

Wichtige Informationen einschließlich der Erklärung zu Anforderungen und Bedürfnissen

Die Ticket-Stornierungsversicherung kann von in Deutschland ansässigen Personen abgeschlossen werden und eignet sich für alle, die sich für eine maximale Erstattungssumme von €30 des Kaufpreises ihrer Auftragspositionen für den Fall versichern möchten, dass sie ein gebuchtes Event in Europa, für das sie Tickets gekauft und die entsprechende Prämie bezahlt haben, als Folge unerwarteter Umstände nicht besuchen können.

Die Ticket-Stornierungsversicherung kommt bei einer Vielzahl festgelegter Umstände zur Anwendung, die im Wortlaut der Police angeführt sind. **Sie** sollten dieses Dokument aufmerksam durchlesen, um **sich selbst** davon zu überzeugen, dass der Versicherungsschutz **Ihren** Bedürfnissen entspricht.

Die Ticket-Stornierungsversicherung kann nur über die Kinoheld Plattform und gleichzeitig mit dem Kauf der Tickets erworben werden.

Die von Collison Insurance Europe Limited versicherte TicketPlan-Police bietet Versicherungsschutz ab dem Datum, an dem **Sie Ihre** Police von Kinoheld kaufen, und sie endet, wenn **Sie** bei dem gebuchten Event ankommen.

Weder Kinoheld noch TicketPlan haben Ihnen empfohlen oder **Sie** dahin gehend beraten, dieses Versicherungsprodukt zu kaufen. Stellen Sie bitte sicher, dass das Produkt **Ihre** Anforderungen erfüllt, bevor Sie sich entscheiden fortzufahren.

Sie sind dafür verantwortlich festzustellen, ob **Sie** bereits über eine Versicherung für einige oder alle Vorteile dieses Versicherungsprodukts verfügen.

Sie haben angegeben, dass **Sie** einen Versicherungsschutz im Hinblick auf den Kaufpreis für die Auftragspositionen, die **Sie** gerade gekauft haben, für den Fall erwerben möchten, dass **Sie** wegen einer Reihe unerwarteter, festgelegter Umstände nicht in der Lage sind, ein gebuchtes Event in Europa zu besuchen.

Informationen über uns und unsere Services

Sie haben diesen Versicherungsschutz bei Kinoheld erworben, einem Versicherungsvermittler der TicketPlan-Ticket-Stornoversicherung.

Wer ist der Versicherer?

Die Police wurde von Collinson Insurance Europe Limited erstellt, einem von der Malta Financial Services Authority regulierten und zugelassenen Versicherungsunternehmen gemäß dem Versicherungsunternehmensgesetz, CAP 403 der maltesischen Gesetze. Registrierungsnummer in Malta: C89977. Eingetragener Sitz: Third Floor, Development House, St. Anne Street, Floriana, FRN 9010, Malta.

CIEL hält keine direkte oder indirekte Beteiligung von 10 % oder mehr der Stimmrechte am Kapital von AGS Pier GmbH. Ebenso hält die AGS Pier GmbH keine direkte oder indirekte Beteiligung von 10 % oder mehr der Stimmrechte am Kapital von CIEL.

Wer ist der Vertreiber dieser Police und bearbeitet im Namen des Versicherers Ansprüche, Beschwerden und den Kundenservice?

Diese Police wird von Kinoheld vertrieben, einem verbundenen Versicherungsvermittler der AGS Pier GmbH. Die AGS Pier GmbH ist vollständig im Besitz von Pier Insurance Managed Services Ltd, und TicketPlan Limited ist ein Handelsname der AGS Pier GmbH. Die AGS Pier GmbH ist ein Versicherungsagent für Collinson Insurance Europe Ltd, deren eingetragener Sitz sich in Hohe Bleichen 8, 20354 Hamburg, Deutschland, befindet. Die AGS Pier GmbH ist ein in Deutschland registriertes Unternehmen mit einer Erlaubnis gemäß § 34d Abs. 1 GewO (Gewerbeordnung), Registrierungsnummer D-DWGU-041S5-44. Diese Registrierung kann unter folgendem Link überprüft werden: <https://www.vv-register.de/selektion/Hinweis.aspx>

Was geschieht, wenn Sie sich beschweren möchten?

Informationen über das Beschwerdeverfahren findet sich in der bereitgestellten Dokumentation zur Police. Wenn Sie Ihre Beschwerde nicht klären können, sind Sie eventuell berechtigt, sich an den Ombudsmann für Versicherungen (Insurance Ombudsman) zu wenden.

