



# Conditions Générales de Vente ECA-Assurances [www.eca-assurances.com](http://www.eca-assurances.com)

## Société Européenne de Courtage d'Assurances

Nom commercial : ECA-Assurances

Site Internet : [www.eca-assurances.com](http://www.eca-assurances.com)

Siège social : 92-98 Boulevard Victor Hugo – 92110 CLICHY

Société anonyme au capital de 1 009 000 euros

R.C.S NANTERRE B 402 430 276 - Code APE 672 Z

Intermédiaire d'assurance immatriculé à l'ORIAS sous le N° 07 002 344

## Service Relations Clients

N° Indigo : 0 969 320 418 (Prix d'un appel local)

Fax : 01 56 02 35 47 (Prix d'un appel local)

@ : [relationsclients@eca-assurances.com](mailto:relationsclients@eca-assurances.com)

## Informations Légales

Société de courtage d'assurance régie par le Code des Assurances. RC Professionnelle et garantie financière conformes aux articles L.512-6 et L.512-7 du Code des Assurances.

Les opérations d'assurances sont exonérées de TVA en vertu de l'article 261 C 2° du Code Général des impôts.

Ce site a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL (n° 822502). L'éditeur s'engage à respecter l'ensemble des lois concernant la mise en place et l'activité d'un site internet. Pour toute remarque sur le fonctionnement du site, écrivez par e-mail à l'administrateur du site :

[info@eca-assurances.com](mailto:info@eca-assurances.com)

Pour plus de renseignements sur les Informations légales d'ECA-Assurances, la présentation générale et les informations techniques du site [www.eca-assurances.com](http://www.eca-assurances.com) ou encore sur la protection du droit des internautes, vous pouvez vous rendre sur la page « **Infos Légales** » de notre site en vous rendant à l'adresse suivante sur Internet :

[http://www.eca-assurances.com/info\\_legales\\_.php](http://www.eca-assurances.com/info_legales_.php)

## 1. Champs d'application et modification des Conditions Générales de Vente

Toute souscription à un contrat d'assurance sur le site Internet [www.eca-assurances.com](http://www.eca-assurances.com) entraîne l'adhésion pleine et entière du client aux conditions générales de vente ci-dessous énoncées ainsi qu'aux conditions générales propres à chaque produit d'assurance sans exception ni réserve. Le souscripteur déclare en avoir parfaitement connaissance.

ECA-Assurances se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. En cas de modification, il sera appliqué à chaque contrat les conditions générales de vente en vigueur au jour de la souscription.

Pour simplifier l'application des conditions générales de vente et une meilleure lisibilité pour le client, ces dernières seront datées et signées à chaque mise à jour.

## 2. Accès au site [www.eca-assurances.com](http://www.eca-assurances.com)

L'internaute conserve à sa charge les frais de télécommunications lors de l'accès à l'Internet et les coûts de l'utilisation du site [www.eca-assurances.com](http://www.eca-assurances.com).

### 3. Les offres ECA-Assurances

ECA-Assurances propose sur son site une large gamme de produits d'assurance avec les caractéristiques nécessaires qui permettent de respecter l'article L 111-1 du Code de la Consommation, qui prévoit la possibilité pour l'internaute de connaître avant l'adhésion définitive les caractéristiques essentielles du produit auquel il souhaite souscrire.

Par ailleurs, les produits d'assurance proposés sont décrits et présentés avec la plus grande clarté et exactitude possible. Des documents sont aussi associés à chaque produit d'assurance et à chaque prestation proposés sur le site et mis à disposition des internautes : descriptifs, tableaux de garanties, conditions générales du produit avec lexique.

### 4. Validité des offres ECA-Assurances

ECA-Assurances est une entreprise qui offre des prestations de service sous forme de produits d'assurance.

