

## Belangrijke informatie inclusief Verklaring inzake eisen en behoeften

De ticketannuleringsverzekering van TicketPlan is beschikbaar voor klanten die woonachtig zijn in België en is geschikt voor diegenen die zich willen verzekeren voor een maximale terugbetaling van € 3.000 van de aankoopprijs van hun bestelde artikelen indien ze door een onverwachte omstandigheid niet in staat zijn om een geboekt evenement in Europa bij te wonen waarvoor ze tickets hebben gekocht en de bijbehorende premie hebben betaald.

De ticketannuleringsverzekering is van toepassing op een groot aantal specifieke omstandigheden die worden beschreven in de polisvoorwaarden. **U** dient dit document zorgvuldig door te lezen om **uzelf** ervan te vergewissen dat de voorziene dekking aan **uw** behoeften voldoet.

De ticketannuleringsverzekering kan alleen bij Tickoweb worden aangekocht op het moment dat de tickets worden gekocht via het platform.

De TicketPlan-polis, aangesloten door Collinson Insurance Europe Limited, biedt dekking vanaf de datum dat **u uw** polis aankoopt bij Tickoweb tot het moment dat **u** aankomt bij het geboekte evenement.

Tickoweb noch TicketPlan hebben **u** een aanbeveling of advies gegeven met betrekking tot de aankoop van dit verzekeringsproduct. Controleer of het product aan **uw** eisen voldoet voordat u beslist om door te gaan.

Het is **uw** verantwoordelijkheid om na te gaan of **u** al verzekerd bent voor sommige of alle voordelen die dit verzekeringsproduct biedt.

**U** heeft aangegeven dat **u** een verzekering wilt afsluiten voor de terugbetaling van de aankoopkosten van de bestelde artikelen die **u** heeft gekocht indien **u** een geboekt evenement in Europa niet kunt bijwonen vanwege een aantal onverwachte, specifieke omstandigheden.

**U** heeft ook aangegeven dat de maximale terugbetaling van € 3.000 voldoende is om de terugbetaling te dekken die **u** nodig zou hebben.

## Informatie over ons en onze diensten

**U** heeft deze dekking gekocht bij Tickoweb, een verzekeringsdistributeur van de ticketannuleringsverzekering van TicketPlan.

### Wie voorziet de verzekeringsdekking?

Deze verzekering wordt geregeld door AGS Pier GmbH, met maatschappelijke zetel in Hohe Bleichen 8, 20354 Hamburg, Duitsland. AGS Pier GmbH is een geregistreerde verzekeringsintermediair en een verzekeringsagent met vergunning volgens § 34 d par. 1 GewO (Duitse wetgeving inzake handel) met registratienummer: D-DWGU-041S5-44.

AGS Pier GmbH is volledig eigendom van Pier Insurance Managed Services Ltd en TicketPlan Limited is een handelsnaam van AGS Pier GmbH. Deze polis wordt beheerd door AGS Pier GmbH (UK Branch).

De polis wordt afgesloten door Collinson Insurance Europe Limited, gereguleerd en goedgekeurd door de Maltese Financial Services Authority onder nummer C8997, met maatschappelijke zetel op de Third Floor, Development House, St. Anne Street, Floriana, FRN 9010, Malta.

### Wat moet u doen als u een klacht heeft?

Informatie over de klachtenprocedure is te vinden in de verstrekte polisdocumenten. Als **u uw** klacht niet kunt oplossen, heeft **u** mogelijk het recht om deze voor te leggen aan de Ombudsman van de verzekeringen.

Als **u** een klacht heeft, neemt u contact op met:

Klantendienst, TicketPlan Limited, Evolution House, New Garrison Rd, Southend-on-Sea, UK, SS3 9BF  
E-mail: [management@ticketplan.com](mailto:management@ticketplan.com).

**U** ontvangt binnen de vijf werkdagen een ontvangstbevestiging van **uw** klacht en alles wordt in het werk gesteld om het probleem binnen de zes weken op te lossen.

