



CONDITIONS GÉNÉRALES  
PROTECTION JURIDIQUE CLICPROTECT

Distribuée par ClicProtect

30 bis rue du Vieil Abreuvoir - 78100 ST GERMAIN EN LAYE  
RCS Versailles : 508 548 476 - ORIAS : 08 046 396  
SAS au capital de 37 000 €  
<http://www.clicprotect.com>

Le contrat groupe n°5 034 293 004 est souscrit par ClicProtect - SAS au capital de 37.000 € - RCS Versailles 508 548 476 - Siège social : 30 bis, rue du Vieil Abrevoir - 78100 Saint-Germain-en-Laye, pour le compte de sa clientèle auprès de Juridica (agissant sous la dénomination commerciale AXA Protection Juridique) - S.A. au capital de 8 377 134,03 €, RCS Versailles 572 079 150 - Siège social : 1, Place Victorien Sardou - 78160 Marly-le-Roi & Mutuelle Générale d'Assurance de Risques Divers (MGARD) - Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes. Entreprise régie par le Code des Assurances - Siège social : 103-105, rue des trois Fontanot - 92022 NANTERRE Cedex - SIREN 429 404 510 - Opérations d'assurances exonérées de TVA - Art. 261-C CGI. Juridica et MGARD sont des Sociétés d'assurances régies par le Code des Assurances, placées sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP) - 61, rue Taitbout - 75436 Paris Cedex 09.

Les adhésions nouvelles au contrat groupe n°5 034 293 004 sont admises tant qu'il est en vigueur entre ClicProtect et les Assureurs. En cas de résiliation, les assurés conservent le bénéfice de la garantie jusqu'au terme de la période de celle-ci.

La garantie de Protection Juridique est assurée par Juridica agissant sous la marque AXA Protection Juridique au titre du contrat n°5 034 293 004. La MGARD confie à AXA Protection Juridique la gestion et la mise en œuvre de la procédure d'indemnisation au titre du contrat n°5 034 293 004.

**Les présentes conditions générales, rédigées en langue française, sont régies par le droit français.**

## DÉFINITIONS

On entend par :

- Vous, l'adhérent, l'assuré ou le Souscripteur : le client ClicProtect, particulier ou professionnel titulaire d'un compte ClicProtect, à jour de paiement de sa cotisation, ayant régulièrement désigné son panier d'achats à assurer sur le site [www.clicprotect.com](http://www.clicprotect.com).
- Adhésion : souscription facultative permettant à l'assuré de bénéficier de la garantie ClicProtect pour les biens garantis. Cette adhésion doit avoir lieu :
  - . soit au moment de l'achat,
  - . soit jusqu'au lendemain minuit du jour de sa commande, sur le site [www.clicprotect.com](http://www.clicprotect.com).
- L'intermédiaire d'assurances : le courtier d'assurances ClicProtect SAS - 30 bis rue du Vieil Abrevoir - 78100 Saint-Germain-en-Laye (immatriculé à l'ORIAS sous le n°08 046 396).
- Nous : l'assureur, Juridica agissant sous la marque AXA Protection Juridique - 1 place Victorien Sardou - 78160 Marly-le-Roi.
- Litige : opposition d'intérêts, désaccord ou refus opposé à une réclamation dont Vous êtes l'auteur, Vous conduisant à faire valoir des prétentions en demande à l'amiable.
- Fait générateur du litige : apparition d'une difficulté juridique matérialisée par l'atteinte à un droit ou par le préjudice que Vous avez subi avant toute réclamation s'y rattachant.
- Panier d'achats : il est constitué par le(s) bien(s) mobilier(s) de consommation neuf(s), d'une valeur comprise entre 60 et 2.000 euros Toutes Taxes Comprises (frais de port inclus), acquis sur un site marchand dont les conditions générales de vente prévoient qu'en cas de litige, la loi française s'applique.
- Bien garanti : le(s) bien(s) mobilier(s) de consommation neuf(s), à usage privé ou professionnel intégrant un panier d'achats d'une valeur comprise entre 60 et 2.000 euros Toutes Taxes Comprises (frais de port inclus), mentionné(s) sur le certificat d'adhésion ClicProtect, acquis par l'assuré sur un site marchand, sous condition d'envoi postal avec solution de suivi de la livraison ou par transporteur privé.
- Livraison non conforme : le bien garanti réceptionné ne correspond pas à la référence constructeur ou distributeur indiquée sur le bon de commande ou le bien garanti est livré défectueux, cassé ou incomplet.
- Non-livraison : la livraison du bien garanti n'a pas été effectuée dans les cinq (5) jours calendaires qui suivent l'expiration du délai de livraison indiqué par le site marchand sur la confirmation de commande.
- Durée de la garantie : la garantie bénéficie à l'assuré pour une durée de trente (30) jours par panier d'achats assuré, à compter de la date de livraison ou de livraison annoncée en cas de non livraison.