Wenn Sie eine Beschwerde haben, wenden Sie sich bitte an:

Customer Services, TicketPlan, Evolution House, New Garrison Rd, Southend-on-Sea, UK, SS3 9BF
E-Mail: management@ticketplan.com

Sie erhalten dann innerhalb von drei Arbeitstagen eine Bestätigung Ihrer Beschwerde und man wird sich bestmöglich bemühen, das Problem innerhalb von sechs Wochen zu lösen.

Ticket-Stornierungsversicherung

Einleitung

Dies ist der Wortlaut der Police **Ihrer** Ticket-Stornierungsversicherung, die **Ihren** Versicherungsvertrag mit **uns** darstellt.

Wir versichern **Sie** gegen alle Verluste, die durch diese Police abgedeckt sind (vorbehaltlich der und in Übereinstimmung mit den Bestimmungen und Bedingungen dieser Police), die durch und aufgrund einer von **Ihnen** getätigten **Buchung** auftreten und entstehen, und für die **Sie** die entsprechende Prämie bezahlt haben.

Sie können diese Versicherung als Einmalzahlung beim Kauf Ihres Tickets über Kinoheld begleichen.

Der Wortlaut **Ihrer** Police und die Bestätigungs-E-Mail stellen einen Vertrag zwischen **Ihnen** und **uns** dar. **Wir** werden jeden Versicherungsanspruch begleichen, den **Sie** erheben, der von dieser Police abgedeckt ist und der während der **Versicherungsperiode** erhoben wird.

Soweit nicht speziell erwähnt, kommen die **Vorteile und Ausschlüsse** für jedes Ticket zur Anwendung.

Bestimmte Begriffe haben eine besondere Bedeutung; näheres hierzu finden Sie unter der Überschrift „Definitionen“. Diese Definitionen wurden durch Fettdruck im **Policendokument** hervorgehoben.

Versicherungsperiode

Der Schutz **Ihrer** Ticket-Stornierungsversicherung beginnt zu dem Zeitpunkt, an dem **Sie** das Event buchen und die Versicherungsprämie zahlen. Der Versicherungsschutz endet, sobald **Sie am gebuchten Event** ankommen oder sobald die gebuchte Veranstaltung abgesagt, abgebrochen, verschoben oder verlegt wird.

Die Versicherer

Diese Versicherung wird zu 100 % von Collinson Insurance Europe Limited abgeschlossen.

Collinson Insurance Europe Limited ist von der Malta Financial Services Authority zugelassen und reguliert, um gemäß dem Versicherungsunternehmensgesetz, CAP 403 der maltesischen Gesetze, Versicherungsgeschäfte zu betreiben. Registrierungsnummer in Malta: C89977. Eingetragener Sitz: Third Floor, Development House, St. Anne Street, Floriana, FRN 9010, Malta.

Was ist abgedeckt?

Wir zahlen **Ihnen** bis zu einem Höchstbetrag von €30 pro Ticket, wenn Sie aufgrund folgender Umstände nicht an einer **gebuchten Veranstaltung** teilnehmen können:

- Unvorhersehbare Störungen im **öffentlichen Verkehrsnetz**, von denen **Sie** vor dem Datum oder der Uhrzeit der **gebuchten Veranstaltung** nicht hätten vernünftigerweise wissen können, vorausgesetzt, **Sie** legen eine offizielle Mitteilung des Verkehrsdiestleisters im Falle einer Verspätung, Stornierung, eines mechanischen Ausfalls oder Unfalls im Zusammenhang mit dem **öffentlichen Verkehrsnetz** vor;
- **Ihr Tod**, oder ein **Unfall** oder eine **Krankheit**, die Ihre Teilnahme an der gebuchten **Veranstaltung verhindert**;