## Ticketannuleringsverzekering

### Inleiding

Dit zijn de polisvoorwaarden van **uw** ticketannuleringsverzekering, die **uw** verzekeringsovereenkomst met **ons** vormen.

**Wij** verzekeren **u** voor elk verlies dat door deze polis wordt verzekerd (onderhevig aan en in overeenstemming met de voorwaarden en bepalingen van deze polis), dat optreedt en voortvloeit uit een **boeking** die door **u** is gemaakt en waarvoor **u** de bijbehorende premie heeft betaald.

**Uw** polisvoorwaarden en bevestigingsmail vormen een overeenkomst tussen **u** en **ons**. **We** betalen voor elke claim die **u** gedurende de **verzekeringperiode** indient en die gedekt is door deze polis.

Tenzij specifiek vermeld, zijn de voordelen en uitsluitingen van toepassing op elk ticket.

Bepaalde woorden hebben een speciale betekenis zoals aangegeven onder de titel "Definities". Deze definities worden in het polisdocument vetgedrukt weergegeven.

### Verzekeringperiode

De dekking van **uw** ticketannuleringsverzekering gaat in op het moment dat **u** het evenement boekt en de verzekeringspremie betaalt. De dekking eindigt zodra **u** aankomt op het **geboekte evenement** of zodra het **geboekte evenement** wordt geannuleerd, afgelast, uitgesteld of verplaatst.

### De verzekeraars

Deze verzekering wordt 100% aangesloten door Collinson Insurance Europe Limited.

Collinson Insurance Europe Limited, gereguleerd en goedgekeurd door de Maltese Financial Services Authority onder nummer C8997, met maatschappelijke zetel op de Third Floor, Development House, St. Anne Street, Floriana, FRN 9010, Malta.

### Wat is gedekt?

**We** betalen **u** maximaal € 3.000 per ticket indien **u** een **geboekt evenement** niet kunt bijwonen als gevolg van een van de onderstaande omstandigheden:

- onverwachte verstoring van het **openbaarvervoernet** waarvan **u** redelijkerwijs niet voor de datum of het tijdstip van het **geboekte evenement** op de hoogte kon zijn, op voorwaarde dat u een officiële kennisgeving van de aanbieder van de vervoersdienst voorlegt in geval van vertraging, annulering, mechanisch defect of ongeval met betrekking tot het **openbaarvervoernet**;
- **uw** overlijden of een **ongeval** of **ziekte** waardoor u niet in staat bent om het **geboekte evenement** bij te wonen;
- het overlijden of een **ongeval** of **ziekte** van een persoon/personen in de **groep** die samen met **u** het **geboekte evenement** zouden bijwonen; indien zij de enige andere leden van de **groep** zijn;
- het overlijden of een **ongeval** of **ziekte** van een persoon/personen in de **groep** die **uw naaste familie** zijn;
- **ongeval** of **ziekte** van een **naast familielid**;
- het overlijden van een **naast familielid** dat geen deel uitmaakt van de **groep**, binnen de vier weken voorafgaand aan het **geboekte evenement** of indien de begrafenis op de dag van het **geboekte evenement** valt;
- zwangerschap die plaatsvindt na het moment van de **boeking** en waarbij **u** bevalt binnen de vier weken voorafgaand aan het **geboekte evenement**;
- zwangerschap waarbij de datum van **boeking** meer dan 35 weken voor **uw** verwachte bevallingsdatum valt en waarbij:
  - **u** binnen de vier weken voorafgaand aan het **geboekte evenement** bevalt, of
  - het **geboekte evenement** binnen de vier weken vóór of na **uw** verwachte bevallingsdatum valt.
- mechanisch defect, **ongeval**, brand of diefstal van het privéoertuig waarmee **u** naar het **geboekte evenement** gaat, op voorwaarde dat u een van een datum voorzien herstelservicerapport van het voertuig,

een kopie van de reparatiefactuur van de garage, het ontvangstbewijs van de wisselstukken of een bevestiging van de autoverzekeraar, de autohersteller of de politie bezorgt;