## OBJET DE LA GARANTIE CLICPROTECT

En cas d'incident de livraison (livraison non-conforme ou non-livraison) suite à l'achat d'un bien garanti, l'adhérent pourra bénéficier de la garantie ClicProtect sous réserve de la désignation régulière de son panier d'achats sur le site [www.clicprotect.com](http://www.clicprotect.com). AXA Protection Juridique intervient alors, pour le compte de l'adhérent, directement auprès du site marchand afin qu'une solution amiable soit trouvée **en dehors de toute prise en charge de frais de quelle que nature que ce soit.**

A défaut d'une solution amiable satisfaisante trouvée dans les quarante cinq (45) jours suivant notre première intervention, l'adhérent est indemnisé dans la limite et les conditions décrites dans les présentes conditions générales, sous cinq (5) jours ouvrés.

## ACCÈS AUX PRESTATIONS

Une ligne téléphonique dédiée (appel non surtaxé - tarif habituel de votre opérateur téléphonique) est mise à votre disposition pour accéder aux prestations. Vous pouvez joindre notre équipe de juristes du lundi au vendredi, sauf jour férié, de 9h30 à 19h30 au **numéro de téléphone mentionné sur votre certificat d'adhésion.**

## PRESTATIONS FOURNIES

Vous bénéficiez des prestations suivantes :

**Le Conseil** : le juriste analyse votre situation. Il Vous fournit tous conseils sur l'étendue de vos droits. Il Vous assiste et organise avec Vous la défense de vos intérêts.

**La Recherche d'une solution amiable** : dans le cadre de la stratégie déterminée en commun avec Vous, le juriste met en oeuvre ses compétences pratiques et juridiques pour résoudre le litige. Il recherche une solution amiable satisfaisante dans un délai raisonnable. Il intervient pour votre compte directement auprès du site marchand **afin qu'une solution amiable soit trouvée en dehors de toute prise en charge de frais.**

**L'indemnisation du préjudice** : A défaut d'une solution amiable satisfaisante trouvée dans les quarante cinq (45) jours suivant notre première intervention, Vous êtes indemnisé **dans la limite de deux mille (2.000) euros Toutes Taxes Comprises par litige sous cinq (5) jours ouvrés.**

**La procédure spécifique de l'indemnisation :**

- En cas de non-livraison d'un bien garanti :  
AXA Protection Juridique Vous rembourse du montant correspondant au prix d'achat TTC du bien garanti dans la limite des sommes effectivement réglées au commerçant et du plafond prévu à l'article « Paiement de l'indemnité ».
  - En cas de livraison non conforme d'un bien garanti :  
Si le commerçant accepte le retour du bien garanti, pour ensuite Vous expédier un bien de remplacement ou effectuer un remboursement auprès de Vous, la garantie couvre les frais de réexpédition du bien garanti au commerçant si ces frais ne sont pas pris en charge par celui-ci ;  
Si le commerçant accepte le retour du bien garanti mais n'expédie pas de bien de remplacement ou n'effectue pas de remboursement auprès de Vous, la garantie couvre les frais de réexpédition et le remboursement du prix d'achat du bien garanti ;  
Si le commerçant n'accepte pas le retour du bien garanti, la garantie couvre les frais d'expédition du bien garanti envoyé à AXA Protection Juridique et le remboursement du prix d'achat.
- Le prix d'achat du bien garanti s'entend TTC et dans la limite des sommes effectivement réglées au commerçant.