- Der Tod, **Unfall** oder **Krankheit** einer Person in der **Gruppe**, die die **gebuchte Veranstaltung** zusammen mit **Ihnen** besuchen sollte, falls diese Person das einzige andere Mitglied der **Gruppe** ist;
- Der Tod, **Unfall** oder **Krankheit** einer Person(en) in der **Gruppe**, die auch ein Mitglied Ihrer **unmittelbaren Familie** ist;
- **Unfall** oder **Krankheit** eines Mitglieds Ihrer **unmittelbaren Familie**;
- Der Tod eines Mitglieds Ihrer **unmittelbaren Familie**, das nicht Teil der **Gruppe** ist, der innerhalb der 4 Wochen vor der gebuchten Veranstaltung eintritt oder dessen Beerdigung am Tag der **gebuchten Veranstaltung** stattfindet;
- Schwangerschaft, die nach dem Zeitpunkt der **Buchung** eintritt und bei der **Sie** innerhalb der 4 Wochen vor der **gebuchten Veranstaltung** gebären;
- Schwangerschaft, bei der das Datum der Buchung mehr als 35 Wochen vor dem erwarteten Geburtstermin Ihres Babys liegt und bei der:
 - **Sie** innerhalb der 4 Wochen vor der **gebuchten Veranstaltung** gebären, oder
 - die **gebuchte Veranstaltung** innerhalb von 4 Wochen nach dem erwarteten Geburtstermin **Ihres Babys** liegt.
- Mechanischer Ausfall, **Unfall**, Feuer oder Diebstahl des Privatfahrzeugs, das **Sie** zur **gebuchten Veranstaltung** bringen sollte, vorausgesetzt, dass Sie einen datierten Fahrzeugbergungsdienstbericht (AA, RAC oder äquivalent), eine Kopie der Werkstattrechnung oder Teilequittung oder eine Bestätigung von den Kfz-Versicherern, Fahrzeugreparaturbetrieben oder der Polizei vorlegen;
- Geschworenendienst, von dem **Sie** zum Zeitpunkt der **Buchung** noch keine Kenntnis hatten, vorausgesetzt, **Sie** legen die ursprüngliche datierte Geschworenen-Einladung vor, die **Sie** auffordert, Geschworener zu sein;
- Einbruch oder Brand in **Ihrer** Wohnung in den 48 Stunden unmittelbar vor der **gebuchten Veranstaltung**, der den Einsatz der **Notdienste** erfordert, vorausgesetzt, dass **Sie** im Falle des Einbruchs den Polizeibericht mit der Strafanzeigenummer oder im Falle eines Brands die Bestätigung des Einsatzes der **Notdienste** vorlegen;
- **Sie** werden als Zeuge vor Gericht geladen, von dem **Sie** zum Zeitpunkt der **Buchung** noch keine Kenntnis hatten, vorausgesetzt, **Sie** legen die ursprüngliche datierte Vorladung vor, die **Sie** auffordert, vor Gericht zu erscheinen;
- **Sie** sind Mitglied der Streitkräfte und werden ins Ausland versetzt und/oder **Ihnen** wird unerwartet der Urlaub entzogen, von dem **Sie** zum Zeitpunkt der **Buchung** noch keine Kenntnis hatten, vorausgesetzt, dass **Sie** die ursprüngliche Benachrichtigung über die Urlaubsstornierung/Reiseanweisung in Bezug auf den Militärdienst vorlegen;
- **Sie** sind Mitarbeiter der **Notdienste** und müssen einen Notfall besuchen und **Ihnen** wird unerwartet der Urlaub entzogen, von dem **Sie** zum Zeitpunkt der **Buchung** noch keine Kenntnis hatten, vorausgesetzt, dass **Sie** die ursprüngliche Benachrichtigung über die Urlaubsstornierung/Notfallanweisung in Bezug auf Ihre Beschäftigung vorlegen;
- Ungünstige Wetterbedingungen, bei denen die zuständige Behörde eine rote Wetterwarnung oder ein Äquivalent ausgestellt hat, oder die Polizei oder eine andere staatliche Stelle eine spezielle Reisewarnung ausgestellt hat, vorausgesetzt, dass Sie einen Ausdruck oder einen Bildschirmabzug von der betreffenden Website/Bestätigung der Polizeiwarnung für Wetteranwendungen vorlegen.

Ausgeschlossen ist:

Sie haben keinen Anspruch auf eine Rückerstattung, wenn:

- Umstände vorliegen, die **Sie** von der Teilnahme an einer **gebuchten Veranstaltung** abhalten und von denen **Sie** zum Zeitpunkt der Buchung hätten vernünftigerweise wissen können;
- **Sie** keinen festen Wohnsitz in **Deutschland** haben;
- **Sie** oder ein Mitglied der **gebuchten Gruppe** zum Zeitpunkt des Kaufs dieser Police medizinisch nicht in der Lage waren, die **gebuchte Veranstaltung** zu besuchen;
- **Sie** durch eine Störung im öffentlichen Verkehrsnetz von der Teilnahme an einer **gebuchten Veranstaltung** abgehalten werden, die bereits vor der Veranstaltung öffentlich bekannt war, wie z.B. geplante Streikmaßnahmen oder Bauarbeiten;
- Die **gebuchte Veranstaltung** zu irgendeinem Zeitpunkt vor Klärung **Ihres** Anspruchs abgesagt, abgebrochen, verschoben, verkürzt oder verlegt wird;
- **Sie** keine geeigneten Nachweise vorlegen können, wie etwa einen **ärztlichen** Bericht bei **Unfall** oder **Krankheit** oder eine Sterbeurkunde, wenn **Ihr** Rückerstattungsanspruch auf einen Todesfall zurückgeht;
- Die Symptome einer **normalen Schwangerschaft** der einzige Grund sind, aus dem **Sie** nicht an einer **gebuchten Veranstaltung** teilnehmen können, mit Ausnahme der Fälle, in denen das Buchungsdatum vor 35 Wochen vor dem erwarteten Geburtstermin Ihres Babys liegt und entweder:

