

PROCESSUS D'ADHESION ÉLECTRONIQUE ET DE LA RELATION ELECTRONIQUE

1. La Convention d'utilisation des services numériques

Cette convention définit les conditions d'utilisation des services numériques dans le cadre de l'adhésion ou de l'exécution du contrat.

En adhérant à ce contrat, l'assuré accepte d'entrer dans une relation exclusivement électronique avec le courtier et/ou l'assureur et de recevoir les informations, les documents et les communications, qui seront dématérialisés par le courtier et/ou l'assureur, relatifs à l'adhésion, et à l'exécution du contrat uniquement sous format électronique.

Cette convention d'utilisation des services numériques a pour objet de porter à la connaissance de l'adhérent le processus d'adhésion électronique ainsi que les modalités de mise en œuvre d'une relation électronique.

1.1. Définitions

Écran de consultation : désigne l'écran de la tablette tactile, du smartphone ou de l'ordinateur utilisé par l'assuré notamment lors d'une adhésion en ligne ou l'intermédiaire en assurance ou le conseiller de l'assureur pour permettre à l'adhérent de lire les documents électroniques, de vérifier et valider les informations saisies et de signer électroniquement ses documents ;

Services numériques : désigne l'ensemble des services numériques susceptibles d'être mis à la disposition de l'adhérent. Les services numériques incluent notamment la signature électronique. Le courtier et/ou l'assureur s'engage à délivrer les services numériques conformément aux termes de la présente Convention au titre d'une obligation de moyens ;

Espace personnel : désigne l'espace sécurisé du site internet du courtier mis à la disposition de l'adhérent, auquel il peut accéder par la saisie de son Identifiant et de son Mot de passe. Il contient les renseignements et les documents relatifs à l'adhésion électronique (dont le bulletin d'adhésion s'il a été signé électroniquement), ainsi que certains documents de gestion du contrat si ceux-ci ont été dématérialisés. Toute opération effectuée depuis l'espace personnel de l'adhérent sera réputée être réalisée par ce dernier ;

Identifiant : désigne l'adresse e-mail que l'adhérent a communiquée lors de l'adhésion ou en cours du contrat ;

Mot de passe : désigne le code secret d'accès de l'adhérent à son Espace Personnel ;

Site internet : désigne le site Internet Jeloubien.com ;

Signature électronique : désigne « l'usage d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache » conformément au Code civil ;

Tiers de confiance : désigne tout prestataire avec lequel le courtier en assurance et/ou l'assureur travaille délivrant des services dématérialisés tels que la signature électronique ou l'envoi de lettres recommandées électroniques.

1.2. Acceptation de la relation électronique

En adhérant au contrat, l'adhérent est informé de la poursuite de la relation commerciale et contractuelle sur un support durable autre que le papier, et accepte que l'ensemble des informations, documents et communications destinés à l'adhésion et à l'exécution de son contrat lui soient envoyés exclusivement par voie électronique.

Le service fourni dans le cadre de ce contrat étant de nature exclusivement électronique, l'adhérent ne peut s'opposer à l'utilisation du support électronique, ni demander qu'un support papier soit utilisé pour la poursuite de la relation commerciale ou contractuelle.

1.3. Engagements de l'adhérent

Pour utiliser les services numériques, et pour les besoins de ce contrat, l'assuré doit indiquer au courtier et/ou à l'assureur de

façon exacte les informations suivantes : son nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone mobile et adresse e-mail.

Pour se connecter à l'espace personnel, l'assuré doit utiliser l'adresse e-mail qu'il a communiquée ou renseignée et son mot de passe. Il appartient à l'adhérent d'assurer la confidentialité de son mot de passe pour s'assurer de la sécurité de son compte.

Le numéro de téléphone mobile et l'adresse e-mail que l'adhérent a renseignés doivent correspondre à un téléphone mobile et à une messagerie électronique lui appartenant, qu'il peut seul utiliser et qu'il doit consulter régulièrement. Ces renseignements servent au courtier et/ou à l'assureur à identifier l'adhérent, à sécuriser ses transactions, à lui communiquer des informations, à recevoir des notifications liées à son contrat d'assurance et à permettre à l'adhérent de signer électroniquement des documents.

