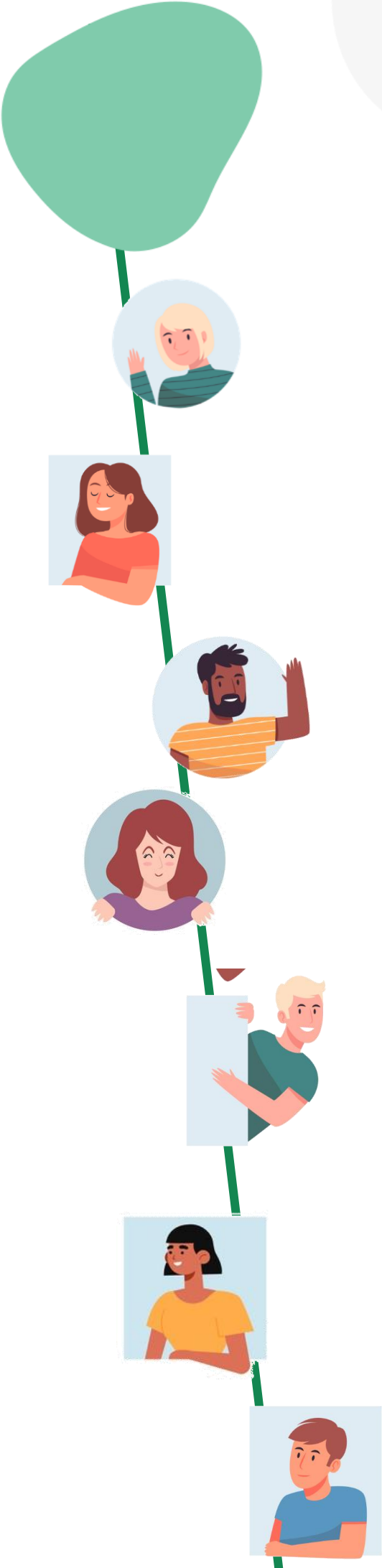




Votre Guide Client

2021







Chère cliente, Cher client,

Nous avons créé ce guide afin de mieux vous accompagner dans le fonctionnement de votre contrat et ainsi, faciliter vos démarches depuis votre espace personnel.

Votre espace personnel est sécurisé et contient les principales fonctionnalités qui vous permettront de gérer au mieux, en ligne, vos contrats.



Préambule

Ce document est interactif, cliquez sur le chapitre souhaité pour accéder à celui-ci

Sommaire

	1. SANTÉ Comment fonctionnent les remboursements ? Comment demander une prise en charge ? Qu'est-ce que le Tiers Payant ? Carte de tiers payant dématérialisée Service de téléconsultation médicale
	2. INDEMNITE JOURNALIERE HOSPITALIERE Que faire en cas de sinistre ?
	3. DECES ACCIDENT Que faire en cas de sinistre ?
	4. SOUTIEN FINANCIER / PERTE D'EMPLOI Que faire en cas de sinistre ?
	5. OBSEQUES Que faire en cas de sinistre ?
	6. PROTECTION JURIDIQUE Comment fonctionne la garantie Protection Juridique
	7. AUTO Quelle est la procédure en cas d'accident ? Comment compléter le constat à l'amiable ? Que devez-vous faire en cas de vol ? Que devez-vous faire en cas de bris de glace ?
	8. Animaux Comment fonctionnent les remboursements ? Comment nous transmettre les documents ? Comment s'applique le délai de carence ou d'attente ? Comment déclarer un sinistre ?
	9. MRH Comment procéder en cas de sinistre ? Que faire en cas de déménagement ?
	10. ESPACE PERSONNEL
	11. CONTACT

Santé

IJH

Décès/ Accident

SFPE

Obsèques

PJ

Auto

Animaux

MRH

Espace personnel

Contact

4. Soutien financier / Perte d'emploi

Revenir au sommaire

précédent

suivant

Sommaire



1. SANTÉ

Comment fonctionnent les remboursements ?
Qu'est-ce que le Tiers Payant ?
Comment obtenir une prise en charge ?
Comment demande une simulation de prise en charge ?
Carte de tiers payant dématérialisée
Service de téléconsultation médicale



2. INDEMNITÉS JOURNALIÈRES HOSPITALIÈRES

Que faire en cas de sinistre ?



3. DÉCÈS ACCIDENT

Que faire en cas de sinistre ?



4. SOUTIEN FINANCIER / PERTE D'EMPLOI

Que faire en cas de sinistre ?



5. OBSÈQUES

Que faire en cas de sinistre ?



6. PROTECTION JURIDIQUE

Comment fonctionne la garantie Protection Juridique



7. AUTO

Quelle est la procédure en cas d'accident ?
Comment compléter le constat à l'amiable ?
Que devez-vous faire en cas de vol ?
Que devez-vous faire en cas de bris de glace ?