- o Sie innerhalb der 4 Wochen vor der **gebuchten Veranstaltung** gebären, oder
- o die **gebuchte Veranstaltung** innerhalb von 4 Wochen nach dem erwarteten Geburtstermin **Ihres Babys** liegt.
- Sie können keine ungenutzten Tickets oder Gutscheine, die Teil der **Buchung** sind, zurückgeben;
- Sie keinen Nachweis über die nicht genutzten Tickets vorlegen können, wenn Sie eine Rückerstattung beantragen;
- Sie aus einem anderen Grund als einem in dieser Versicherung abgedeckten nicht an einer **gebuchten Veranstaltung** teilnehmen;
- Sie einen Teil des Wertes der **Buchung** anderweitig erstattet bekommen können;
- Sie nach unserer vernünftigen Meinung nicht ausreichend Zeit für die Anreise zu einer **gebuchten Veranstaltung** eingeplant haben;
- Sie eine strafbare Handlung begehen, die Ihre Teilnahme an einer **gebuchten Veranstaltung** verhindert;
- Die Stornierung auf den physischen oder finanziellen Ausfall von Luftransport oder Fluggesellschaften oder auf Verspätungen im Luftverkehr zurückgeht;
- Sie aufgrund eines Ausbruchs einer ansteckenden Krankheit von der Teilnahme an einer **gebuchten Veranstaltung** abgehalten werden und die Regierung oder eine im Auftrag der Regierung handelnde Stelle ein Reiseverbot erlassen hat;
- Sie einen falschen oder betrügerischen Rückerstattungsanspruch stellen oder einen Rückerstattungsanspruch durch falsche oder betrügerische Dokumente, Vorrichtungen oder Aussagen unterstützen.
- Wir zahlen nicht für Reisekosten oder dazugehörige Aufwendungen (soweit nicht die Reisekosten im Gesamtbuchungspreis enthalten sind) oder andere Verluste als den Nennwert des Tickets für das **gebuchte Event**.
- Wir begleichen keine Kosten, die Ihnen dabei entstehen, wenn Sie Belege vorlegen oder erbringen, um Ihren Erstattungsanspruch zu untermauern.
- Wir zahlen nicht für Folgen von Krieg, Invasion, Taten ausländischer Feinde, Feindseligkeiten (unbeachtlich, ob der Krieg erklärt wurde oder nicht), Bürgerkrieg, Aufruhr, Revolutionen, Aufstände, militärische oder **widerrechtliche Machtergreifung**, Ausschreitungen, innere Unruhen, Streiks, Aussperrung, Terrorismus, **böswillige Absicht** oder Vandalismus, Konfiszierung oder Verstaatlichung von oder Beschlagnahme oder Zerstörung oder Beschädigung von Eigentum durch oder auf Anweisung einer Regierung oder Behörde oder Kommunalverwaltung.
- Wir zahlen nicht für Verluste, die unmittelbar oder mittelbar durch eine Beschädigung oder Vernichtung entstehen, die durch die Druckwellen von Flugzeugen oder anderen Luftfahrzeugen hervorgerufen werden, die mit Schall- oder Überschallgeschwindigkeit fliegen.

Definitionen

In der Police dieser Ticket-Stornierungsversicherung kommt den Begriffen und Formulierungen, soweit der Kontext nichts anderes verlangt, dieselbe Bedeutung zu wie in den folgenden Definitionen dargelegt und sind diese entsprechend auszulegen; der Singular schließt jeweils den Plural ein und die maskuline Form die feminine und umgekehrt.

Unfall	Eine durch einen Arzt bestätigte physische Verfassung, die Sie daran hindert, das gebuchte Event zu besuchen.
Versicherungsverwalter	AGS Pier GmbH (Niederlassung UK) T/A TicketPlan Ltd, Evolution House, New Garrison Rd, Southend-on-Sea, UK, SS3 9BF
Buchung	Die Transaktion, bei der Sie für eine gebuchte Veranstaltung bezahlt haben.