Aussi, l'assuré s'engage :

- en cas de changement de numéro de téléphone mobile ou d'adresse e-mail, à en informer au plus vite en modifiant ses coordonnées personnelles à partir de son espace personnel ou en se rapprochant d'un conseiller de son courtier Jeloubien ;
- à consulter régulièrement la boîte de messagerie associée à son adresse e-mail ;
- à configurer sa messagerie électronique de façon à ce que les e-mails que l'assureur ou le courtier lui adresse ou qui lui sont adressés par le(s) tiers de confiance ne puissent pas être considérés comme des e-mails indésirables (SPAM) ;
- à vérifier régulièrement ses e-mails indésirables afin de s'assurer que des e-mails liés à la gestion et à l'exécution de son contrat n'y figurent pas et s'ils y figurent à en prendre connaissance.

1.4. Le processus d'adhésion électronique

L'adhérent peut souscrire son contrat électroniquement dans le cadre d'une adhésion en ligne sur Internet.

Renseignements des informations concernant l'assuré

Aux fins de permettre au courtier et/ou à l'assureur de proposer à l'assuré le contrat et les options les plus adaptées, l'assuré doit renseigner un certain nombre d'informations et transmettre des documents.

En adhérant en ligne sur internet, l'adhérent doit renseigner ces informations lui-même. A tout moment, l'adhérent peut retourner sur l'écran de consultation précédent afin de corriger une information inexacte.

Présentation et remise des documents

Les documents précontractuels et contractuels sont présentés et remis à l'adhérent sur un support électronique. Il s'agit :

- du devis reprenant les questions et les réponses qu'il a apportées au questionnaire de déclaration du risque,
- des Conditions Générales et des Conditions particulières de son contrat d'assurance.

Dans tous les cas, ces documents sont adressés à l'adhérent par mail sur un support durable (Pdf) à l'adresse e-mail qu'il a renseignée.

Validation de l'adhésion et fourniture éventuelle des pièces justificatives

Les documents sont affichés sur l'écran de consultation. L'adhérent doit alors relire l'ensemble des documents afin de s'assurer que les informations saisies sont exactes. Si elles sont erronées, il lui suffit de l'indiquer à un conseiller de son intermédiaire en assurance qui procédera aux corrections demandées, ou en cas d'adhésion en ligne de revenir aux écrans précédents pour les modifier.

Ce n'est que si les informations sont exactes et que l'adhérent est d'accord avec les conditions proposées qu'il doit adhérer le contrat.

Pour démarrer le contrat, l'adhérent doit procéder au paiement de la cotisation demandée.

Signature électronique du contrat

Le bulletin d'adhésion et le mandat SEPA, si le paiement des cotisations est effectué par prélèvement automatique, seront présentés à l'adhérent pour signature.

1.5. Signature électronique de documents

La signature électronique peut intervenir à l'adhésion du contrat pour signer les documents contractuels et en cours de vie du contrat pour signer d'autres documents.

Vérification des documents et signature par voie électronique

Pour signer électroniquement les documents, l'adhérent peut, dans certains cas, être redirigé vers le site du tiers de confiance. A ce stade, les documents qui lui sont présentés pour signature ne sont plus modifiables.

L'adhérent doit lire ces documents et s'assurer qu'ils correspondent bien aux informations fournies et à celles qui lui ont été présentées. Pour donner son consentement définitif, l'adhérent doit cliquer sur le bouton de signature du contrat. Un sms contenant un code lui est alors automatiquement adressé sur le numéro de téléphone mobile qu'il a préalablement renseigné. Ce code est généré automatiquement par le tiers de confiance. Pour des raisons de sécurité, il s'agit d'un code à usage unique dont la durée de validité ne dépasse pas 7 jours. Pour rendre effective la signature électronique du document, l'assuré doit saisir le code reçu dans le champ correspondant.

L'adhérent reconnaît que la saisie du code reçu dans le champ correspondant et le fait de cliquer sur le bouton de signature du contrat correspond à sa signature électronique et l'engage définitivement. Dans ce cadre, cet acte positif de l'assuré manifeste son consentement au contenu du document et confère à l'écrit signé électroniquement la même valeur juridique qu'un document sur lequel est apposée une signature manuscrite et ce, conformément aux articles 1366 et 1367 du Code civil.

