
Conditions Générales de Vente CGV-IPRO-3.3

Garanties pour les particuliers

Mentions Légales

Les garanties souscrites via les formulaires du site www.insuredpro.fr / www.insured.fr sont gérées par la société de courtage en assurance INSURED Services.

INSURED Services SAS au capital de 300 000 €. Siège Social : 12 rue Saint Antoine du T 31000 Toulouse.

RCS Toulouse 793 993 890. N° ORIAS 14 000 256 www.orias.fr.

Courtier gestionnaire en assurance sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution. Siège : 4, Place de Budapest-CS 92459-75436 Paris cedex 09

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° 1675998). 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@insured.fr

Pour plus de renseignements sur les Informations légales d'INSURED Services, la présentation générale et les informations techniques du site www.insuredpro.fr ou encore sur la protection des données personnelles, vous pouvez consulter les Conditions Générales d'Utilisation en vous rendant sur <http://www.insuredpro.fr/MentionLegallibre.aspx>

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

Toute souscription à un contrat d'assurance sur les sites Internet www.insured.fr ou www.insuredpro.fr 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.

INSURED Services se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente pour les futures souscriptions. 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 aux sites www.insuredpro.fr et www.insured.fr

Dans tous les cas de figure, l'internaute accédant au site www.insuredpro.fr, directement ou indirectement (via un site partenaire), conserve à sa charge les frais de télécommunications lors de l'accès à l'Internet.

3. Les offres INSURED PRO

INSURED Services propose sur son site INSURED PRO (www.insuredpro.fr) et via des formulaires en marque blanche sur www.insured.fr une 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. Un devis détaillé et une fiche conseil sont communiqués à l'internaute avant toute souscription, lui permettant ainsi de prendre connaissance avec les détails de la garantie et le montant de la cotisation TTC et des éventuels frais annexes de courtage et de gestion.

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 proposée sur le site et mis à disposition des internautes : descriptifs, tableaux de garanties, conditions générales du produit avec lexique.

L'offre INSURED PRO comprend actuellement les garanties suivantes : INSURED RENT, INSURE LEASE, INSURED PJ BAILLEUR, MRH, RLI et StudaPart.

4. Validité des offres INSURED PRO

INSURED Services est une entreprise de courtage en assurance. Elle conçoit, distribue et gère des 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 (intégrées aux formulaires 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 d'exécution des prestations liées à chaque garantie sont décrites dans les conditions générales propres à ces garanties. Les conditions générales de chaque garantie sont disponibles, en ligne, sur www.insuredpro.fr.

INSURED Services accepte uniquement la souscription des personnes âgées d'au moins 18 ans.

5. Tarifs des offres INSURED Services

Le montant de la prime est déterminé en fonction de la garantie choisie et est établi en euros toutes taxes comprises. Le détail des frais annexes de courtage et/ou de gestion est indiqué lors de la souscription en ligne et mentionné sur la demande d'adhésion.

6. Etapes de conclusion du contrat

Après avoir établi un devis en ligne, l'internaute peut passer à la phase de souscription en suivant le processus suivant :

- confirmer sa commande, en cliquant sur le lien « Souscrire » depuis la page récapitulative du devis ;
- confirmer ses informations saisies et compléter les informations demandées ;
- payer sa commande par carte bancaire ou par chèque si cette solution est disponible ;
- signer électroniquement son adhésion si cette solution est disponible ;
- ou imprimer le bulletin d'adhésion et le renvoyer daté et signé par courrier à INSURED Services, 12 rue Saint Antoine du T 31000 Toulouse.

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.

Les erreurs de saisie (fautes de frappe notamment) non intentionnelles et non bloquantes à la souscription en ligne, pourront être corrigées auprès du service Relations Clients sur simple demande par e-mail à reclamation@insured.fr.

7. Sécurité des informations personnelles

INSURED Services 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 « Conditions Générales d'Utilisation » de notre site en vous rendant à l'adresse Internet suivante : <http://www.insuredpro.fr/MentionLegaleLibre.aspx>

8. Sécurité des moyens de paiement

Le règlement des cotisations pour la première échéance s'effectue en ligne par carte bancaire ou par chèque si cette solution est disponible. Les cartes bancaires acceptées sont les cartes :

- Carte Bleue
- Visa
- Master Card

Le paiement par carte bancaire s'effectue sur le serveur bancaire de notre partenaire la Banque Courtois. Ceci implique qu'aucune information concernant la carte bancaire de nos clients ne transite via les sites www.insured.fr et www.insuredpro.fr. 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 Banque Courtois. La Banque Courtois utilise le système SIPS d'ATOS Origin qui s'appuie sur des techniques élaborées de cryptographie, à travers le protocole TLS, respectant les réglementations nationales et internationales.

9. Signature en ligne des adhésions

Certaines adhésions de la gamme INSURED PRO autorisent la signature ligne. Ce service de signature électronique est proposé par notre partenaire Universign.

Les signatures électroniques Universign sont conformes aux réglementations européennes, et respectent le règlement eIDAS entré en vigueur le 1er juillet 2016.