- jurydienst waarvan **u** op het moment van de **boeking** nog geen bericht had ontvangen, op voorwaarde dat u de originele van een datum voorziene oproepingsbrief voorlegt waarin **u** wordt opgeroepen als jurylid;
- inbraak of brand in **uw** woning in de 48 uur direct voorafgaand aan het **geboekte evenement** waarbij de **hulpdiensten** aanwezig moeten zijn, op voorwaarde dat **u** in geval van inbraak het politierapport met het referentienummer van de misdaad bezorgt of in **geval van brand** de bevestiging van de aanwezigheid van de hulpdiensten levert;
- **u** wordt opgeroepen om als getuige te verschijnen in een rechtszaak en was hiervan op het moment van de **boeking** nog niet op de hoogte, op voorwaarde dat u de originele van een datum voorziene oproepingsbrief voorlegt waarin **u** wordt verzocht om voor de rechtbank te verschijnen;
- **u** bent lid van de krijgsmacht en wordt in het buitenland gedetacheerd en/of uw verlof wordt onverwachts ingetrokken zonder dat **u** daarvan op de hoogte was op het moment van de **boeking**, op voorwaarde dat u de oorspronkelijke kennisgeving van annulering van verlof/de kennisgeving van de oproep om op korte termijn te reizen in het kader van uw militaire dienst bezorgt;
- **u** werkt bij de **hulpdiensten** en moet aanwezig zijn bij een noodgeval/uw verlof wordt onverwachts ingetrokken en **u** heeft hiervan geen bericht ontvangen op het moment van de **boeking**, op voorwaarde dat **u** de oorspronkelijke kennisgeving van annulering van verlof/de kennisgeving van de oproep om op korte termijn aanwezig te zijn bij een noodgeval in het kader van uw werk bezorgt.
- ongunstige weersomstandigheden waarbij de bevoegde instantie een rode weerwaarschuwing heeft uitgegeven of een gelijkwaardig geval waarbij de politie of een andere overheidsinstantie een specifieke waarschuwing heeft gegeven om niet te reizen, op voorwaarde dat u een print-out of schermafbeelding van de relevante website/een bevestiging van de politiewaarschuwing voor weerapps bezorgt.

## Uitsluitingen

Wij dekken **u** niet in de volgende gevallen:

- omstandigheden die **u** verhinderen om een **geboekt evenement** bij te wonen, waarvan **u** redelijkerwijs op de hoogte had kunnen zijn op het moment van de **boeking**;
- **u** bent geen vaste inwoner van **België**;
- **u** of een lid van de **geboekte groep** was medisch ongeschikt om het **geboekte evenement** bij te wonen toen **u** deze polis afsloot;
- **u** kunt niet naar een **geboekt evenement** reizen vanwege een verstoring van het **openbaarvervoernet** die voorafgaand aan het **geboekte evenement** algemeen bekend is, bijvoorbeeld geplande stakingsacties of werken in uitvoering;
- het **geboekte evenement** wordt geannuleerd, afgelast, uitgesteld, ingekort of verplaatst op enig moment voordat **uw** claim is afgehandeld;
- **u** kunt geen geschikte ondersteunende documentatie voorleggen, u kunt bij **ongeval** of **ziekte** geen **doktersattest** bezorgen of u kunt geen overlijdensakte voorleggen wanneer **uw** terugbetalingsaanvraag betrekking heeft op een overlijden;
- de symptomen die gepaard gaan met een **normale zwangerschap** vormen de enige reden waarom **u** een **geboekt evenement** niet kunt bijwonen, behalve wanneer de datum van **boeking** vóór 35 weken voor **uw** verwachte bevallingsdatum valt en wanneer:
  - **u** binnen de vier weken voorafgaand aan het **geboekte evenement** bevalt, of
  - het **geboekte evenement** binnen de vier weken vóór of na **uw** verwachte bevallingsdatum valt.
- **u** kunt geen ongebruikte tickets of vouchers retourneren die deel uitmaken van de **boeking**;
- **u** kunt geen bewijs van de ongebruikte tickets voorleggen bij het aanvragen van een terugbetaling;
- **u** gaat niet naar een **geboekt evenement** omwille van een reden die niet door deze verzekering wordt gedekt;
- u kunt een deel van de waarde van de **boeking** elders terugkrijgen - dit deel betalen wij niet;
- **u** heeft naar onze redelijke mening niet voldoende tijd vrijgemaakt om zich naar een **geboekt evenement** te verplaatsen;
- **u** pleegt een strafbaar feit waardoor **u** een **geboekt evenement** niet kunt bijwonen;
- de annulering is het gevolg van fysiek of financieel falen van het luchtverkeer of luchtvaartmaatschappijen of vertragingen als gevolg van vliegwezen.