L'heure et la date de la signature de l'adhérent sont apposées automatiquement par le tiers de confiance, au moyen d'un procédé d'horodatage. Pour des raisons techniques, lorsqu'il y a plusieurs documents, ils peuvent être signés en même temps, ce qui ne signifie pas que lesdits documents ont été renseignés en même temps.

Remise des documents originaux signés

Dès que les documents sont signés électroniquement par l'adhérent, ils lui sont systématiquement envoyés par mail sur un support durable (Pdf) à l'adresse e-mail préalablement renseignée.

Ces documents sont téléchargeables et imprimables.

A compter de la réception de ce courrier électronique, l'adhérent dispose d'un délai de 14 jours pour faire part de ses éventuelles contestations ou demandes de modifications des informations fournies lors de l'adhésion de son contrat par internet. A défaut de contestation ou de demande de modification dans le délai imparti, l'adhésion sera réputée conforme à sa volonté.

A défaut de réception de ce courrier électronique de confirmation l'adhérent doit immédiatement en aviser son courtier en assurance par écrit (à l'adresse électronique contact@jelouebien.com ou à l'adresse de son siège social), à défaut de quoi l'adhérent sera réputé l'avoir reçu avec les pièces jointes ci-avant visées.

Relation électronique

Dans le cadre de la relation électronique, l'adhérent accepte de recevoir exclusivement par voie électronique à l'adresse e-mail qu'il a renseignée, toute information, document ou communication susceptible de lui être adressé dans le cadre de l'adhésion et l'exécution de son contrat.

Cette relation électronique concerne tous les actes et communications qui sont dématérialisés par le courtier et/ou l'assureur. Il est précisé que certains actes ou communications peuvent être adressés à l'adhérent sous format papier.

1.6. Moyens de preuve

L'adhérent reconnaît :

- que l'identification issue de la déclaration de son identité ainsi que de son numéro de téléphone mobile vaut identification au sens de l'article 1366 du Code civil ;
- qu'en cas de litige, les données qu'il a transmises, les certificats et signatures électroniques utilisés dans le cadre des Services numériques sont admissibles devant les tribunaux et feront preuve des données et des faits qu'ils contiennent ainsi que des signatures et procédés d'authentification qu'ils expriment ;
- qu'en cas de litige, les jetons d'horodatage sont admissibles devant les tribunaux et font preuve des données et des faits qu'ils contiennent. La preuve des connexions et d'autres éléments d'identification ou actions réalisées par l'adhérent sera établie en tant que besoin à l'appui des journaux de connexions tenus par le courtier et/ou l'assureur et des traces informatiques conservées à cet effet.

En cas de signature électronique de documents, l'adhérent reconnaît expressément que le fait de cliquer sur le bouton de signature du contrat et la saisie du code transmis sur son mobile :

- valent expression de son consentement à l'adhésion du contrat et entraînent sa conclusion dans les termes et conditions des documents contractuels ;
- confèrent à l'écrit signé conformément aux articles 1366 et 1367 du Code civil la même valeur juridique qu'un document écrit et signé sous forme manuscrite.

1.7. Archivage des documents

Le courtier et/ou l'assureur conservera les documents électroniques pendant toute la durée légale de conservation. Ainsi, l'adhérent peut durant cette période, lui demander de lui adresser ces documents sous format électronique en se rapprochant de ses services.

1.8. Données à caractère personnel

En complément des informations relatives aux traitements de données à caractère personnel, l'assuré est informé que dans le cadre des services numériques, ses données à caractère personnel pourront être transmises au tiers de confiance aux fins de réaliser les services numériques (par exemple : signature électronique, archivage électronique etc.)

En complément des informations relatives aux traitements de données à caractère personnel, l'assuré est informé que dans le cadre des services numériques, ses données à caractère personnel pourront être transmises au tiers de confiance aux fins de réaliser les services numériques (par exemple : signature électronique, archivage électronique, etc.)