- Autorité d'Horodatage certifiée conforme au standard européen ETSI EN 319 421.
- Autorité de Certification (signatures et cachets) certifiée conforme au standard européen ETSI EN 319 411-1 et 319 411-2.

Les certificats et politiques de certification d'Universign sont disponibles en suivant ce lien :

<https://www.universign.com/fr/certifications/>

10. Prise d'effet des contrats

Le client choisit la date d'effet de son contrat. Celle-ci ne peut être antérieure à la date de souscription. Le contrat prendra effet au plus tôt à la date d'effet choisie par le client.

11. 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.

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. En choisissant la date d'effet du contrat dans le formulaire en ligne, le souscripteur a la possibilité de donner son consentement pour que son contrat commence avant cette période de 14 jours. 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 avec copie de sa carte d'identité par lettre recommandée avec accusé de réception au siège d'INSURED Services :

« 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.

12. Durée du contrat

A l'issue de la 1^{ère} 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 première échéance principale, la résiliation doit être formulée par lettre recommandée avec accusé de réception et envoyée au siège social d'INSURED Services deux mois avant la date d'échéance principale, les cotisations étant dues jusqu'à la date de résiliation. Le dispositif introduit par la loi HAMON (L 113-5-2 et R 113-11 et 113-12) permet au souscripteur de résilier un contrat tacitement reconductible, passée la première échéance, sans frais et sans pénalité. INSURED Services procédera à l'annulation du contrat un mois après la réception de la notification de résiliation.

13. Clause résolutoire

Les conditions de suspension et de déchéance de garanties sont propres à chaque contrat et sont précisées dans leurs conditions particulières de vente.

14. Réclamations et médiation

En cas de difficulté, si vous souhaitez formuler une réclamation, le service réclamations d'INSURED Services est à votre disposition. 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 : INSURED Services – Service des Réclamations – 12 rue Saint Antoine du T 31000 Toulouse ; ou par mël à : reclamation@insured.fr.

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 la possibilité de vous adresser également :

- au médiateur de la CSCA en effectuant une demande par écrit aux coordonnées suivantes : Monsieur le médiateur CSCA 91, rue de Saint Lazare 75009 PARIS Le texte de la charte est disponible à cette adresse : <http://www.casca.fr/contenu/PubCSCA/Mediation/MediationCharte.pdf>
- à 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.

15. 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, des contrats et des données sur un support fiable et durable, pouvant être juridiquement produit à titre de preuve. Le client peut y avoir accès sur simple demande.

16. Protection des données personnelles

Dans le cadre des contrats, INSURED Services collecte des données :

- nécessaires à la souscription et à la gestion du contrat
- nécessaires à la personnalisation et à l'évolution des produits et services

INSURED Services peut être amené à utiliser les données collectées :

- dans la commercialisation, la passation, la gestion et l'exécution des contrats souscrits
- dans le cadre d'un contentieux ou afin de se conformer aux obligations légales et réglementaires
- dans le cadre de la réalisation d'études statistiques strictement internes à INSURED Services ou à ses partenaires visant à l'amélioration des produits et à la personnalisation des parcours de souscription
- pour l'envoi aux clients ou prospects des offres d'INSURED Services ou de partenaires d'INSURED Services, uniquement sur acceptation de leur part.

Les données collectées peuvent donc être notamment communiquées aux partenaires d'INSURED Services, à l'administration fiscale, aux organismes officiels ou encore aux autorités administratives et judiciaires sur demande.

En cas de destinataires hors Union Européenne, le transfert est limité aux pays identifiés comme protégeant suffisamment les données par la Commission Européenne (i) ou aux destinataires autorisés par la CNIL et encadrés par des clauses contractuelles types.

La durée de conservation de vos données n'excèdera pas le temps strictement nécessaire aux opérations précitées, sauf à se conformer aux prescriptions légales et réglementaires (ii).

Conformément à la loi Informatique et Liberté et aux art. 15 à 20 du Règlement Européen 2016/679, vous pouvez demander l'accès, la rectification, l'effacement, la portabilité de vos données et la limitation de leur traitement, sous réserve que ces données ne conditionnent pas l'application et l'exécution de vos contrats.

17. Convention de preuve

1. Versement volontaire

Vous avez la possibilité d'effectuer un versement sur votre contrat directement en ligne depuis le parcours de souscription ou pour les renouvellements en vous connectant à votre espace client Les Assurés au moyen de vos codes d'accès personnels et confidentiels. Le versement sera pris en compte et traité après la confirmation en ligne des informations saisies.

Dès la validation des informations saisies, vous recevrez confirmation de la prise en compte de votre demande de versement par un courrier électronique de confirmation à l'adresse mail que vous avez fourni lors de la souscription initiale de votre contrat sur lequel vous effectuez le versement.