### Ahead of the crowd on ticket protection

- **u** kunt niet naar een **geboekt evenement** reizen vanwege een uitbraak van een besmettelijke ziekte en de overheid of een instantie die optreedt namens de overheid een reisverbod heeft ingesteld.
- **u** dient een valse of frauduleuze terugbetalingsaanvraag in of ondersteunt een terugbetalingsaanvraag met een vals of frauduleus document of toestel of met een valse of frauduleuze verklaring.

**Wij** betalen niet voor reiskosten of aanverwante kosten (tenzij reiskosten zijn inbegrepen als onderdeel van de totale boekingsprijs), of enig ander verlies dan de nominale waarde van het ticket voor het **geboekte evenement**.

**Wij** betalen geen kosten die **u** maakt voor het indienen of leveren van bewijs ter ondersteuning van **uw** terugbetalingsaanvraag.

**Wij** betalen niet voor de gevolgen van oorlog, invasie, daden van buitenlandse vijanden, vijandelijkheden (al dan niet na een oorlogsverklaring), burgeroorlog, rebellie, revoluties, opstand, militaire of wederrechtelijke macht, rellen, burgerlijke onrust, stakingen, lock-out, terrorisme, kwaad opzet of vandalisme, inbeslagname of nationalisatie van of vordering of vernietiging van of schade aan eigendommen door of op bevel van een regering of openbare of plaatselijke autoriteit.

**Wij** betalen geen verliezen die direct of indirect te wijten zijn aan schade of vernietiging die direct is veroorzaakt door drukgolven veroorzaakt door vliegtuigen of andere luchtvaartuigen die met sonische of supersonische snelheid vliegen.

### Definities

In deze ticketannuleringsverzekering worden woorden en uitdrukkingen met dezelfde betekenis als die welke hieronder zijn gedefinieerd, dienovereenkomstig geïnterpreteerd en omvat het enkelvoud het meervoud en het mannelijk het vrouwelijk en vice versa, tenzij de context anders vereist.

Beheerder	AGS Pier GmbH (UK Branch), T/A TicketPlan Ltd, Evolution House, New Garrison Rd, Southend-on-Sea, UK, SS3 9BF
Boeking	De transactie waarbij <b>u</b> heeft betaald voor een <b>geboekt evenement</b> .
Dokter	Een gekwalificeerde arts die is geregistreerd bij een erkende beroepsorganisatie in het land waar <b>u</b> woont. Een <b>dokter</b> kan niet <b>uzelf</b> , een lid van de geboekte <b>groep</b> of <b>een naast familielid</b> zijn.
Europa	Elk Europees land binnen de Europese Economische Ruimte (EER).
Geboekt evenement	De/het vooraf geplande en geboekte dienst(en)/evenement(en)/ticket(s) die/dat wordt/worden geboekt en verhandeld via het Tickoweb-platform en geleverd binnen België.
Groep	Elk aantal personen dat binnen dezelfde transactie een <b>boeking</b> met ticketannuleringsverzekering heeft gemaakt.
Hulpdiensten	De politie, brandweer en reddingsdienst of medische hulpdiensten.
Naaste familie/naast familielid	<b>Uw</b> man, vrouw, partner, burgerlijke partner, ouder, kind, grootouder, kleinkind, broer, zus, zwager, schoonzus, schoonouder, schoonzoon of schoondochter.
Normale zwangerschap	Symptomen die gewoonlijk gepaard gaan met zwangerschap (inclusief meerlingzwangerschap) en die over het algemeen van lichte en/of tijdelijke aard zijn (bijv. ochtendmisselijkheid, vermoeidheid etc.) en die geen medisch gevaar vormen voor moeder of baby.
Ongeval	Een door een <b>dokter</b> bevestigd lichamelijk letsel waardoor <b>u</b> het <b>geboekte evenement</b> niet kunt bijwonen.
Openbaarvervoersnet	Bussen, treinen en andere vormen van vervoer die beschikbaar zijn voor openbaar gebruik, vaste tarieven hanteren en op vaste routes rijden, waarmee de klant van plan