Il n'existe donc aucune contrainte de stock ou de disponibilité de ces produits étant donné leur caractère immatériel. Par conséquent, toute demande d'adhésion sera validée et acceptée sous réserve de deux conditions :

- Que les règles de souscription (qui définissent les demandes d'adhésion en ligne) soient respectées.
- Que le souscripteur déclare fournir des informations sincères et à sa connaissance, exactes, lors de la demande d'établissement des documents contractuels.

A noter que toute réticence et toute déclaration intentionnellement fautive, toute omission ou déclaration inexacte seront soumises, selon les cas, aux sanctions prévues aux articles L 113-8 et L 113-9 du code des assurances.

Les conditions générales des produits ECA-Assurances ne fixent pas de délai minimum ou maximum de l'exécution des prestations (remboursements, indemnités...) mais indiquent uniquement que ces prestations interviennent dès qu'ECA-Assurances reçoit les éléments et les justificatifs nécessaires (décomptes Sécurité Sociale, factures...).

ECA-Assurances accepte uniquement la souscription des personnes âgées d'au moins 18 ans.

### 5. Tarifs des offres ECA-Assurances

Le montant de la prime est déterminé en fonction de la garantie choisie et est établi en euros. Les frais de fractionnement sont indiqués lors de la souscription en ligne et mentionnés sur la demande d'adhésion. Les frais accessoires sont intégrés dans les tarifs affichés.

### 6. Etapes de conclusion du contrat

Après avoir établi un devis en ligne (onglet étude personnalisée) et choisi le produit correspondant le mieux à ses besoins, l'internaute peut passer à la phase de souscription en suivant le processus suivant :

- Confirmer sa commande, en cliquant sur l'icône « Souscrire en ligne ».
- Confirmer ses informations saisies et compléter les informations demandées.
- Choisir son mode de paiement (carte bancaire ou prélèvement automatique).
- Payer sa commande en remplissant l'autorisation de prélèvement.
- Soit l'internaute imprime le dossier de souscription (notice d'information, tableau de garanties, fiche devoir d'information et de conseil, demande d'adhésion et autorisation de prélèvement), le renvoie daté et signé par fax, par courrier ou par e-mail au service adhésion. Soit l'internaute signe électroniquement ces documents avec Orange™.

Toutes les informations tarifaires et contractuelles sont obligatoirement proposées aux internautes lors des étapes de souscription. Ces informations indispensables sont identifiées par une étoile qui indique les champs à remplir obligatoirement.

Si ces derniers sont mal remplis ou comportent des erreurs bloquantes et identifiables rendant la souscription non valide, un message d'erreur sera affiché sur la page concernée du devis ou dans un pop-up qui apparaîtra. L'internaute pourra avancer dans les étapes de souscription une fois les champs saisis correctement.

Si des erreurs ne sont pas identifiées (ex.: fautes d'orthographe, dans la saisie...) et ne bloquent pas la souscription en ligne, elles pourront être corrigées auprès du service Relations Clients par téléphone, fax ou e-mail.

## 7. Sécurité

### 7.1. Sécurité des informations personnelles

ECA-Assurances a mis en place tous les moyens nécessaires pour la sécurité et la confidentialité des informations personnelles. Vous pouvez avoir plus de détails sur la page « **Infos Légales** » de notre site en vous rendant à l'adresse Internet suivante : [http://www.eca-assurances.com/info\\_legales\\_.php](http://www.eca-assurances.com/info_legales_.php)

Pour crypter toutes les données échangées, ECA-Assurances utilise le protocole de sécurité SSL 128 bits (Secure Socket Layer), niveau de chiffrement le plus élevé autorisé en France.

Le chiffrement transforme les informations du client sous une forme encodée avant l'envoi sur Internet. Les coordonnées sont donc cryptées et ne transitent jamais en clair sur le réseau.



La présence en icône d'une clé ou d'un cadenas et la mention « https » (« http » classique suivi d'un « s » pour sécurité) dans la barre d'adresse du navigateur internet atteste que le site est sécurisé par la technique de l'encodage et que les informations saisies sur une page sont protégées. Les informations transmises sur notre site sont donc parfaitement cryptées et sécurisées, et cela sur l'ensemble du réseau Internet.