A défaut de réception de ce courrier électronique, comprenant le récapitulatif de votre demande de versement, dans un délai de 48 (quarante-huit) heures à compter de la validation en ligne de votre demande, vous devez immédiatement en aviser INSURED Services, gestionnaire du contrat, par écrit (à l'adresse électronique production@insured.fr ou à l'adresse de son siège social : 12 rue Saint Antoine du T, 31000 Toulouse), à défaut de quoi vous serez réputé l'avoir reçu.

Sauf preuve contraire, le contenu de ce courrier électronique fera foi entre les parties et les sommes investies ainsi que les supports validés (UC et/ou fonds euro) seront réputés conformes à votre volonté.

Vous devez veiller à l'actualité et à la véracité de l'adresse de courrier électronique communiquée. En conséquence, vous vous engagez à la vérifier et à la mettre à jour autant que de besoin. Toutes les conséquences directes ou indirectes résultant de l'envoi d'informations ou de documents à une adresse mail erronée ou modifiée sans en avoir avisé INSURED Services, gestionnaire du contrat, relève de votre seule responsabilité.

Sauf preuve contraire que vous pourrez apporter par tous moyens, vous acceptez et reconnaissez que :

- l'accès à votre espace client via votre login et mot de passe personnels vaut authentification et assure votre identification,
- la validation des documents contractuels en ligne et le versement sur le contrat vaut expression de votre consentement à la demande de versement,

- le courrier électronique confirmant votre demande de versement sur le contrat, non contesté dans un délai de trente jours à compter de sa réception, fait la preuve du montant du versement et de la répartition entre les différents supports accessibles au contrat,

- les procédés mis en place par INSURED Services, gestionnaire du contrat, ou ses prestataires pour assurer l'intégrité et la conservation des documents contractuels font foi entre les parties.

2. Souscription du contrat par internet

Vous avez la possibilité de souscrire votre contrat directement en ligne sur le site INSURED.fr en effectuant le paiement d'un acompte via un site sécurisé. Le contrat est valablement conclu après la confirmation en ligne des informations saisies puis le paiement effectif d'un acompte par carte bancaire sur le contrat, directement en ligne.

Dès la validation des informations fournies et le paiement effectif en ligne de l'acompte, Insured services vous confirme la prise en compte de votre souscription par un courrier électronique de confirmation à l'adresse mail que vous avez fourni lors de la souscription, comprenant les dispositions générales et les dispositions particulières du contrat.

A défaut de réception de ce courrier électronique comprenant les dispositions générales et particulières dans un délai de 48 (quarante-huit) heures à compter de la souscription de votre contrat et du paiement effectif de l'acompte, vous devez immédiatement en aviser Insured services (à l'adresse électronique reclamation@insured.fr ou à l'adresse de son siège social), à défaut de quoi vous serez réputé l'avoir reçu avec les pièces jointes ci-avant visées.

A compter de la réception de ce courrier électronique, vous disposez d'un délai de 30 (trente) jours pour faire part de vos éventuelles contestations ou demandes de modifications des informations fournies lors de la souscription de votre contrat en ligne. A défaut de contestation ou de demande de modification dans le délai imparti, le contrat sera réputé conforme à votre volonté.

L'adresse de courrier électronique communiquée lors de la souscription en ligne servant à vous transmettre des informations contractuelles, vous devez veiller à son actualité et à sa véracité. En conséquence, vous vous engagez à la vérifier et à la mettre à jour autant que de besoin. Toutes les conséquences directes ou indirectes résultant de l'envoi d'informations ou de documents à une adresse mail erronée ou modifiée sans en avoir avisé Insured services relève de votre seule responsabilité.

Sauf preuve contraire que vous pourrez apporter par tous moyens, vous acceptez et reconnaissez que :

- le paiement par carte bancaire de l'acompte représentant une portion de la cotisation du contrat vaut authentification du souscripteur et assure votre identification,
- la validation des documents contractuels en ligne et le paiement en ligne d'un acompte sur le contrat par le souscripteur valent expression de son consentement à la souscription du contrat et entraînent sa conclusion dans les termes et conditions des documents contractuels,
- le courrier électronique et ses pièces jointes ci-avant visés confirmant la souscription du contrat, non contesté dans un délai de trente jours à compter de sa réception, font la preuve du contenu du contrat notamment des garanties souscrites par le souscripteur et l'étendue des exclusions,
- les procédés mis en place par Insured services ou ses prestataires pour assurer l'intégrité et la conservation des documents contractuels font foi entre les parties.

18. Langue et loi applicable au contrat et au traitement des données

Les informations contractuelles sont présentées en langue française et sont soumises au droit français ; la collecte, la protection et le traitement des données sont soumis au droit français et européen.

19. 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, INSURED Services. 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.

Ressources :

- i. <https://www.smart-gdpr.eu/news/liste-des-pays-adequates-et-de-lueeee-pour-la-reglementation-rd/>.
- ii. https://www.cnil.fr/sites/default/files/typo/document/20120719-REF-DUREE_CONSERVATION-VD.pdf

Dernière mise à jour le 08/08/2018

INSURED Services
12 rue Saint Antoine du T 31000 Toulouse
RCS Toulouse 793 993 890
Courtier en assurance - N° ORIAS 14 000 256

