



Je bent verzekerd bij Vigi. Neem alleen contact op met Vigi als je een annuleringsverzekering hebt gekocht bij jouw tickets én een claim in wilt dienen of vragen hebt over jouw verzekering. Niet voor vragen over de tickets.

Let op: de datum van het evenement is op het moment nog niet bekend. Komt de datum je achteraf niet zo goed uit? Dan is dat niet gedekt door de verzekering. Hieronder vind je de voorwaarden van de Vigi Ticketannuleringsverzekering.

Voorwaarden Vigi Ticketannuleringsverzekering

Vigi A20190709 001

Je leest nu de voorwaarden van jouw Vigi Ticketannuleringsverzekering. In deze voorwaarden en in de polis staan de afspraken die wij met elkaar hebben gemaakt.

Heb je een vraag of wil je een wijziging doorgeven? Voor vragen over jouw verzekering of om een wijziging door te geven neem je via events.vigiapp.nl contact met ons op.

1 Algemeen

1.1 Wat bedoelen wij met...

Met **familie in eerste of tweede graad** bedoelen wij de echtgenoot, echtgenote of (geregistreerd) partner, met wie in gezinsverband wordt samengewoond, de ouders, schoonouders, eigen kinderen, schoonzonen, schoondochters, stiefkinderen, pleegkinderen, broers, zussen, zwagers, schoonzussen, grootouders of kleinkinderen van jou.

Met **fraude** bedoelen wij dat je ons opzettelijk verkeerde of onvolledige informatie geeft bij het afsluiten of aanpassen van de verzekering of bij een annulering.

Met **jou** en **verzekerde** bedoelen wij alle personen die bij ons verzekerd zijn. Met **verzekeringnemer** bedoelen wij de persoon die de verzekering bij ons heeft afgesloten. Wij zijn Vigi, kantoorhoudend te Amstelveen aan de Burgemeester Rijnderslaan 7, een handelsnaam van VIVAT Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Amstelveen. Wij zijn ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 37010992 en in het register van de AFM onder vergunningnummer 12000468.

Met **ticketprijs** bedoelen wij het totale bedrag dat je in Nederland voorafgaand aan het evenement via de website van het officiële ticketverkoopadres hebt betaald voor jouw ticket. Daaronder vallen ook eventuele servicekosten. Andere kosten, bijvoorbeeld de kosten van deze verzekering, vallen niet onder de ticketprijs.

1.2 Wat mag je van ons verwachten?

Je mag van ons verwachten dat wij je met respect behandelen. Ook mag je van ons verwachten dat we betalen waarvoor je bent verzekerd.

1.3 Wat verwachten wij van jou?

Wij verwachten van jou dat je je aan de wet houdt. En dat je er alles aan doet om te voorkomen dat je moet annuleren. Annuleer je? Dan moet je je aan een aantal afspraken houden:

- Laat ons zo snel mogelijk weten dat je annuleert.
- Geef ons alle informatie die nodig is om de annulering te beoordelen.

Houd je je niet aan deze afspraken en zijn wij daardoor benadeeld? Dan kan dit invloed hebben op het bedrag dat wij vergoeden.

1.4 Premiebetaling

Je moet de premie betalen voor jouw verzekering begint.

1.5 Welk recht is van toepassing?

Voor al onze afspraken geldt het Nederlandse recht.

1.6 Wanneer begint jouw verzekering?

Je bent verzekerd vanaf de datum die op jouw polis staat.

1.7 Wanneer stopt jouw verzekering?

Jouw verzekering stopt op de datum die op jouw polis staat. Je bent niet meer verzekerd als het evenement is afgelopen.

1.8 Mogen wij jouw verzekering stoppen?

Ja, in de volgende gevallen mogen wij jouw verzekering stoppen:

- Je hebt gefraudeerd.
- Je hebt ons zonder opzet onjuiste of onvolledige informatie gegeven, toen je de verzekering afsloot of bij een annulering. Als wij de goede informatie hadden gehad, zouden wij jouw verzekering niet hebben geaccepteerd.
- Je hebt de premie niet of niet op tijd betaald.
- Je staat op een sanctielijst van de overheid.

In alle gevallen ontvang je van ons een e-mail. Hierin staat waarom en vanaf welke datum de verzekering stopt.

Zonder opzegging:

Heb je geen vaste woonplaats meer in Nederland? Dan stopt de verzekering automatisch. Je ontvangt hierover geen e-mail van ons.

2 Jouw verzekering

2.1 Wat is verzekerd?

Je kunt annuleren vanwege de volgende gebeurtenissen:

Overlijden en ziekte

- Overlijden, ernstige ziekte of ernstig letsel als gevolg van een ongeval van een verzekerde.
- Overlijden of het in levensgevaar zijn van jouw familieleden in de eerste of tweede graad of jouw huisgenoten.
- Moeilijkheden bij een zwangerschap van jou of jouw partner.
- Je moet tijdens het evenement onverwacht een medisch noodzakelijke ingreep ondergaan.

Werk en scholing

- Je wordt voor het evenement onverwacht werkloos. Het moet wel gaan om een onvrijwillig ontslag na een vast dienstverband.
- Je bent voor het evenement werkloos en accepteert een baan van minimaal twintig uur per week. Het moet wel gaan om een baan voor de duur van minstens een half jaar of voor onbepaalde tijd. Daarnaast is het nodig dat je tijdens het evenement voor dit werk aanwezig bent.
- Je wordt onverwacht opgeroepen voor een herexamen, na een eindexamen. Dit herexamen kan niet op een ander tijdstip dan tijdens het evenement worden afgelegd.