	was naar een <b>geboekt evenement</b> te gaan. Hieronder vallen geen taxi's voor openbaar gebruik of vliegtuigen/luchtvaartmaatschappijen.
U/uw/uzelf	Een persoon die inwoner is van België, die alleen of in <b>groep</b> een <b>boeking</b> heeft gemaakt via het Tickoweb-platform en die de premie van de ticketannuleringsverzekering heeft betaald.
Verzekeringsperiode	De dekking van <b>uw</b> ticketannuleringsverzekering gaat in op het moment dat <b>u</b> het evenement boekt en de verzekeringspremie betaalt. De dekking eindigt zodra <b>u</b> aankomt op het <b>geboekte evenement</b> of zodra <b>het geboekte evenement</b> wordt geannuleerd, afgelast, uitgesteld of verplaatst.
Wij/ons/onze	Collinson Insurance Europe Limited
Ziekte	Een door een <b>dokter</b> bevestigde lichamelijke of geestelijke aandoening waardoor <b>u</b> het <b>geboekte evenement</b> niet kunt bijwonen.

### Claimprocedure

Als u een ticket wilt annuleren, ga dan naar [www.ticketplan.com/app/eea](http://www.ticketplan.com/app/eea) en vul een claimformulier in, zo snel als redelijkerwijs mogelijk is en niet later dan veertien dagen als een absoluut maximum nadat u zich bewust bent geworden van omstandigheden die ertoe kunnen leiden dat u een terugbetaling aanvraagt.

U kunt ook mailen naar [support@ticketplan.com](mailto:support@ticketplan.com) om een claimformulier aan te vragen.

Ter ondersteuning van **uw** claim dient u **ons** de informatie te verstrekken waar **wij** redelijkerwijs om kunnen vragen. Dit omvat een claimformulier en eventueel ander bewijsmateriaal dat **wij** nodig hebben ter ondersteuning van **uw** claim.

Als **uw** claim onder deze polis gedekt is, betalen **wij** de waarde van de terugbetaling aan **u**, met inachtneming van het maximale uitkeringsbedrag. Als **uw** claim, om welke reden dan ook, niet onder deze polis gedekt is, zullen **wij u** uitleggen waarom dit zo is.

Alle terugbetalingen worden afgewikkeld in euro. **Wij** zijn niet aansprakelijk voor schommelingen als gevolg van wisselkoersontwikkelingen.

**Wij** hebben het recht om elke claim die u onder deze verzekeringspolis indient, in **uw** naam te behandelen en over te nemen en om in **uw** naam gerechtelijke stappen te ondernemen (op **ons** kosten) en u te vragen **ons** gegevens te verstrekken die **ons** zullen helpen om elke betaling die **wij** onder deze polis hebben gedaan, terug te vorderen.