8. ANIMAUX

Comment fonctionnent les remboursements ?
Comment nous transmettre les documents ?
Comment s'applique le délai de carence ou d'attente ?
Comment déclarer un sinistre ?



9. MRH

Comment procéder en cas de sinistre ?
Que faire en cas de déménagement ?



10. ESPACE PERSONNEL



11. CONTACT



1. Santé



Comment fonctionnent les remboursements ?

- **Avec la télétransmission** : Ce système permet de faciliter et accélérer les remboursements.

C'est un système d'échange d'informations entre le régime obligatoire français et votre organisme vous permettant de ne pas envoyer vos décomptes par courrier.

Pour cela, il vous suffit de faire parvenir au service Relations Clients relationsclients@eca-assurances.com une copie de l'attestation de droits de chacun des assurés au contrat (téléchargeable sur votre Compte Ameli).

- **Sans la télétransmission** : Il est nécessaire de transmettre certains documents au service Relations Clients relationsclients@eca-assurances.com notamment l'original du décompte de la Sécurité sociale et les factures détaillées*.

Par exemple, en cas d'hospitalisation, l'original du décompte du Régime Obligatoire (ou les originaux des factures de l'établissement hospitalier) ainsi que les notes d'honoraires des chirurgiens présentant la cotisation détaillée des actes, sont à remettre.

*Plus en détail :

Maternité : Il vous faudra nous adresser par courrier l'acte de naissance de l'enfant pour être remboursé du forfait naissance.

Cure thermique : Il vous faudra nous adresser par courrier la facture acquittée et le décompte de la sécurité sociale.

Optique et Lentilles non prises en charges : Pour être remboursé (si les garanties le prévoient), vous devrez nous adresser par courrier l'original de la facture détaillée et acquittée ainsi que la copie de l'ordonnance.

Dentaire : Pour être remboursé, vous devrez nous adresser par courrier l'original de la facture détaillée et le décompte de sécurité sociale.

*Hospitalisation et Optique : Pour éviter de faire l'avance des frais, nous vous délivrons sur simple demande, un accord de prise en charge sous 48 heures. Afin d'obtenir votre prise en charge, munissez-vous d'un bulletin de situation dans le cas de l'hospitalisation et un devis détaillé pour l'optique.

Qu'est-ce que le Tiers Payant ?

Généralement, lorsque vous vous rendez à la pharmacie ou chez un médecin, qu'il soit généraliste ou spécialiste, vous devez régler votre consultation et attendre le remboursement de la Sécurité sociale, et celui de la mutuelle. Le tiers payant permet aux assurés bénéficiaires de ne pas faire d'avance de frais.

Dans votre contrat santé, Almerys est l'organisme en charge de cette prestation. Almerys propose des solutions de tiers payant, présent sur l'ensemble du territoire national, le réseau Almerys rassemble à 98 % des pharmacies, 89 % des laboratoires d'analyses médicales et biologiques et 46 % des cabinets de radiologie. L'organisme permet ainsi aux assurés de voir leurs frais de santé pris en charge efficacement grâce au système du tiers payant.

En résumé, après une consultation chez un professionnel de santé ou l'achat de médicaments, les bénéficiaires du tiers payant sont dispensés de régler immédiatement le praticien ou le pharmacien. Cependant, ce dispositif comprend deux formes de remboursement :

- Le tiers payant intégral : le patient n'a aucun frais à payer
- Le tiers payant partiel : le patient doit s'acquitter du ticket modérateur (reste à charge) et des participations forfaitaires prévues dans le cadre de certaines prestations de santé.

Comment obtenir une prise en charge ?

De nombreuses dépenses de santé ne nécessitent aucune démarche particulière et sont automatiquement remboursées par la Sécurité sociale, sur présentation de votre carte vitale, et par votre mutuelle par exemple : pharmacie, laboratoire..

En revanche, les soins coûteux doivent faire l'objet d'une demande de prise en charge. C'est le cas des soins dentaires, des soins d'optique ou des frais d'hospitalisation par exemple.

Comme indiqué sur votre carte de tiers payant depuis le 01/01/2020 les demandes de prises en charges sont effectuées via ALMERYS. C'est votre professionnel de santé qui effectue la demande de prise en charge auprès d'ALMERYS sur un portail dédié pour les spécialités suivantes : les prothèses dentaires, l'optique, l'audioprothèse et les hospitalisations.

Lors du paiement de la dépense, l'établissement hospitalier ou le professionnel de santé ne vous demandera de régler que la somme restant éventuellement à votre charge et ALMERYS lui versera directement le montant prévu par vos garanties.

Comment demander une simulation de prise en charge ?