Woning en bedrijf

- Er is schade aan jouw eigendom, jouw huurwoning of het bedrijf waar je werkt. Het moet dringend noodzakelijk zijn dat je thuis blijft om te helpen deze schade te regelen.
- Je krijgt onverwacht een huurwoning toegewezen. En je kunt in de dertig dagen voor het begin van het evenement in de huurwoning wonen.

Andere situaties

- Je gaat scheiden of jouw geregistreerd partnerschap of jouw samenlevingscontract wordt ontbonden. De scheidingsprocedure of de procedure voor het ontbinden van het geregistreerd partnerschap of samenlevingscontract moet voor het evenement begonnen zijn.
- Je kunt het privévervoermiddel waarmee je naar het evenement wilt gaan, niet meer gebruiken door een onverwachte oorzaak van buitenaf. Bijvoorbeeld door een aanrijding, brand of diefstal. De oorzaak moet wel binnen zeven dagen voor het evenement zijn ontstaan.

- Je kunt aantonen dat een persoon met wie jij het evenement samen zou bezoeken, niet gaat vanwege een verzekerde gebeurtenis.

2.2 Wat vergoeden we?

We vergoeden de ticketprijs als je annuleert vanwege een verzekerde gebeurtenis.

2.3 Hoe wordt de vergoeding berekend?

Kun je een of meer dagen van een evenement niet gaan? Dan vergoeden we de ticketprijs per dag. Heb je een ticketprijs betaald voor meerdere dagen tegelijk, bijvoorbeeld een passe partout? Dan vergoeden we de ticketprijs gedeeld door het aantal dagen van het evenement dat je niet hebt kunnen gaan. Voorbeeld: je hebt een passe partout voor drie dagen. De ticketprijs is € 600. Je kunt twee dagen niet gaan. Dan vergoeden we € 400.

Heb je een deel van de dag bezocht? Dan vergoeden we de ticketprijs voor die dag niet.

2.4 Heb je schade die het gevolg is van terrorisme?

Dan geldt het Protocol afwikkeling claims van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. (NHT). Dit betekent dat wij niet meer betalen dan het bedrag dat wij zelf ontvangen van het NHT. Op www.terrorismeverzekerd.nl vind je meer informatie hierover.

2.5 Waarvoor ben je niet verzekerd?

Je bent niet verzekerd als je wilt annuleren in verband met:

- Een aardbeving of vulkanische uitbarsting.
- Een atoomkernreactie. Het maakt daarbij niet uit hoe die reactie is ontstaan.
- Georganiseerd geweld (ook wel molest genoemd). Hiermee bedoelen wij:
 - Binnenlandse onlusten. Dit zijn georganiseerde gewelddadige acties op verschillende plaatsen in een land.
 - Een burgeroorlog. Hiermee bedoelen wij georganiseerd geweld tussen inwoners van een land waaraan een groot deel van de inwoners meedoet.
 - Een conflict tussen landen of groepen waarbij militaire wapens gebruikt worden. Hiermee bedoelen wij ook een actie van een vredesmacht van de Verenigde Naties.
 - Mouterij. Dit is een georganiseerde gewelddadige actie van leden van bijvoorbeeld het leger. De actie is gericht tegen de leiding van de groep.
 - Oproer. Dit is een georganiseerde gewelddadige groep die tegen de overheid is.
 - Een opstand. Dit is een georganiseerd verzet met geweld tegen de overheid van een land.
- Het gebruik van alcohol, drugs of medicijnen. Heb je je bij het gebruik van de medicijnen aan het voorschrift gehouden? Dan ben je wel verzekerd.

Ook ben je niet verzekerd:

- Als jouw annulering het gevolg is van jouw opzet of roekeloosheid, bijvoorbeeld doordat je een verbod of een waarschuwing negeert.
- Als er sprake is van zelfdoding van een verzekerde of een poging tot zelfdoding.
- Als er sprake is van het (mede)plegen van een misdrijf van een verzekerde. Of een poging hiertoe.
- Bij fraude. Komen wij daar achter en hebben wij de ticketprijs al vergoed? Dan moeten het door ons betaalde bedrag en de gemaakte onderzoekskosten worden terugbetaald. Ook als wij de ticketprijs nog niet hebben vergoed, moet je de onderzoekskosten terugbetalen. Wij doen aangifte bij de politie en melden de fraude in de daarvoor bestemde registers.

Let op! Verandert de datum van het evenement en komt de nieuwe datum je niet goed uit? Dan kun je niet annuleren. Je kunt ook niet annuleren als het evenement niet doorgaat. In beide gevallen ben je dus niet verzekerd.

3 Wat doen wij met je persoonsgegevens?

Vigi is onderdeel van de VIVAT-groep; VIVAT N.V. is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens van de hele groep. Vigi gaat zorgvuldig om met persoonsgegevens en zorgt ervoor dat verlies en/of onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens wordt voorkomen. Vigi handelt volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Meer informatie over wat er met je persoonsgegevens gebeurt, hoe deze worden beveiligd, met wie deze eventueel worden gedeeld en wat je rechten zijn, kun je lezen in ons privacy statement: events.vigiapp.nl

4 Heb je een klacht?

4.1 Ben je niet tevreden?

Neem dan via www.vigiapp.nl/klantenservice contact met ons op.

Vigi reageert binnen vijf werkdagen op jouw klacht. Lukt dit niet? Dan laten wij je dit weten.

4.2 Waar kun je een klacht melden?

Vind je dat Vigi jouw klacht niet of niet goed heeft opgelost? Neem dan binnen drie maanden na het definitieve standpunt van Vigi contact op met het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Het KiFiD bemiddelt tussen consumenten en financiële ondernemingen. Zie www.kifid.nl voor meer informatie.

Je kunt er ook altijd voor kiezen om naar de rechter te gaan.