### Vertrouwelijkheid en gegevensbescherming

Als **uw** verzekeraar en gegevensbeheerder verzamelen en verwerken **wij** informatie over u zodat **wij u** de producten en diensten kunnen leveren die u heeft aangevraagd. **Wij** ontvangen ook regelmatig persoonlijke informatie van **uw** agent zolang **uw** polis geldig is. Dit omvat **uw** naam, adres, risicodetails en andere informatie die **wij** noodzakelijk achten om:

- te voldoen aan onze contractuele verplichtingen aan u;
- u deze verzekeringspolis aan te bieden;
- eventuele claims of verzoeken om bijstand van uwentwege af te handelen;
- **uw** polis te onderhouden (inclusief claim- en polisadministratie, betalingen en andere transacties) en om activiteiten op te sporen, te onderzoeken en te voorkomen die mogelijk illegaal zijn of ertoe kunnen leiden dat **uw** polis wordt geannuleerd of wordt behandeld alsof deze nooit heeft bestaan; onze gerechtvaardigde belangen te beschermen.

Om **uw** polis te beheren en eventuele claims af te handelen, kunnen **uw** gegevens worden gedeeld met vertrouwde derden. Hieronder vallen leden van de Collinson Groep, de beheerder, aannemers, onderzoekers, misdaadbestedingsorganisaties en schadebeheerorganisaties wanneer zij namens ons administratieve en managementondersteuning bieden. Sommige van deze bedrijven zijn gevestigd buiten de Europese Unie, waar andere privacywetten gelden. Waar mogelijk hanteren **wij** strikte contractuele voorwaarden om ervoor te zorgen dat **uw** informatie veilig en beschermd blijft.

**Wij** zullen **uw** gegevens niet met anderen delen, tenzij **u** hiermee instemt of **wij** hiertoe verplicht worden door onze toezichthouders of andere autoriteiten.

De persoonlijke gegevens die **wij** van **u** hebben verzameld, worden gedeeld met fraudebestrijdingsinstanties en databanken die deze gegevens zullen gebruiken om fraude en het witwassen van geld te voorkomen alsook om **uw** identiteit te verifiëren. Als fraude wordt ontdekt, kunnen **u** bepaalde diensten, financiering of werk geweigerd worden.

#### **Verwerking van uw gegevens**

**Uw** gegevens worden over het algemeen verwerkt:

- wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst die **u** met **ons** heeft afgesloten;
- wanneer dit van algemeen belang of voor **u** van vitaal belang is;
- in het kader van onze gerechtvaardigde zakelijke belangen.

Indien **wij** ons niet kunnen beroepen op het bovenstaande, zullen **wij u** om toestemming vragen om **uw** gegevens te verwerken.

#### **Hoe beschermen wij uw gegevens en hoe slaan we deze op?**

Alle persoonlijke informatie die door **ons** wordt verzameld, wordt opgeslagen op beveiligde servers in het Verenigd Koninkrijk of de Europese Unie.

**Wij** moeten **uw** persoonlijke gegevens gedurende de verzekeringsperiode en daarna bewaren en verwerken om te kunnen voldoen aan **onze** wettelijke verplichtingen of om redelijke verzoeken van onze toezichthouders en andere autoriteiten te kunnen behandelen.

**Wij** hebben ook veiligheidsmaatregelen getroffen in onze kantoren om de informatie die **u** met **ons** heeft gedeeld, te beschermen.

#### **Hoe kunt u toegang krijgen tot uw informatie en onjuiste gegevens corrigeren?**

**U** heeft het recht om een kopie te vragen van de informatie die **wij** over **u** bewaren. Als **u** een kopie wilt van sommige of al **uw** persoonlijke gegevens, neem dan per e-mail of brief contact met **ons** op zoals hieronder aangegeven:

E-mailadres: [data.protection@collinsongroup.com](mailto:data.protection@collinsongroup.com)

Postadres: Third Floor, Development House, St. Anne Street, Floriana, FRN 9010, Malta.

Deze informatie wordt normaal gesproken gratis verstrekt, maar in sommige omstandigheden kunnen **wij** een redelijke vergoeding vragen voor deze service of weigeren om **u** deze informatie te geven als **uw** verzoek duidelijk ongerechtvaardigd of buitensporig is.