Les pièces justificatives à fournir :

Vous devez fournir les pièces justificatives de votre dommage aux fins d'indemnisation et notamment :

- . L'impression du justificatif de la commande (mail), toute confirmation d'acceptation de votre commande en provenance du commerçant ;
- . La copie du relevé de votre compte ou de l'avis de prélèvement attestant le(s) montant(s) débité(s) de votre commande ;
- . En cas de livraison réalisée par un transporteur privé, le bon de livraison qui Vous a été remis ;
- . En cas d'envoi postal reçu par Vous, l'accusé de suivi dont Vous êtes en possession ;
- . En cas de renvoi du bien garanti chez le commerçant, le justificatif de vos frais d'expédition avec AR ;
- . A titre exceptionnel, nous pouvons être amenés à Vous demander des pièces complémentaires pour évaluer la matérialité de l'existence du sinistre.

Paiement de l'indemnité :

**Sous réserve du respect des conditions de délais et de la procédure telles que définies ci-dessus**, le règlement de l'indemnité due se fera dans les 5 jours ouvrés au terme de la période de recherche d'une solution amiable.

L'indemnité est **limitée à deux mille (2.000) euros Toutes Taxes Comprises par sinistre et par panier d'achat garanti ou le cas échéant, à concurrence du montant du ou des biens garantis sur le ou lesquels porte le litige.**

Lorsque les biens garantis détériorés font partie d'un ensemble et s'avèrent à la fois inutilisables séparément et irremplaçables, l'indemnité est versée à concurrence du prix d'achat de l'ensemble au complet.

## EXCLUSIONS COMMUNES

**Sont exclus les litiges :**

- relatifs à l'achat de prestations de services de quelle que nature que ce soit ;
- relatifs à l'achat de biens d'occasion ;
- relatifs à l'achat de biens mobiliers de consommation neufs acquis auprès de particuliers ;
- relatifs aux bijoux ou objets précieux tels que les objets d'Art, Orfèvrerie, argenterie d'une valeur supérieure à 150 euros TTC ;
- relatifs aux achats de produits alimentaires dits « frais » ; aux végétaux ;
- relatifs à l'achat d'animaux ;
- relatifs à l'achat de biens immobiliers ;
- relatifs à l'achat d'un véhicule à moteur ;
- relatifs aux données numériques à visualiser ou à télécharger en ligne (fichiers MP3, Photos, logiciels...);
- relatifs à la qualité de la prestation incluse dans le bien livré (voyage, transport, billetterie...);
- relatifs aux biens mobiliers immatériels ayant valeur d'argent (tels que les effets de commerce, espèces, les valeurs mobilières, actions, obligations, coupons, titres et papiers, tous autres titres de créance ou de propriété, bons de caisse, timbres-poste et fiscaux, titres de transport, contrats de services, de banque ou d'assurance, titres d'accès à des activités de loisirs) ;
- relatifs à l'achat de médicaments au sens du droit français ;
- relatifs à l'achat d'armes de toutes catégories au sens du droit français ;
- de nature fiscale ou douanière ;
- relatifs à tout achat illicite ou dont le commerce est interdit par la réglementation en vigueur ;
- relatifs à l'achat de biens acquis sur des sites à caractère violent, pornographique, discriminatoire ou portant atteinte à la dignité humaine ;
- relatifs au prix d'achat du bien garanti ;
- relatifs à l'aménagement de délais de paiement n'impliquant pas de votre part une contestation sur le fond ;
- résultant de l'inexécution de votre part d'une obligation légale ou contractuelle ;
- relatifs à une faute intentionnelle ou dolosive du bénéficiaire ;
- Vous opposant à ClicProtect et/ou nous, AXA Protection Juridique agissant pour son propre compte ou celui de la MGARD.

## DURÉE DE LA GARANTIE

La présente garantie Vous est acquise pour une durée de trente (30) jours calendaires à compter de la date de livraison ou de la date de livraison annoncée en cas de non livraison, sous réserve de la désignation régulière de la commande assurée sur votre compte ClicProtect. Vous devez être à jour du paiement de votre cotisation.

## CONDITIONS ET MODALITÉS D'INTERVENTION

**Les prestations en cas de litige Vous sont acquises si les conditions suivantes sont réunies :**

- 1) Vous ne devez disposer d'aucune information sur un éventuel litige susceptible de mettre en jeu la garantie au moment de la prise d'effet de votre garantie ; en outre les faits, les événements ou la situation sources du litige doivent être postérieurs à la date de prise d'effet de votre garantie. Si ce n'est pas le cas, Vous devez prouver que Vous étiez dans l'impossibilité d'en avoir connaissance à cette date ;
- 2) Préalablement à notre intervention, Vous devez avoir formulé votre réclamation auprès du service client du site marchand ;
- 3) Vous devez nous déclarer votre litige entre la date de prise d'effet de votre garantie et celle de sa cessation ;
- 4) Le montant des intérêts en jeu, à la date de la déclaration du litige, doit être compris entre 60 et 2.000 euros Toutes Taxes Comprises (frais de port inclus) ;