Pour obtenir une simulation de prise charge : Rendez-vous sur votre espace personnel <https://espaceclient.eca-assurances.com/espace-client/login.xhtml> ou depuis votre application munis de vos identifiants et mot de passe. Ensuite allez dans la rubrique « Mes prises en charge » puis « demande de prise en charge ». Il vous permet d'évaluer le montant de votre remboursement pour une prestation. Il tient compte de votre formule et de vos précédents remboursements. Nous vous précisons néanmoins que les montants sont indiqués à titre indicatif.





1. Santé

■ Carte de tiers payant dématérialisée



Une fonctionnalité proposée gratuitement et disponible sur l'application mobile (téléchargeable sur l'App Store ou Google Play) ou via votre espace client.

Qu'elle soit égarée, oubliée ou détériorée, vous aurez à disposition votre e-carte à tout moment. En un clic, il sera désormais très simple de présenter votre carte virtuelle sur votre écran de smartphone et être sûre d'avoir la version la plus récente.

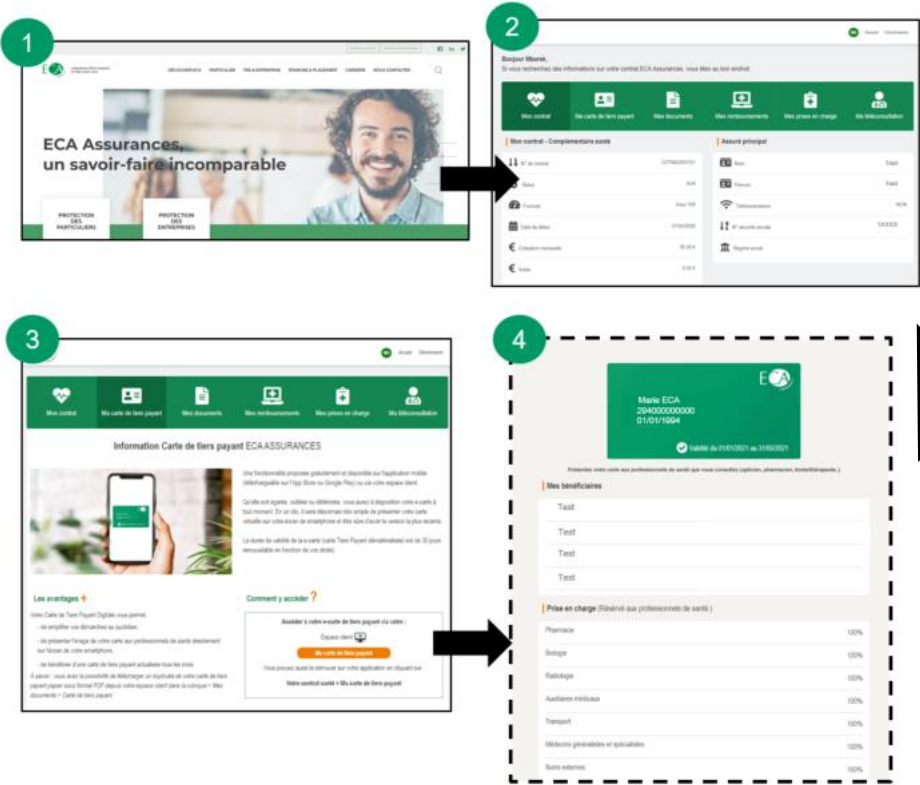
La durée de validité de la e-carte (carte TP dématérialisée) est de 30 jours renouvelable en fonction de vos droits. Les contrats concernés : la carte de tiers payant est utilisée uniquement pour les contrats d'assurance de complémentaire santé (hors sur-complémentaire santé).

Accéder à votre carte de tiers payant dématérialisée via votre espace client ou votre application en passant par la rubrique : Mon contrat > Ma carte de tiers payant.

Les avantages :

Votre carte de tiers payant digitale vous permet :

- ✓ de simplifier vos démarches au quotidien,
- ✓ de présenter l'image de votre carte aux professionnels de santé directement sur l'écran de votre smartphone,
- ✓ de bénéficier d'une carte de tiers payant actualisée tous les mois.



Vous pouvez accéder à votre service de carte de tiers payant dématérialisée en suivant les indications suivantes :

- 1 > Connectez-vous à votre espace client ECA ASSURANCES via votre site web ou depuis votre application mobile
- 2 > Sélectionnez votre contrat de complémentaire santé et cliquez dans la rubrique "Ma carte de tiers payant"
- 3 > Vous accédez à la page de présentation du service e-carte, pour visualiser cliquez sur l'onglet orange "ma carte de tiers payant"
- 4 > Accès direct à votre carte de tiers payant dématérialisée