Gebuchte Veranstaltung	Die vorgeplante(n) und vorgebuchte(n) Dienstleistung(en)/Veranstaltung(en)/Ticket(s), die über die Kinoheld-Plattform gebucht und abgewickelt und innerhalb Deutschlands erbracht werden.
Arzt	Ein qualifizierter praktischer Arzt, der bei einer anerkannten Ärztekammer in Ihrem Wohnsitzland registriert ist. Sie selbst, ein Mitglied der Buchungsgruppe oder eine Person, die zu Ihrer direkten Familie zählt , können dieser Arzt nicht sein.
Notfalldienste	Polizei, Feuerwehr und Rettungsdienst oder Notarztdienst.
Europa	Jedes europäische Land innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraum (EWR).
Gruppe	Eine Anzahl von Personen, die eine Buchung getätigt haben, die auch die Ticket-Stornierungsversicherung innerhalb desselben Kaufabschlusses beinhaltet.
Erkrankung	Eine durch einen Arzt bestätigte physische oder psychische Verfassung, die Sie daran hindert, das gebuchte Event zu besuchen.
Person, die zu Ihrer direkten Familie zählt	Ihr Ehemann, Ihre Ehefrau, Ihr Partner, Ihr Lebenspartner, Ihr Elternteil, Ihr Kind, Ihre Großeltern, Ihr Enkel, Ihr Bruder, Ihre Schwester, Ihr Schwager, Ihre Schwägerin, Ihre Schwiegereltern, Ihr Schwiegersohn oder Ihre Schwiegertochter
Normale Schwangerschaft	Symptome, die üblicherweise während einer Schwangerschaft (auch bei Mehrlingsschwangerschaften) auftreten, und die im allgemeinen unbedeutend und/oder vorübergehender Art sind (z. B. morgendliche Übelkeit, Erschöpfung usw.) und keinen medizinischen Notfall für die Mutter oder das Baby darstellen.
Versicherungsperiode	Der Schutz Ihrer Ticket-Stornierungsversicherung beginnt zu dem Zeitpunkt, an dem Sie das Event buchen und die Versicherungsprämie zahlen. Der Versicherungsschutz endet, sobald Sie am gebuchten Event ankommen bzw. sobald das gebuchte Event abgesagt, aufgegeben, verschoben oder örtlich verlegt wird.
Öffentliche Verkehrsmittel	Busse, Bahnen und andere öffentlich zugängliche Verkehrsmittel mit festen Fahrpreisen und festen Strecken, mit denen der Kunde zu einer gebuchten Veranstaltung reisen wollte. Ausgenommen sind für den öffentlichen Verkehr zugelassene Miettaxis und Flugzeuge/Fluggesellschaften.
Wir/Uns/Unser	Collinson Insurance Europe Limited
Sie/Ihr	Eine Person mit Wohnsitz in Deutschland, die alleine oder als Teil einer Gruppe eine Buchung über die Kinoheld-Plattform vorgenommen hat und die Prämie für die Ticket-Rücktrittsversicherung bezahlt hat.

Verfahren zur Geltendmachung von Ansprüchen

Wenn Sie ein Ticket stornieren müssen, besuchen Sie bitte die Website www.ticketplan.com/app/eea und füllen Sie ein Antragsformular aus, und zwar so bald wie möglich, spätestens jedoch 14 Tage, nachdem Sie von den Umständen erfahren haben, die Sie dazu veranlassen könnten, eine Zahlung zu beantragen.

Alternativ können Sie per E-Mail an support@ticketplan.com ein Antragsformular anfordern.

Zur Unterstützung Ihres Anspruchs müssen **Sie uns** hierbei bestimmte Angaben machen, die **wir** angemessenerweise von **Ihnen** verlangen können. Hierzu gehört ein Anspruchsformular sowie andere Nachweise, die **wir** zur Unterstützung **Ihres** Anspruchs verlangen können.

Soweit **Ihr** Anspruch im Rahmen dieser Police abgedeckt ist, zahlen **wir** Ihnen den Wert der Erstattung an **Sie** im Rahmen des maximalen Erstattungsbetrags aus. Sollte **Ihr** Anspruch im Rahmen dieser Police aus irgendeinem Grund nicht abgedeckt sein, teilen **wir Ihnen** den Grund hierfür mit.

Nach Erhalt aller Informationen, die zur vollständigen Bewertung **Ihres** Anspruchs erforderlich sind, wird angestrebt, jeden berechtigten Anspruch innerhalb von 3 Werktagen auszuzahlen.

Alle Zahlungen aus Ansprüchen werden in Euro getätigt. **Wir** sind nicht für Abweichungen als Folge von Schwankungen des jeweiligen Wechselkurses verantwortlich.