### 7.2. Sécurité des moyens de paiement

Les transactions peuvent s'effectuer en ligne selon deux modalités de paiement :

- **Par carte bancaire :**



Le paiement par carte bancaire s'effectue sur le serveur bancaire de notre partenaire la HSBC. Ceci implique qu'aucune information concernant la carte bancaire de nos clients ne transite via le site [www.eca-assurances.com](http://www.eca-assurances.com). Le paiement est directement effectué auprès de la banque et ainsi parfaitement sécurisé. La souscription est donc enregistrée et validée dès l'acceptation du paiement par la HSBC. La HSBC utilise le système Elys Net qui s'appuie sur des techniques élaborées de cryptographie, à travers le protocole SSL, respectant ainsi les réglementations nationales et internationales.

- **Par prélèvement bancaire :** Le paiement par prélèvement bancaire se fait après la souscription à l'aide des données renseignées sur l'autorisation de prélèvement. Ces données sont saisies en ligne lors de la dernière étape de souscription sur le site (Choix du mode de paiement). Les données sont parfaitement sécurisées grâce au protocole de sécurité SSL utilisé par [www.eca-assurances.com](http://www.eca-assurances.com) comme expliqué ci-dessus.

## 8. Prise d'effet des contrats

Le client doit choisir la date d'effet de son contrat soit librement, soit en choisissant une des dates proposées lors de la souscription en ligne (variables en fonction des produits).

Le contrat prendra effet au plus tôt à la date d'effet choisie par le client.

## 9. Droit de renonciation dans le cadre de la vente à distance

En cas de fourniture d'opérations d'assurance à distance, le souscripteur dispose **d'un droit de renonciation** dans les conditions prévues par l'article L 112-2-1 du code des Assurances. Il peut renoncer au contrat dans un délai de **quatorze jours** calendaires révolus, sans motif ni pénalités (sauf pour l'assurance vie 30 jours).

Ce délai commence à courir :

- A compter du jour où le contrat à distance est conclu ;
- A compter du jour où le souscripteur reçoit les conditions contractuelles et les informations, conformément à l'article L. 121-20-11 du code de la consommation, si cette dernière date est postérieure à la conclusion du contrat.

Les contrats pour lesquels s'applique le droit de renonciation ne peuvent recevoir de commencement d'exécution avant la fin des 14 jours sans l'accord du souscripteur ; par conséquent le contrat est censé prendre effet après l'écoulement du délai de 14 jours sauf demande contraire du souscripteur.

Dans ce cas, le souscripteur qui a demandé le commencement de l'exécution du contrat avant l'expiration du délai de renonciation, devra s'il souhaite utiliser son droit de renonciation, s'acquitter de la portion de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a été couvert à sa demande. Le montant ainsi dû est calculé selon la règle suivante :

*Montant de la cotisation annuelle figurant aux conditions particulières du contrat, hors frais de gestion / 365 X nombre de jours garantis.*

Lorsque le souscripteur dispose d'un droit de renonciation et qu'il souhaite le mettre en œuvre, il peut utiliser à cet effet le modèle de lettre ci-après et la renvoyer dûment complétée et signée par lettre recommandée avec accusé de réception au siège d'ECA-Assurances :

« Je soussigné (nom, prénom).....demeurant (adresse du souscripteur) .....  
déclare renoncer au contrat d'assurance n°(Inscrire le numéro figurant sur les CP).....  
auquel j'avais souscrit le (date de souscription) ..... par l'intermédiaire de (nom et  
adresse de l'intermédiaire ayant commercialisé le contrat) .....

Date .....

Signature du souscripteur. »

En apposant sa signature au bas de la demande d'adhésion, le client reconnaît avoir reçu un exemplaire des conditions générales du contrat ainsi que les informations mentionnées à l'article L 112-2-1 III du code des assurances, avoir pris connaissance de l'existence et des conditions d'exercice du droit de renonciation en cas de fourniture à distance d'opérations d'assurance et avoir reçu, conformément à l'article L 112-2-1 I 3° du code des assurances, un modèle de lettre de renonciation.