1. Santé



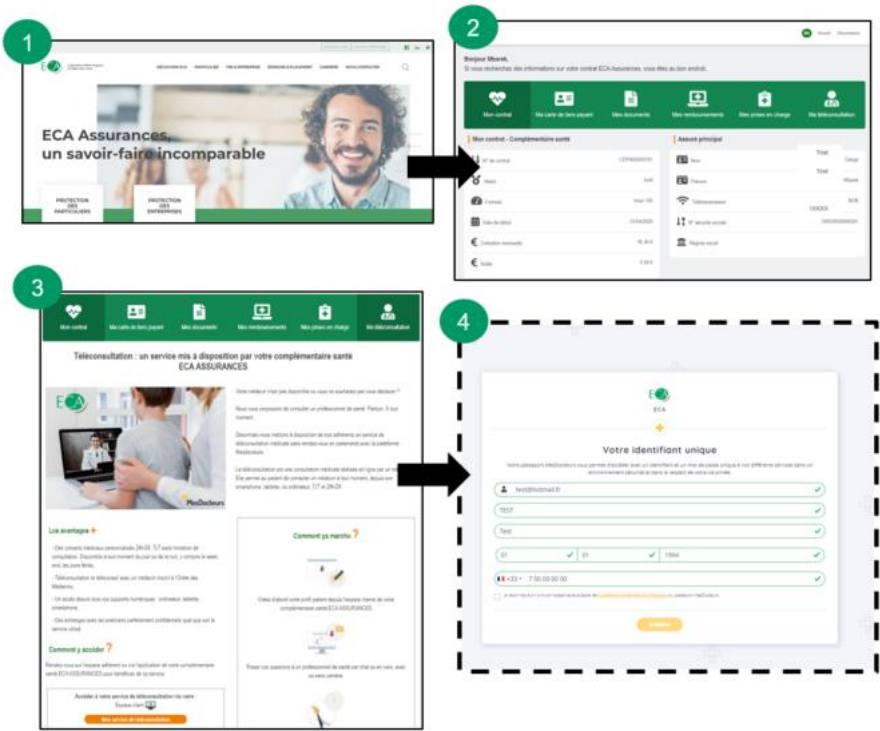
Service de téléconsultation médicale

Vous avez besoin de consulter un médecin ? Désormais nous vous proposons un service de téléconsultation médicales sans rendez-vous en partenariat avec la plateforme Mesdocteurs. Des conseils médicaux personnalisés 24h/24, 7j/7 sans limitation de consultation. Disponible à tout moment du jour ou de la nuit, y compris le week end, les jours fériés, ou pendant les périodes de congés de votre médecin habituel. Rendez vous sur votre espace adhérent ou via l'application de votre complémentaire santé pour bénéficier de ce service.

Accéder à votre service de téléconsultation via votre espace client ou votre application en passant par la rubrique : Mon contrat > Ma téléconsultation

Les avantages :

- ✓ Des conseils médicaux personnalisés 24h/24, 7j/7 sans limitation de consultation. Disponible à tout moment du jour ou de la nuit, y compris le week end, les jours fériés,
- ✓ Téléconsultation et téléconseil avec un médecin inscrit à l'Ordre des Médecins,
- ✓ Un accès depuis tous vos supports numériques : ordinateur, tablette, smartphone,
- ✓ Des échanges avec les praticiens parfaitement confidentiels quel que soit le service utilisé.



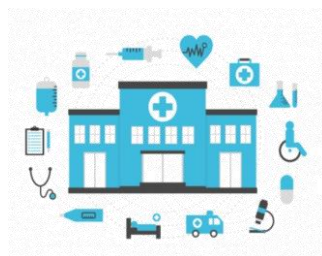
Contact Assistance – complémentaire santé



Vous pouvez joindre votre service d'assistance FILASSISTANCE au numéro suivant : 01 70 36 06 52



2. Indemnités journalières hospitalières



Que faire en cas de sinistre ?

- **Déclarer l'hospitalisation** dans un délai maximum de **30 jours** à:
ECA-Assurances- Cellule médicale
BP 83 92115 Clichy Cedex.
- **Transmettre les pièces justificatives** suivantes par courrier postal, **sous pli confidentiel**, à l'attention du médecin conseil :
 - ✓ Un certificat médical indiquant la cause de l'hospitalisation,
 - ✓ Un compte rendu d'hospitalisation,
 - ✓ Les bulletins de séjour précisant les dates d'entrée et de sortie de l'hôpital,
 - ✓ Un RIB du compte sur lequel doivent être virées les prestations.



À savoir : vous pouvez également déclarer votre sinistre via votre espace client ou via votre application dans la rubrique > Mon contrat > Déclarer un sinistre et ainsi nous transmettre les pièces justificatives demandées.





3. Décès accident



Que faire en cas de sinistre ?

Déclarer le décès ou la perte totale et irréversible d'autonomie de l'Assuré (PTIA) dans un délai maximum de 90 jours, à ECA-Assurances BP 83 92115 Clichy Cedex

→ Transmettre les pièces justificatives suivantes en cas de décès :

- ✓ Un certificat médical indiquant la date, les circonstances, et la cause exacte du décès,
- ✓ Un Acte de Décès,
- ✓ Une copie du Procès - verbal de gendarmerie ou de police,
- ✓ Toute preuve de l'accident, de sa cause et de sa date (articles de journaux, témoins etc.) du décès et de sa cause.

