de verzekering ongeldig en verspeelt **u** alle rechten op deze polis. In dergelijke omstandigheden behouden **wij ons** het recht voor om de premie te houden en eventueel door **ons** betaalde bedragen terug te vorderen.

## **ANNULERINGSRECHTEN** ('afkoelperiode' en **uw** recht om de verzekering te annuleren)

Als **u** deze verzekering niet wilt en **u** wilt **uw** polis annuleren, moet **u** binnen 14 dagen na aankoop van de verzekering contact opnemen met de ticketaanbieder waar **u** de boeking hebt gemaakt. Overeenkomstig met de genoemde voorwaarden zal de premie worden terugbetaald. Er zal geen restitutie van **uw** premie plaatsvinden als **u** hebt deelgenomen aan het geboekte evenement of als u een claim hebt ingediend.

Houdt **u** er rekening mee dat **uw** annuleringsrechten niet meer geldig zijn na deze eerste periode van 14 dagen.

### **ALGEMENE VOORWAARDEN**

1. Een persoon die geen partij is in deze overeenkomst kan geen recht aan deze verzekering afdwingen onder de Contracten (het Recht van Derde Partijen) Wet uit 1999, om enige voorwaarden van dit beleid af te dwingen. Deze clausule doet geen afbreuk aan enig recht of rechtsmiddel van een derde partij, die bestaat of beschikbaar is, afgezien van die wet.
2. **U** kunt deze verzekering niet overdragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van **ons**.
3. Tenzij **we** anders overeenkomen:  
zal de taal van de verzekering en alle communicatie met betrekking hierop het Nederlands zijn, en zullen alle aspecten van de polis, met inbegrip van overleg en prestaties, onderworpen zijn aan de Engelse wetten en de besluiten van de Engelse rechtbanken.
4. De titels van deze voorwaarden zijn alleen voor gebruiksgemak en hebben geen effect op de werking hiervan.
5. **Wij** zullen geen enkele schadeclaim op deze polis betalen voor eventuele bedragen die zijn verzekerd bij een andere verzekering. In dergelijke omstandigheden zullen **we** alleen **ons** deel van de schadeclaim voldoen.

### **GESCHILLEN EN KLACHTEN,**

**Ons** doel is om **u** zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mochten **we** een fout maken, dan zullen **wij ons** uiterste best doen om het direct te corrigeren. Als **u** een klacht heeft, of als u het oneens bent met een beslissing van een van **onze** medewerkers, neem dan contact op met **ons** zodat **we** het kunnen bespreken. Mocht **u** er dan niet uitkomen met **onze** medewerker kunt **u** een brief of e-mail met **uw** klacht sturen naar:

Customer Services TicketPlan Ltd.,  
Leigh House, Broadway West, Leigh-on-Sea Essex SS9 2DD  
Telefoon: 00441702 482284  
Email: [managementteam@ticketplangroup.com](mailto:managementteam@ticketplangroup.com)

Als **u** niet tevreden bent over de afhandeling van **uw** klacht, kunt **u** zich wenden tot de Stichting Klachteninstituut Verzekeringen (Kifid), Postbus 93560,2509 AN Den Haag  
Dit is mogelijk binnen drie maanden nadat **wij** een beslissing hebben genomen. Als **u** niet tot overeenstemming komt met **ons** of de Kifid, kunt **u** zich wenden tot een bevoegde rechter naar **uw** keuze in Nederland.

### **CLAUSULE TERRORISMEDEKKING**

Het Clausuleblad terrorismedekking bij de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V.' is van toepassing op deze verzekering. Dit clausuleblad is **u** op 15 juli 2003 toegestuurd als bijlage bij een huis-aan-huis brief aan alle adressen in Nederland. Desgevraagd zenden **wij** het **u** nogmaals (kosteloos) toe. Ook kunt **u** de tekst bekijken via [www.terrorisneverzekerd.nl](http://www.terrorisneverzekerd.nl).

TicketPlan Ltd. is vertegenwoordiger van Essex Financieel Management Limited ("EFM"), EFM is gemachtigd en gereguleerd door de Financial Conduct Authority (149177)

TicketPlan Ltd. is dekkingsbevoegd middels een bindende overeenkomst met Catlin Insurance Company (UK) Limited en treedt op namens de risicodragers bij het uitvoeren van taken in het kader van deze overeenkomst.

Deze verzekering is ondergebracht bij Catlin Insurance Company (UK) Ltd. met hun maatschappelijke zetel te 20 Gracechurch Street, Londen EC3V 0BG

Gemachtigd en gereguleerd door de Financial Conduct Authority en Prudential Regulation Authority en geregistreerd onder nummer 423.308.