- 5) Vous devez nous nous déclarer votre litige en nous contactant par téléphone via la ligne téléphonique dédiée à ClicProtect dont le numéro d'appel est indiqué sur votre certificat de garantie. Votre certificat de garantie comporte également le nom du site marchand, votre numéro de commande, le détail de votre commande, le montant réglé de votre commande, le mode et la date présumée de livraison, ainsi qu'un numéro de garantie délivré par ClicProtect. Ces informations seront à nous indiquer lors de votre appel téléphonique à nos services.

## TERRITORIALITÉ

La garantie s'applique au panier d'achats effectués sur un site marchand dont les conditions générales de vente sont applicables en France et relèvent de la Loi française.

Le bien garanti doit être livré en France métropolitaine ou dans les DROM-TROM.

## DECLARATION DU LITIGE ET INFORMATION DE AXA PROTECTION JURIDIQUE

Vous devez nous contacter par téléphone (via la ligne téléphonique dédiée), en indiquant au juriste :

- les références du panier d'achats désigné sur votre certificat de garantie ;
- l'exposé chronologique des circonstances du litige ainsi que tous renseignements utiles au juriste ;
- le cas échéant nous nous réservons le droit de Vous demander de nous transmettre par courrier les coordonnées précises du site marchand, le justificatif de la commande (mail), toute confirmation d'acceptation de la commande en provenance du site marchand et tout autre document ou renseignement que nous jugerions utiles.

**Vous êtes entièrement déchu de tout droit à garantie pour le litige considéré** si Vous faites de mauvaise foi des déclarations inexactes sur les faits, les événements ou la situation qui sont à l'origine du litige ou plus généralement sur tous les éléments pouvant servir à la solution du litige.

## PRESCRIPTION

Conformément aux dispositions prévues par les articles L.114-1 et suivants du code des Assurances, toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription :

- toute citation en justice, y compris en référé, tout commandement ou saisie, signifiés à celui que l'on veut empêcher de prescrire ;
- toute reconnaissance non équivoque par l'assureur du droit à garantie de l'assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'assuré envers l'assureur ;
- la demande d'aide juridictionnelle qui dure jusqu'au moment où le bureau d'aide juridictionnelle rend une décision définitive ;
- ainsi que dans les autres cas suivants prévus par l'article L.114-2 du code des Assurances :
  - . toute désignation d'expert à la suite d'un sinistre ;
  - . tout envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception par :
    - l'assureur à l'assuré pour non-paiement de la prime ;
    - l'assuré à l'assureur pour règlement de l'indemnité.

## RÉCLAMATION

Notre Service Relation Clientèle (1 place Victorien Sardou 78166 Marly le Roi cedex) est à votre disposition pour répondre à vos demandes d'informations et traiter vos éventuelles réclamations. Si Vous n'êtes pas satisfait par notre réponse, Vous pouvez faire appel au Médiateur, sauf dans les cas visés à l'article L.127-4 du code des Assurances pour lesquels une procédure spécifique est prévue. Nous Vous communiquerons les conditions d'accès au Médiateur, sur simple demande adressée à notre Service Relation Clientèle. Le Médiateur, personnalité indépendante, rendra un avis. Son avis ne s'impose pas, et Vous conservez la faculté de saisir, le cas échéant, le tribunal compétent.

## DROIT DE RENONCIATION

En cas de fourniture à distance d'opérations d'assurance :

Constitue une fourniture d'opération d'assurance à distance, telle que définie par l'article L.112-2-1 du code des Assurances, la fourniture des opérations d'assurance auprès d'un souscripteur, personne physique qui agit en dehors de toute activité commerciale ou professionnelle dans le cadre d'un système de vente ou de prestation de services à distance organisé par l'assureur ou l'intermédiaire d'assurance qui pour ce contrat utilise exclusivement des techniques de communication à distance jusqu'à y compris, la conclusion du contrat.