→ Transmettre les pièces justificatives suivantes en cas de PTIA de l'assuré (Perte Totale et Irréversible d'Autonomie) :

- ✓ Un certificat médical détaillé indiquant notamment la date de l'accident ayant entraîné l'invalidité, les lésions constatées, la nature de l'invalidité, les traitements médicaux en cours...

Ce certificat médical devra également attester du caractère définitif de l'invalidité, ainsi que de la nécessité d'avoir recours de manière permanente à l'assistance d'une tierce personne pour effectuer les actes ordinaires de la vie courante.

- ✓ une copie du Procès-verbal de gendarmerie ou de police,
- ✓ toute preuve de l'accident, de sa cause et de sa date (articles de journaux...),
- ✓ si l'assuré est assuré social, une copie de la mise en Invalidité 3ème catégorie par la Sécurité Sociale ou par son régime d'assurance obligatoire.



À savoir : vous pouvez également déclarer votre sinistre via votre espace client ou votre application dans la rubrique > Mon contrat > Déclarer un sinistre et ainsi nous transmettre les pièces justificatives demandées.





4. Soutien financier / Perte d'emploi



Que faire en cas de sinistre ?

→ Déclarer et transmettre à l'assureur les pièces justificatives suivantes :

a) En cas de perte d'emploi suite à un licenciement économique :

- ✓ Le formulaire de déclaration de perte d'emploi fourni par ECA – Assurances dûment rempli ;
- ✓ La copie du contrat ou du certificat de travail ou une attestation de votre employeur précisant la nature de votre contrat de travail ;
- ✓ La copie de la lettre de licenciement qualifiant votre licenciement économique ;
- ✓ La copie de la notification délivrée par Pôle Emploi indiquant la date de début du versement des allocations qui constitue contractuellement la date retenue pour le paiement de l'indemnité
- ✓ La copie des avis de paiement des allocations par pôle emploi pendant toute la durée de la prise en charge par l'assureur ;

b) En cas d'interruption temporaire totale de travail (ITT) suite à un accident :

- ✓ Le formulaire de déclaration d'ITT fourni par l'assureur dûment rempli ;
- ✓ Pour les assurés affiliés au régime général de la Sécurité sociale, les bordereaux de prestations versées par cet organisme (indemnités journalières) devront être adressés à l'assureur régulièrement pendant toute la durée de l'arrêt de travail ;
- ✓ Pour les assurés non affiliés au régime général de la Sécurité sociale, un relevé des indemnités versées par leur organisme social et certificats médicaux d'arrêt de travail et de prolongation ;
- ✓ En cas d'accident du travail, le certificat médical initial d'arrêt de travail.

c) En cas de décès accidentel :

- ✓ Un certificat médical indiquant la date, les circonstances, et la cause exacte du décès ;
- ✓ Un acte de décès ;
- ✓ Copie du procès-verbal de gendarmerie ou de police ;
- ✓ Toute preuve de l'accident, de sa cause, et de sa date (articles de journaux, témoins, ...).



À savoir : vous pouvez également déclarer votre sinistre via votre espace client ou votre application dans la rubrique > Mon contrat > Déclarer un sinistre et ainsi nous transmettre les pièces justificatives demandées.

Contact Assistance – Soutien financier/ Perte d'emploi



Vous pouvez joindre votre service d'assistance FILASSISTANCE au numéro suivant : 09 77 40 71 02





5. Obsèques



Que faire en cas de sinistre ?

→ Déclarer le décès de l'assuré, dans un délai de 6 mois suivant l'évènement, par courrier à l'adresse de l'Assureur comme indiqué sur les documents annuels qui vous sont envoyés.
Cette déclaration doit préciser la date du sinistre ainsi que ses circonstances.

→ Transmettre les pièces justificatives suivantes :

- ✓ Une photocopie recto/verso d'une pièce d'identité officielle en cours de validité du ou des bénéficiaires.
- ✓ Une copie intégrale de l'acte de décès, et un certificat médical indiquant la date, l'origine et les circonstances du décès,
- ✓ Le compte rendu d'hospitalisation si l'Assuré a été hospitalisé,
- ✓ L'original du Certificat d'Adhésion, à défaut une déclaration de perte.



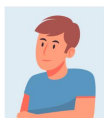
À savoir : vous pouvez également déclarer le décès via votre espace client ou votre application dans la rubrique > Mon contrat > Déclarer un sinistre et ainsi nous transmettre les pièces justificatives du décès.

Contact Assistance – Obsèques



Vous pouvez joindre votre service d'assistance FILASSISTANCE au numéro suivant : 09 77 40 69 64





6. Protection juridique



Comment faire fonctionner la garantie Protection Juridique ?