Wir sind berechtigt, jeden Anspruch, den **Sie** im Rahmen dieser Versicherungspolice geltend machen, für **Sie** zu bearbeiten und zu übernehmen, und in **Ihrem** Namen rechtliche Schritte (auf **unsere** Kosten) einzuleiten und **Sie** zu bitten, **uns** Einzelheiten zukommen zu lassen, die **uns** helfen, eine Rückerstattung der von **uns** im Rahmen dieser Police geleisteten Zahlungen zu erhalten.

Vertraulichkeit und Datenschutz

Als **Ihr** Versicherer und Verantwortlicher für die Datenverarbeitung erheben und verarbeiten wir Informationen über **Sie**, um Ihnen die angeforderten Produkte und Dienstleistungen bereitzustellen. Wir erhalten auch regelmäßig personenbezogene Daten von **Ihrem** Vermittler, solange Ihre Police aktiv ist. Dazu gehören **Ihr Name**, **Ihre Adresse**, Risikodetails und andere Informationen, die für uns notwendig sind, um:

- Unsere vertraglichen Verpflichtungen **Ihnen** gegenüber zu erfüllen;
- **Ihnen** diese Versicherungspolice auszustellen;
- Ansprüche oder Anfragen auf Unterstützung zu bearbeiten, die **Sie** möglicherweise stellen;
- **Ihre** Police zu verwalten (einschließlich der Bearbeitung von Ansprüchen, der Verwaltung der Police, Zahlungen und anderer Transaktionen); und,
- Aktivitäten zu erkennen, zu untersuchen und zu verhindern, die möglicherweise illegal sind oder dazu führen könnten, dass **Ihre** Police gekündigt wird oder als nie existent gilt; unsere berechtigten Interessen zu schützen.

Einige der von **Ihnen** bereitgestellten personenbezogenen Informationen könnten sensible Daten enthalten, wie beispielsweise Angaben zu Ihrer Gesundheit oder medizinischen Unterlagen. Wenn wir **Ihre** Zustimmung benötigen, um diese sensiblen Daten zu erfassen und zu verarbeiten, holen wir diese von **Ihnen** zum entsprechenden Zeitpunkt ein. Bitte beachten **Sie**, dass **wir** in solchen Fällen möglicherweise keine Versicherungspolice ausstellen oder einen Schadensanspruch bearbeiten können, sofern **Sie** der Verarbeitung der entsprechenden sensiblen Daten nicht zustimmen.

Um **Ihre** Police zu verwalten und Ansprüche zu bearbeiten, können **Ihre** Informationen mit vertrauenswürdigen Dritten geteilt werden. Dazu gehören Mitglieder der Collinson Group, der Administrator, Auftragnehmer, Ermittler, Verbrechenspräventionsorganisationen und Schadenmanagementorganisationen, die im Rahmen unserer Beauftragung Unterstützung leisten. Einige dieser Unternehmen befinden sich außerhalb der Europäischen Union, wo andere Datenschutzgesetze gelten.

Wo immer möglich, stellen wir sicher, dass durch strenge vertragliche Vereinbarungen Ihre Informationen sicher und geschützt bleiben.

Wir geben **Ihre** Informationen nicht an Dritte weiter, es sei denn, **Sie** stimmen dem zu oder wir sind gesetzlich dazu verpflichtet, zum Beispiel durch unsere Aufsichtsbehörden oder andere Behörden (wie die Malta Financial Services Authority).

Die von **uns** gesammelten personenbezogenen Daten werden mit Betrugspräventionsagenturen und Datenbanken geteilt, die diese Informationen nutzen, um Betrug und Geldwäsche zu verhindern und **Ihre** Identität zu überprüfen. Wenn ein Betrug festgestellt wird, könnte Ihnen der Zugang zu bestimmten Dienstleistungen, Finanzierungen oder einer Beschäftigung verweigert werden.

Datenverarbeitung

Verarbeitung **Ihrer** Daten **Ihre** Daten werden in der Regel auf der Grundlage verarbeitet, dass sie:

- für die Erfüllung des Vertrags erforderlich sind, den **Sie** mit uns abgeschlossen haben;
- im öffentlichen oder in **Ihrem** lebenswichtigen Interesse stehen; oder

- für unsere berechtigten geschäftlichen Interessen notwendig sind.

Sollten **wir** uns nicht auf die oben genannten Grundlagen stützen können, werden wir **Sie** um Ihre Zustimmung zur Verarbeitung **Ihrer** Daten bitten.

Wie wir Ihre Daten speichern und schützen

Alle von **uns** erfassten personenbezogenen Daten werden auf sicheren Servern gespeichert, die entweder im Vereinigten Königreich oder in der Europäischen Union ansässig sind.