**Wij** willen er zeker van zijn dat **uw** persoonlijke gegevens accuraat en up-to-date zijn. **U** kunt **ons** vragen om informatie te corrigeren of te verwijderen als **u** denkt dat deze onnauwkeurig is.

Als **u** een klacht wilt indienen over het gebruik van **uw** persoonlijke gegevens, kunt u via bovenstaande gegevens contact opnemen met onze klachtcoördinator.

De "Privacykennisgeving" van TicketPlan is eveneens beschikbaar op diens website: [www.ticketplangroup.com/privacy-policy](http://www.ticketplangroup.com/privacy-policy). U kunt ook contact opnemen met [management@ticketplan.com](mailto:management@ticketplan.com).

#### **Fraude en sancties**

Als **u** of iemand die namens **u** optreedt, een valse of frauduleuze claim indient of een claim ondersteunt met een vals of frauduleus document of toestel of met een valse of frauduleuze verklaring, is deze polis nietig en verliest **u** alle rechten onder de polis. In dergelijke omstandigheden behouden **wij** ons het recht voor om de premie te houden en alle bedragen terug te vorderen die als uitkering onder de polis zijn betaald.

**Wij** verlenen geen dekking en zijn niet aansprakelijk voor de betaling van claims of andere bedragen, met inbegrip van de terugbetaling van de verzekeringspremie, indien dit **ons** zou blootstellen aan sancties, verbodsbepalingen of beperkingen krachtens resoluties van de Verenigde Naties, het bevrozen van tegoeden, handels- of economische sancties, wetten of voorschriften van de Europese Unie, het Verenigd Koninkrijk en/of alle andere rechtsgebieden waar **wij** zakendoen.

#### **Annuleringsrechten (bedenktijd en uw recht om uw polis te annuleren)**

Als deze dekking niet geschikt is voor **u** en **u uw** polis wilt annuleren, moet **u** contact opnemen met Tickoweb of schrijven naar:

Tickoweb, Minderhoutsestraat 1, 2320 Hoogstraten, België

binnen de veertien dagen na aankoop van **uw** polis. De premie zal worden terugbetaald in overeenstemming met de onderstaande voorwaarden.

**Wij** betalen **uw** premie niet terug indien **u** het **geboekte evenement** heeft bijgewoond of een claim heeft ingediend.

Houd er rekening mee dat **uw** annuleringsrechten niet langer geldig zijn na deze eerste periode van veertien dagen.

#### **Algemene voorwaarden**

15. **U** mag deze polis niet overdragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van **ons**.
16. **U** moet er redelijkerwijs voor zorgen dat u alle vragen met betrekking tot deze polis te allen tijde eerlijk en volledig beantwoordt. **U** moet **ons** bovendien meteen inlichten als er iets verandert aan de informatie die **u** eerder met **ons** deelde. Tenzij **we** anders overeenkomen:
  - valt deze polis onder het Duitse recht. Als er een geschil is, zal dit alleen worden behandeld door de rechtbanken in Duitsland, tenzij **wij** ermee instemmen om het geschil over te dragen aan een ander rechtsgebied.
17. **U** moet alle nodige regelingen treffen om op tijd op het evenement te zijn en u moet bereid zijn om dat te bewijzen;
18. **U** moet alle redelijke voorzorgsmaatregelen nemen om een claim onder deze polis te voorkomen of te beperken.
19. **U** moet alle redelijke voorzorgsmaatregelen nemen om het bedrag dat onder deze polis wordt geclaimd, te voorkomen of te verlagen.
20. De titels van deze polis worden uitsluitend gemakshalve gebruikt en hebben geen invloed op de interpretatie ervan.
21. **Wij** betalen geen claim op deze polis voor bedragen die worden gedekt door een andere verzekering. In dergelijke omstandigheden betalen **wij** alleen **ons** deel van de claim.

#### **Klachten**

Als **u** een klacht heeft, neemt u contact op met:

Klantendienst  
TicketPlan Limited,  
Evolution House,  
New Garrison Rd,  
Southend-on-Sea,  
UK, SS3 9BF.