Contrat Protection juridique :

- Appeler l'assureur au 05.56.69.32.90 (numéro non surtaxé) du lundi au vendredi de 9h à 18h qui vous informera des démarches à suivre.
- Déclarer et transmettre les pièces justificatives à : CFDP Assurances par courrier : 54 Cours du Médoc 33300 BORDEAUX ou par mail à ecapi@cfdp.fr

Contrat JURISSUR :

- Appeler le gestionnaire au 01.71.93.75.28 (numéro non surtaxé) du lundi au vendredi de 9 h à 18 h qui vous informera des démarches à suivre.
- Déclarer et transmettre les pièces justificatives à : CFDP Assurances par courrier : 54 Cours du Médoc 33300 BORDEAUX ou par mail à : insurempj@Cfdp.fr

Documents à transmettre :

- ✓ la description précise et sincère de la nature et des circonstances de votre Litige,
- ✓ les éléments établissant la réalité du préjudice que vous alléguiez,
- ✓ les coordonnées de votre adversaire
- ✓ et toutes les pièces et informations utiles à l'instruction de votre dossier telles qu'avis, lettres, convocations, actes d'huissier, assignations...

Contrat JURISSIA Protection juridique:

- Appeler l'assureur au 09 77 40 69 87 en indiquant le numéro de votre contrat qui vous informera des démarches à suivre
- Déclarer et transmettre les pièces justificatives à : Garantie Assistance par courrier : 108 Bureaux de la Colline 92210 SAINT-CLOUD tout sinistre susceptible d'ouvrir droit à garantie dans un délai de 60 jours

L'accompagnement est déclenché par votre appel téléphonique auprès de la plateforme constituée à cet effet au 09 77 40 69 87. Votre demande est enregistrée immédiatement et un numéro de dossier vous est communiqué.





Quelle est la procédure en cas d'accident ?

7. Auto

- Contacter le numéro d'Assistance qui se trouve sur votre carte verte
- Remplir, signer et envoyer le Constat à l'amiable* à l'assureur de son véhicule les 2 parties après un accident de voiture pour en expliquer les circonstances et chaque conducteur prend sa partie.

Quand vous nous envoyez le constat, n'oubliez pas de nous préciser l'adresse du garage.
Astuce : vous pouvez aussi nous l'envoyé par mail ou via l'espace clients

*Constat amiable : document officiel à remplir et signer par les 2 parties après un accident de voiture pour en expliquer les circonstances.

Si vous êtes responsable et pas assuré en tous risques, vous ne serez pas indemnisé. Et si vous êtes en tous risques, vous supporterez une franchise. Vous devez également envoyer le constat dans tous les cas.

Comment compléter le constat à l'amiable ? (en France)

Le constat à l'amiable est remis par votre assureur. A utiliser en cas d'accident de la route, et même, si possible, lorsqu'il y a des blessés.

Ce formulaire accélère le traitement du dossier et rassemble tous les renseignements nécessaires sur l'accident : circonstances, dégâts apparents, assurance des véhicules.

En cas d'accident corporel, le constat amiable ne fait pas double emploi avec le constat ou le procès-verbal établi obligatoirement par la police ou la gendarmerie.

Pour que le document soit complet, la partie constat (recto) doit être remplie et signée par les deux conducteurs, si possible sur les lieux mêmes de l'accident de la route ; seule cette partie peut être opposée aux signataires. La partie déclaration (verso de l'imprimé) est à remplir individuellement par chaque conducteur.

Constat Amiable d'accident automobile

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

1

2

3

4

5



7. Auto



Bon à savoir :

Nos partenaires prêtent des véhicules pendant la durée des réparations.

Où trouver nos partenaires ? : <http://www.reparmut.com/Views/Public/Localisations.aspx>

Même en cas de Bris de Glace : <https://centre.franceparebrise.fr/>

Que devez-vous faire en cas de vol ?

En plus des justificatifs à nous envoyer :

- ✓ Prévenir immédiatement les autorités locales de police ou de gendarmerie et déposer plainte auprès de ces autorités ou du Procureur de la République
- ✓ Nous déclarer ce vol dans les deux jours et nous adresser l'original du récépissé du dépôt de plainte.
- ✓ Nous informer de tout avis à plaignant (pièce que vous recevrez d'un tribunal vous avisant de la date du jugement) ou de tout renseignement en rapport avec le déroulement de l'enquête.
- ✓ Prendre toute disposition, en cas de détérioration de votre véhicule (bris de glace, de barillet...) pour la sauvegarde de votre véhicule.
- ✓ Nous fournir dans les meilleurs délais les factures des éléments ou accessoires de votre véhicule volés ou détériorés et les justificatifs des frais engagés pour le remplacement des systèmes de fermeture et de protection du véhicule en cas de perte ou de vol des clés

ATTENTION : Le vol sans effraction du véhicule n'est pas garanti. Aussi en cas de vol ou de perte des clés, prenez au plus vite vos dispositions pour faire remplacer tous les systèmes de fermeture et de protection du véhicule

Que devez-vous faire en cas de bris de glace ?