Wir müssen **Ihre** personenbezogenen Daten während der Laufzeit der Versicherung sowie danach aufbewahren und verarbeiten, damit **wir** unseren regulatorischen Verpflichtungen nachkommen oder auf berechtigte Anfragen unserer Aufsichtsbehörden und anderer Behörden reagieren können.

Zudem sind in **unseren** Büros Sicherheitsvorkehrungen getroffen, um die von **Ihnen** übermittelten Informationen zu schützen.

Wie Sie auf Ihre Daten zugreifen und diese korrigieren können

Sie haben das Recht, eine Kopie der Informationen anzufordern, die wir über **Sie** gespeichert haben. Wenn **Sie** eine Kopie einiger oder aller **Ihrer** persönlichen Informationen wünschen, kontaktieren Sie uns bitte per E-Mail oder Brief wie unten angegeben:

E-Mail-Adresse: data.protection@collinsongroup.com

In der Regel wird **Ihnen** diese Auskunft kostenlos zur Verfügung gestellt, in einigen Fällen können jedoch angemessene Gebühren für diesen Service erhoben oder die Herausgabe verweigert werden, wenn **Ihre** Anfrage offensichtlich unbegründet oder übermäßig ist.

Wir möchten sicherstellen, dass **Ihre** persönlichen Informationen korrekt und aktuell sind. **Sie** können uns bitten, Informationen zu korrigieren oder zu entfernen, die **Sie** für unrichtig halten.

Wenn **Sie** sich über die Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten beschweren möchten, wenden **Sie** sich bitte an unseren Beschwerdemanager: Postanschrift: Collinson Insurance Solutions Europe Limited (UK Branch), Quality Department, Sussex House, Perrymount Road, Haywards Heath, West Sussex, RH16 1DN, England

E-Mail: cielcomplaints@collinsoninsurance.com

Sie können sich auch direkt bei der Information and Data Protection Commissioner's in Malta beschweren, die wie folgt kontaktiert werden kann:

Informations- und Datenschutzbeauftragter
Level 2, Airways House
High Street Sliema, SLM 1549, Malta
Tel.: (+356) 2328 7100
E-Mail: idpc.info@idpc.org.mt

Die „Datenschutzhinweise“ von TicketPlan sind auch auf der Website unter www.ticketplangroup.com/privacy-policy verfügbar. Alternativ können **Sie** sich per E-Mail an management@ticketplan.com wenden.

Betrug und Sanktionen

Sollten **Sie** oder jemand in **Ihrem** Namen falsche oder betrügerische Ansprüche erheben oder diese durch gefälschte oder betrügerische Dokumente, Mittel oder Aussagen unterstützen, wird diese Police für nichtig erklärt, und **Sie** verlieren alle Rechte aus der Police. In diesem Fall behalten **wir** uns das Recht vor, die Versicherungsprämie einzubehalten und bereits geleistete Zahlungen zurückzufordern.

Wir bieten keinen Versicherungsschutz und sind nicht verpflichtet, Ansprüche oder andere Zahlungen, einschließlich der Rückzahlung von Prämien, zu leisten, wenn dies dazu führen würde, dass **wir** gegen Sanktionen, Verbote oder Beschränkungen verstößen, die auf Grundlage von Resolutionen der Vereinten Nationen, Vermögensperren oder Handels- und Wirtschaftssanktionen sowie den Gesetzen oder Vorschriften der Europäischen Union, des Vereinigten Königreichs oder anderer Länder, in denen wir tätig sind, verhängt wurden.

Widerrufsrecht (‘Cooling-Off’-Periode und Ihr Recht auf Stornierung Ihrer Police):

Sie können **Ihre** Police ohne Angabe von Gründen innerhalb von 14 Tagen ab dem Tag, an dem **Sie** die Bestätigungs-E-Mail erhalten haben, schriftlich stornieren, indem **Sie** Kinoheld per E-Mail an support@kinoheld.de kontaktieren.

- Wenn **Sie** innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Bestätigungs-E-Mail stornieren, wird die Prämie vollständig erstattet, spätestens 30 Tage nach Eingang **Ihres** Stornierungsantrags. **Wir** erstatten **Ihre** Prämie nicht, wenn Sie die gebuchte Veranstaltung bereits besucht haben oder einen Anspruch geltend gemacht haben.
- Wenn **Sie** nach 14 Tagen stornieren, wird keine Prämie erstattet.