## 10. Durée du contrat

A l'issue de la 1<sup>ère</sup> année d'assurance, les garanties se renouvellent ensuite à l'échéance principale (échéance annuelle ou anniversaire selon le produit), d'année en année, par tacite reconduction.

A effet de la prochaine échéance principale, la résiliation doit être formulée par lettre recommandée avec accusé de réception et envoyée au siège social d'ECA-Assurances deux mois avant la date d'échéance principale, les cotisations étant dues jusqu'à la date de résiliation.

## 11. Réclamations et médiation

Si vous souhaitez formuler une réclamation, votre interlocuteur habituel est à votre disposition en cas de difficulté. Contactez le au numéro de téléphone qui est inscrit sur le courrier ou l'e-mail que vous avez reçu. Ou bien, vous pouvez vous adresser à :

ECA-Assurances – Service des Réclamations – BP 83 - 92115 CLICHY Cedex  
ou via : [reclamation@eca-assurances.com](mailto:reclamation@eca-assurances.com)

Les délais de traitement de votre réclamation sont conformes à la recommandation sur le traitement des réclamations de l'ACPR en date 15 décembre 2011 (n°2011-R-05).

A compter de la date de la réception effective de votre réclamation, les délais de traitement ne pourront excéder :

- 10 jours ouvrables pour accuser réception de votre demande,
- 2 mois pour vous apporter une réponse.

Vous avez aussi la possibilité de vous adresser également :

» A l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) 61 rue de Taitbout  
75436 PARIS cedex 09  
Tel : 01 55 50 41 41  
Fax : 01 55 50 41 50

» Au médiateur de chaque compagnie dont nous vous adresserons les coordonnées sur demande.

Ces différentes procédures de réclamation sont des procédures amiables et ne vous privent pas de votre droit de présenter votre dossier aux services judiciaires compétents suivant votre cas.

## 12. Archivage du contrat

Sauf preuve contraire, nos registres informatiques, conservés dans des conditions raisonnables de sécurité, feront la preuve des communications, des souscriptions et des paiements intervenus. Nous procéderons à un archivage des bulletins d'adhésion et des contrats sur un support fiable et durable, pouvant être juridiquement produit à titre de preuve. Le client peut y avoir accès sur simple demande.

## 13. Langue et loi applicable au contrat

Les informations contractuelles sont présentées en langue française et sont soumises au droit français.

#### 14. Informatique et Libertés

Les informations collectées par ECA-Assurances seront exclusivement utilisées pour le suivi du dossier et l'envoi de documents concernant les produits de la société ECA-Assurances. Conformément à la loi "Informatique et Libertés" n° 78-17 du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression aux données le concernant.

Les informations collectées peuvent également être destinées à envoyer aux clients ou prospects des offres d'ECA-Assurances ou de partenaires d'ECA-Assurances, uniquement sur acceptation de leur part. Les personnes inscrites sur les listes d'envois d'ECA-Assurances ou de leurs partenaires pourront à tout moment se désinscrire des listes pour ne plus recevoir d'offres. Un lien de désinscription sur chaque e-mail envoyé est à disposition des destinataires.

#### Pour information :

Ces conditions générales de vente ont été rédigées pour satisfaire aux réglementations imposées par la Loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique (LCEN) qui vise à informer les internautes qui naviguent sur notre site Internet (notamment sur la souscription en ligne), ainsi qu'à responsabiliser les auteurs du site marchand, en l'occurrence, ECA-Assurances. De ce fait, ces conditions générales de vente ne permettent en aucun cas de déresponsabiliser la société de ses obligations de Web-marchand et aucune clause ne peut réduire les droits et exercices des internautes ou/et des clients.

**ECA ASSURANCES**  
92-98 Boulevard Victor Hugo  
BP 83  
92115 Clichy Cedex

Fait à Paris, le jeudi 6 août 2015

ECA-Assurances  
Par délégation