En plus des justificatifs à nous envoyer il faut :

- ✓ Déclarer ce bris de glace puis, lorsque la réparation ou le remplacement des glaces aura été effectué, nous fournir la facture acquittée des travaux.

Avantage : Pas d'avance de frais ni de franchise si réparation ou changement chez notre partenaire France Pare-Brise.



À savoir : vous pouvez nous transmettre les pièces justificatives directement via notre espace client en effectuant la déclaration de votre sinistre en passant par la rubrique > Mon contrat > Déclarer un sinistre, puis télécharger vos documents pour une transmission à notre service en charge.

Contact Assistance – Auto



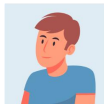
Vous pouvez joindre votre service d'assistance OPT EVEN Assurances au numéro suivant : 09 88 29 20 00

Revenir au sommaire

précédent



suivant



8. Animaux



Comment fonctionnent les remboursements ?

→ Faire parvenir les pièces justificatives sans délai suivant l'accident ou la maladie à ECA-Assurances, datées et signées par un docteur vétérinaire régulièrement inscrit à l'Ordre :

- ✓ La feuille de soins complétée et signée par le vétérinaire
- ✓ La facture acquittée

Comment nous transmettre ces documents ?

- ✓ Espace clients
- ✓ Par email à relationsclients@eca-assurances.com,
- ✓ Directement depuis votre espace personnel rubrique > Mon contrat > Déclarer un sinistre.
- ✓ Ou par courrier à ECA-Assurances – BP 83 – 92115 Clichy Cedex

Le délai de carence ou délai d'attente :

C'est une période, à partir de la prise d'effet du contrat, pendant laquelle l'adhérent ne peut bénéficier de ses garanties. Si à la suite de l'émission d'un avenant, de nouvelles garanties sont octroyées, le délai de carence pour les nouvelles garanties débute à la date d'effet de l'avenant.

Exemple :

En formule Complète, le délai de carence est de 30 jours pour les accidents et 60 jours pour les maladies. Cela signifie que si votre animal a un accident dans les 30 jours qui suivent la prise d'effet de votre contrat, vous ne pourrez pas être remboursé ; de même, si votre animal tombe malade dans les 60 jours qui suivent la prise d'effet de votre contrat, vous ne pourrez pas être remboursé.

Bon à savoir : Le délai de carence ne concerne pas les vaccins et la stérilisation

Comment déclarer un sinistre ?



Depuis votre espace personnel accessible depuis notre site, onglet Mon espace, muni de vos identifiant et mot de passe. Il vous suffit de vous rendre dans la rubrique Mon contrat > Déclarer un sinistre.

Concernant l'assurance santé des animaux, vous devez préciser le type de l'évènement : vaccin, stérilisation, accident – maladie, responsabilité civile ou autre ; la date et le montant.

Attention, la feuille de soins est nécessaire, nous vous rappelons que vous pouvez également nous l'adresser directement depuis cette rubrique ou par mail à : sinistresanimaux@Eca-Assurances.com

Contact Assistance – Animaux



Vous pouvez joindre votre service d'assistance FILASSISTANCE au numéro suivant : 01 70 36 06 57





9. Multirisque habitation



Comment procéder en cas de sinistre ?

→ **Déclarer en ligne** : via votre espace client dans la rubrique « Mes contrats » > « Habitation » > « Déclarer un sinistre ». Vous pouvez ainsi télécharger tous les documents justificatifs et préciser les circonstances de l'évènement.

→ **Déclarer par mail** à relationsclients@eca-assurances.com

→ **Délai** :

- Déposez plainte sans et déclarez-nous le sinistre **dans les 2 jours** en cas de vol
- Déclarez-nous le sinistre **dans les 10 jours** suivant la publication de l'arrêté interministériel en cas de sinistre catastrophe naturelle.

→ **Document à transmettre** :

- La date, la nature et les circonstances du sinistre ;
- Ses causes connues ou présumées ;
- La nature et le montant approximatif des dommages
- Les noms et adresses de ses auteurs s'ils sont connus, des personnes lésées s'il y en a, et, si possible, des témoins ;
- Les garanties souscrites sur les mêmes risques auprès d'autres assureurs
- Pour les sinistres Tempêtes, une attestation de la météorologie nationale prouvant que la vitesse du vent dépassait 100 km/h au lieu du risque assuré.
- En cas de dégât des eaux : complétez le constat amiable (avec votre voisin impliqué dans le sinistre, avec votre propriétaire si les seuls dommages se situent dans votre appartement, avec le syndic si vous êtes propriétaire, les dommages se situent dans votre appartement, et la cause provient d'une canalisation commune, seul si vous êtes propriétaire, les dommages et la cause ne concernent que votre partie privative

Que faire en cas de déménagement ?