E-mail: [management@ticketplan.com](mailto:management@ticketplan.com)

**Ons** doel is om het van de eerste keer goed te doen, elke keer weer. Als **wij** een fout maken, proberen **wij** dat onmiddellijk recht te zetten. **Wij** zullen altijd binnen de vijf werkdagen bevestigen dat **wij uw** klacht hebben ontvangen en **ons** best doen om het probleem binnen de vier weken op te lossen. Als dat niet het geval is, laten **wij u** weten wanneer **u** een antwoord kunt verwachten.

Als **wij** de situatie niet binnen de zes weken hebben opgelost, heeft **u** mogelijk het recht om contact op te nemen met de ombudsman in het land waar **u** woont.

**U** kunt **uw** klacht te allen tijde voorleggen aan de Ombudsman van de verzekeringen.



Daarnaast kunt u uw klacht voorleggen aan de federale financiële toezichthoudende autoriteit (BaFin) in Duitsland. De contactgegevens zijn:

Federale financiële toezichthoudende autoriteit (BaFin)  
Graurheindorfer Strasse 108  
53117 Bonn  
Duitsland

Tel: 0800 2 100 500 (vanuit Duitsland)  
Tel: +49 (0)228 41080  
E-mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de)  
Website: [www.bafin.de/EN/Verbraucher/BeschwerdenAnsprechpartner/beschwerdenansprechpartner\\_node\\_en](http://www.bafin.de/EN/Verbraucher/BeschwerdenAnsprechpartner/beschwerdenansprechpartner_node_en)

U kunt ook contact opnemen met de verzekeringsmaatschappij:

Collinson Insurance Solutions Europe Limited (UK Branch)  
De klachtenafdeling PO BOX 637 Haywards Heath West Sussex RH16 1WR Engeland

[cielcomplaints@collinsongroup.com](mailto:cielcomplaints@collinsongroup.com)

Collinson Insurance Europe Limited (CIEL) is de verzekeraar en verzekert alle uitkeringen die onder de verzekering vallen. CIEL heeft Collinson Insurance Solutions Europe Limited (CISEL) aangesteld om klachten namens haar te behandelen, zoals hierboven uiteengezet. CISEL biedt ook de vertaling van alle correspondentie die u nodig heeft.

Als u na ontvangst van ons antwoord nog steeds ontevreden bent, kunt u uw klacht ook voorleggen aan The Office of the Arbiter for Financial Services (bemiddeling financiële diensten). Deze dienst is beschikbaar in het Engels en Maltees. Meer informatie, waaronder contactgegevens van The Office of the Arbiter for Financial Services, is beschikbaar op het onderstaande adres:

Officer of the Arbiter for Financial Services  
1st Floor  
St Calcedonius Square Floriana FRN 1530 Malta

Tel: 80072366 (vanuit Malta) Tel: +356 212 49245 (buiten Malta)

E-mail: [complaint.info@financialarbiter.org.mt](mailto:complaint.info@financialarbiter.org.mt)  
Website: <https://financialarbiter.org.mt>

Deze verzekering wordt uitgegeven door:

Collinson Insurance Europe Limited  
Development House St Anne Street Floriana FRN 9010 Malta, goedgekeurd en gereguleerd door de Malta Financial Services Authority om activiteiten uit te voeren krachtens de Insurance Business Act, 1998

Het gebruikmaken van **onze** klachtenprocedure of het zich wenden aan de Ombudsman van de verzekeringen heeft geen invloed op uw wettelijke rechten.

Deze verzekering wordt gedistribueerd door:

Ahead of the crowd on ticket protection



AGS pier GmbH  
Hohe Bleichen 8  
20354 Hamburg  
Duitsland

AGS Pier GmbH is een geregistreerde verzekeringsintermediair en een verzekeringsagent met vergunning volgens § 34 d par. 1 GewO (Duitse wetgeving inzake handel) met registratienummer: D-DWGU-041S5-44.

TicketPlanEUPEM102023