Il est précisé que, conformément aux dispositions de l'article L.112-2-1 du code des Assurances, les règles concernant la fourniture d'opération d'assurance à distance :

- Ne s'appliquent qu'au premier contrat pour les contrats à durée déterminée suivis d'autres contrats de même nature, échelonnés dans le temps, sous condition que pas plus d'un an ne se soit écoulé entre deux contrats.
- Ne s'appliquent qu'en vue et lors de la conclusion du contrat initial pour les contrats renouvelables par tacite reconduction.

Si le contrat a été conclu à la demande du souscripteur en utilisant une technique de communication à distance ne permettant pas la transmission des informations précontractuelles et contractuelles sur un support papier ou sur un autre support durable, l'assureur ou l'intermédiaire doit exécuter ses obligations de communication immédiatement après la conclusion du contrat. Toute personne physique qui conclut à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle un contrat à distance, est informé qu'il dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus pour renoncer et ce, sans avoir à justifier de motif ni supporter de pénalité. Ce délai commence à courir soit à compter du jour de la signature des conditions particulières, soit à 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 première. Le souscripteur est informé que le contrat ne peut recevoir commencement d'exécution avant l'arrivée du terme de ce délai sans son accord.

### Modalités de renonciation :

Pour exercer l'une ou l'autre de ces actions, il convient de retourner une lettre de renonciation dûment complétée, datée et signée avant l'expiration de ce délai de quatorze (14) jours, à l'adresse de ClicProtect mentionnée aux présentes conditions générales. Ci-après, un modèle de lettre de renonciation : "Je soussigné (e)... (nom, prénom), demeurant (adresse), souhaite renoncer à mon adhésion au contrat d'assurance n° 5 034 293 004 que j'avais conclu le (date). Fait à (lieu), le (date) et Signature." Les garanties prendront alors rétroactivement fin dès réception de la lettre de renonciation. Le montant de la prime que Vous avez réglée Vous sera alors intégralement remboursé dans les trente jours à compter de la réception de votre lettre de renonciation par ClicProtect.

Toutefois, sur demande EXPRESSE de l'adhérent, son adhésion peut prendre effet à la date de réception de sa demande d'adhésion (date figurant sur le certificat d'adhésion).

## SUBROGATION LÉGALE

En cas de règlement partiel ou total d'indemnités, la MGARD est subrogée automatiquement dans tous droits et actions sur la part d'indemnités réglées. En cas de règlement total, la MGARD devient automatiquement propriétaire du bien faisant l'objet de l'indemnisation.

## PLURALITÉS D'ASSURANCE

L'assuré est tenu de déclarer l'existence d'autres assurances couvrant les mêmes risques que le présent contrat lors de la déclaration d'un sinistre.

Quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elles produit ses effets dans les limites des garanties et dans le respect des dispositions de l'article L.121-1 du code des Assurances.

## COMMUNICATION DU CONTRAT

Les conditions générales du contrat groupe 5 034 293 004 et leurs éventuels avenants sont consultables sur le site [www.clicprotect.com](http://www.clicprotect.com).

**Par ailleurs, les exceptions de garantie, les causes de non garantie prévues aux contrats collectifs, tout changement, modification ou transformation des contrats collectifs Vous sont opposables.**

## LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

Conformément à l'article 32 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, les informations suivantes sont portées à votre connaissance :

Les destinataires des données Vous concernant pourront être d'une part et en vertu d'une autorisation de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, les collaborateurs ainsi que les sous-traitants situés tant en France qu'au Canada ou l'île Maurice, de l'assureur responsable du traitement dont la finalité est la gestion et l'exécution des contrats d'assurance, et d'autre part, ses intermédiaires, réassureurs, organismes professionnels habilités.

Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification auprès de Juridica - 1 place Victorien Sardou - 78160 Marly-le-Roi pour toute information Vous concernant.

Dans le cadre de la mise en oeuvre des prestations d'assurances en cas de litige, des informations nominatives, indispensables à la gestion de votre dossier, peuvent être recueillies. Ces informations sont destinées à l'usage interne des assureurs qui s'engagent à en respecter la confidentialité.

Conformément à la Loi du 6 janvier 1978 modifiée, les droits d'accès et de rectification des fichiers peuvent être exercés au siège social d'AXA Protection Juridique - 1 place Victorien Sardou - 78160 Marly le Roi.

Organisme de surveillance : Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP) 61 rue Taitbout - 75436 PARIS Cedex 09  
ORIAS : Registre d'immatriculation des intermédiaires d'assurance - <http://www.orias.fr>