→ Déclarer avant votre déménagement par mail au service Relations Clients : relationsclients@eca-assurances.com en précisant : votre nouvelle adresse, les caractéristiques (si vous êtes locataire occupant/propriétaire/copropriétaire, le nombre de pièces principales, le type d'habitation, le type de résidence) et la date du déménagement. Le capital mobilier/ changement de RIB / changement de données perso/ changement de garanties

Vous bénéficierez alors des mêmes garanties pour le nouveau domicile que celles déjà souscrites pour l'ancien pendant un mois à compter du début du contrat de location ou de la mise à disposition du domicile nouvellement acquis.

Contact Assistance – MRH



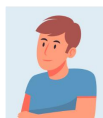
Si vous avez souscrit à un contrat Assurance multirisque habitation :

Vous pouvez joindre votre service d'assistance MONDIAL ASSISTANCE au numéro suivant : 01 49 93 73 83

Si vous avez souscrit à un contrat HABITAT ASSUR :

Vous pouvez joindre votre service d'assistance EUROP ASSISTANCE au numéro suivant : 01 41 85 90 76





10. Espace personnel



Un espace personnel sécurisé est mis à votre disposition pour vous permettre de simplifier la gestion de vos contrats d'assurance.

Pour vous connecter, la première fois, à votre espace, cliquez sur « code d'accès oubliés » puis saisissez votre adresse email afin de recevoir votre nouveau mot de passe.

*Votre mot de passe doit contenir 8 caractères avec au minimum un chiffre, une majuscule et une minuscule. Exemple : assurpL3

*Votre mot de passe est valable 1 an et vous pouvez le changer à tout moment en suivant la même procédure

Depuis la page d'accueil, vous avez accès à l'ensemble de vos contrats et un accès direct à vos données personnelles, nos offres, nous écrire, nous contacter.

Puis pour chacun de vos contrats vous avez accès aux fonctionnalités suivantes :

→ La consultation à tout moment des informations sur vos contrats en cours :



- ✓ Visualiser vos remboursements en passant par la rubrique « mes remboursements »,
- ✓ Visualiser vos prises en charges en passant par la rubrique « mes prises en charge »,
- ✓ Le règlement de vos cotisations en passant par la rubrique « Mes contrats » puis « régler ma prochaine cotisation »,
- ✓ Visualiser l'état de vos sinistres en passant par la rubrique « Mes sinistres », et déclarer un sinistre en passant par la rubrique « Déclarer un sinistre »

→ Le téléchargement de vos documents :



- ✓ Vos conditions générales
- ✓ Votre tableau des garanties
- ✓ Votre avis d'échéance
- ✓ Votre carte verte
- ✓ Etc...



→ La modification de vos données personnelles et la réalisation d'un devis :

- ✓ Pour la modification des données personnelles : nom, prénom, numéro de téléphone, adresse postale, email, coordonnées bancaires merci de contacter notre service relation client ou de formuler votre demande en passant par l'accueil rubrique « écrivez nous » puis remplir le formulaire de demande.
- ✓ Vous ne pouvez pas modifier votre adresse postale sur un contrat Multi Risque Habitation. Il faut en faire la demande par courrier.
- ✓ La réalisation de vos devis et/ou contrats via l'accueil > rubrique « Nos offres » : en sélectionnant le produit de votre choix, vous obtenez un tarif en 1 clic et vous pouvez ensuite souscrire directement en ligne.
- ✓ La déclaration de vos sinistres et/ou prises en charge en passant par la rubrique « mon contrat » puis « Déclarer un sinistre »
- ✓ Le paiement d'une cotisation en passant par la rubrique « Mon contrat » puis > Mes cotisation puis « Régler ma prochaine cotisation »
- ✓ La réclamation en passant par l'accueil > Rubrique « écrivez nous » puis remplir le formulaire de demande





Comment nous contacter ?

11. Contact

Pour traiter au plus vite votre demande vous pouvez nous contacter :

Depuis votre espace personnel : <https://espaceclient.eca-assurances.com/espace-client/login.xhtml>

Sinon, vous pouvez également nous contacter :



Par téléphone



Service Relations Clients :

09 69 32 04 18

Du lundi au vendredi de 9h à 18h

Samedi de 9h à 13h



Service Commercial :

01 87 64 85 66

Du lundi au vendredi de 9h à 18h

Samedi de 9h à 13h



Par mail



Service Relations Clients :

Envoyez un mail à :

relationsclients@eca-assurances.com



Service Réclamation :

Envoyez un mail à :

reclamation@eca-assurances.com



Service Commercial :

Envoyez un mail à :

serviceadhesion@self-assurance.fr



Par courrier



ECA-Assurances
BP 83
92115 CLICHY Cedex



SIEGE SOCIAL

ECA-Assurances

92-98 boulevard Victor Hugo

92110 CLICHY