Allgemeine Bedingungen

1. **Sie** dürfen diese Police nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung **unsererseits** übertragen.
2. **Sie** müssen alle Fragen zu dieser Police jederzeit mit angemessener Sorgfalt, ehrlich und vollumfänglich beantworten. **Sie** müssen **uns** außerdem unverzüglich informieren, wenn sich etwas ändert, das **Sie uns** vorher mitgeteilt hatten. Soweit **wir** nichts anderes vereinbaren:
 - unterliegt diese Police deutschem Recht. Bei einem Streitfall wird dieser ausschließlich vor deutschen Gerichten behandelt, soweit **wir** nicht einer Verweisung an eine andere Gerichtsbarkeit zustimmen.
3. **Sie** müssen alle notwendigen Vorkehrungen treffen, um rechtzeitig bei der Veranstaltung zu sein und dies auch nachweisen können;
4. **Sie** müssen alle zumutbaren Vorsichtsmaßnahmen ergreifen, um einen Anspruch aus dieser Police zu verhindern oder zu reduzieren.
5. **Sie** müssen alle zumutbaren Vorsichtsmaßnahmen ergreifen, um den zu beanspruchenden Betrag unter dieser Police zu vermindern.
6. Die Überschriften dieser Police dienen ausschließlich der Übersichtlichkeit und haben keinen Einfluss auf deren Auslegung.
7. Wir werden keinen Anspruch aus dieser Police für Beträge begleichen, die bereits durch eine andere Versicherungspolice abgedeckt sind. In solchen Fällen werden wir nur unseren Anteil des Anspruchs bezahlen.

Beschwerden

Schritt 1:

Für Beschwerden können **Sie** sich jederzeit an das freundliche TicketPlan-Beschwerdeteam per E-Mail an management@ticketplan.com oder per Post an den Customer Services, TicketPlan Limited, Evolution House, New Garrison Rd, Southend-on-Sea, UK, SS3 9BF wenden. **Sie** erhalten innerhalb von 3 Arbeitstagen eine Bestätigung **Ihrer** Beschwerde.

Schritt 2:

Sollten **Sie** mit der erhaltenen Antwort nicht zufrieden sein oder keine Antwort vom TicketPlan-Beschwerdeteam erhalten haben, können **Sie** sich an den Versicherer (CIEL) wenden. CIEL hat Collinson Insurance Solutions Europe Limited (CISEL) damit beauftragt, Beschwerden in seinem Namen zu bearbeiten. Postanschrift: Collinson Insurance Solutions Europe Limited (UK Branch), Quality Department, Sussex House, Perrymount Road, Haywards Heath, West Sussex, RH16 1DN, England

E-Mail: cielcomplaints@collinsoninsurance.com

Schritt 3:

Wenn **Sie** weiterhin mit der Bearbeitung **Ihrer** Beschwerde unzufrieden sind oder bei Meinungsverschiedenheiten bezüglich der Versicherungspolice, können **Sie** Ihre Beschwerde (auf Deutsch) an die BaFin (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht) richten:

Per Post an: BaFin, Graurheindorfer Straße 108, D – 53117 Bonn, Deutschland

Über das Online-Formular:

www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenStreitschlichtung/BeiUnternehmenbeschweren/BeiUnternehmenbeschweren_node.html

Telefonisch: +49 (0)228 299 70 299

Beschwerden können auch auf Englisch an das Office of the Arbiter for Financial Services eingereicht werden:

Per Post an: Office of the Arbiter for Financial Services, N/S in Regional Road, Msida MSD 1920, Malta

Über das Online-Formular: www.financialarbiter.org.mt/oafs/enquiry

Telefonisch: (+356) 21249245

Zur Beilegung grenzüberschreitender Streitigkeiten können Sie eine Beschwerde beim zuständigen ausländischen System einreichen, indem Sie die Aktivierung des FIN-NET-Verfahrens über die Website www.ec.europa.eu/fin-net beantragen.

Diese Versicherung wird ausgestellt von:

Collinson Insurance Europe Limited, reguliert und autorisiert durch die Malta Financial Services Authority zum Betrieb von Versicherungsgeschäften gemäß dem Insurance Business Act, CAP 403 der maltesischen Gesetze. Registrierungsnummer in Malta: C89977. Eingetragener Sitz: Third Floor, Development House, St. Anne Street, Floriana, FRN 9010, Malta.

Die Nutzung **unseres** Beschwerdeverfahrens oder die Weiterleitung an den Versicherungsombudsmann beeinträchtigt nicht **Ihre** gesetzlichen Rechte.

Diese Versicherung wird vertrieben durch:

AGS pier GmbH

Hohe Bleichen 8

20354 Hamburg

Deutschland

Die AGS pier GmbH ist ein registrierter Vermittler, ein Versicherungsagent mit einer Genehmigung gemäß § 34 d Abs. 1 GewO (Gewerbeordnung), Registrierungsnummer: D-DWGU-041S5-44.

TicketPlanEUPEM102023