

# CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT AUX OFFRES CANAL

Valables au 15 novembre 2016

## CANAL

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement, le contrat d'abonnement, le formulaire de rétractation et la fiche tarifaire en vigueur ainsi que le courrier de bienvenue fournis à l'abonné constituent le "Contrat d'Abonnement", dont la gestion est par défaut dématérialisée lorsqu'elle est possible, sauf demande contraire de l'abonné formulée auprès des Services Clients dont les coordonnées sont fournies à l'article 13.1 ci-après.

Le Contrat d'Abonnement aux offres CANAL est conclu par l'abonné avec la SOCIETE D'EDITION DE CANAL PLUS - RCS Nanterre 329 211 734 (ci-après dénommée "CANAL+") et GROUPE CANAL+ SA - RCS Nanterre 420 624 477 (ci-après dénommée "GROUPE CANAL+"; CANAL+ et GROUPE CANAL+ étant dénommées ensemble "CANAL+/GROUPE CANAL+"). CANAL+ donne mandat à GROUPE CANAL+ pour commercialiser et gérer l'Abonnement aux offres CANAL.

### TITRE I - L'ABONNEMENT

#### ARTICLE 1 - OBJET DE L'ABONNEMENT

CANAL+/GROUPE CANAL+ proposent aux particuliers domiciliés en France métropolitaine et à Monaco des abonnements à des offres de télévision payante (ci-après dénommées "Abonnement(s)") diffusées dans les territoires ci-dessus indiqués.

##### 1.1 PACK PRINCIPAL

• Abonnement au pack "ESSENTIEL", donnant accès à La Chaîne CANAL+, à CANAL+DECALE et au service de télévision de rattrapage correspondant à ces chaînes ainsi qu'à MULTISPORTS.

• Abonnement au pack "ESSENTIEL famille", donnant accès à La Chaîne CANAL+, à CANAL+DECALE, à CANAL+family et à une sélection de chaînes thématiques et au service de télévision de rattrapage correspondant à ces chaînes ainsi qu'à MULTISPORTS.

##### 1.2 PACK(S) THEMATIQUE(S)

L'abonné au pack ESSENTIEL ou au pack ESSENTIEL famille peut également souscrire à un ou plusieurs pack(s) thématique(s) complémentaire(s). La durée d'engagement à ce ou ces pack(s) thématique(s) est la même que celle de l'Abonnement au pack principal.

##### 1.3 Pack INTEGRALE

L'Abonnement au pack INTEGRALE comprend l'intégralité des chaînes proposées dans le cadre des packs principaux et thématiques ainsi qu'une large sélection d'options et chaînes à la carte, dont le détail figure dans la fiche tarifaire en vigueur au jour de la souscription.

##### 1.4 PANORAMA

L'Abonnement à PANORAMA inclut une sélection de chaînes thématiques. Il ne peut être associé à un ou plusieurs pack(s) thématiques(s).

##### 1.5 Pack INITIAL

L'Abonnement à la formule "pack INITIAL" est réservée aux particuliers raccordés au réseau fibre de CORIOLIS et qui ont souscrit un contrat d'abonnement auprès de CORIOLIS relatif aux services de téléphonie et d'Internet (ci-après "le Contrat Coriolis"). Il est précisé que le présent Contrat d'Abonnement ne peut être souscrit en l'absence d'un Contrat Coriolis. La durée desdits contrats est identique et le présent Contrat ne peut se poursuivre en cas de résiliation du Contrat Coriolis.

L'Abonnement au pack INITIAL est accessible uniquement sur un écran TV et ne peut être complété par des options et chaînes à la carte.

1.6 L'accès aux programmes contenus dans les offres CANAL (y compris le pack INITIAL) est autorisé pour un accès principal sur TV selon le mode de réception choisi, uniquement pour un usage privé et personnel, au sein d'un même foyer. CANAL+/GROUPE CANAL+ ou toute personne désignée par elles se réservent le droit de demander à l'abonné un document justifiant de son identité et de son domicile avant de lui remettre les équipements de réception TV.

1.7 L'Abonnement à une offre CANAL (hors pack INITIAL) donne accès aux chaînes et services sur deux écrans TV installés au sein d'un même lieu d'habitation (via un décodeur TV (selon mode de réception choisi) et/ou une connexion supplémentaire PC/Mac, smartphone, tablette, Xbox 360 ou Xbox One) accessible en simultanée sous réserve de disposer des équipements compatibles. Par dérogation à ce qui précède, l'Abonnement au pack INTEGRALE donne accès à deux connexions simultanées sur (PC/Mac, tablette, smartphone, Xbox 360 ou Xbox One).

1.8 Chaque Abonnement CANAL (à l'exception de l'Abonnement au pack INITIAL) peut être complété par une ou plusieurs options visées au Titre IV ci-dessous et décrites dans la fiche tarifaire en vigueur au jour de la souscription.

#### ARTICLE 2 - PROGRAMMATION

2.1 CANAL+ et GROUPE CANAL+ proposent des programmes réservés à un public adulte averti (dits programmes de catégorie V). Leur accès est verrouillé par la saisie préalable d'un code parental personnel et modifiable par chaque abonné, destiné à protéger les mineurs contre les nuisances qu'ils peuvent provoquer sur leur épanouissement physique, mental ou moral. Il est rappelé que le visionnage de programmes de catégorie V par des mineurs est susceptible de leur causer des troubles durables et que toute personne qui permettrait à des mineurs d'avoir accès à de tels programmes s'expose à des sanctions pénales (article 227-24 du Code pénal).

2.2 GROUPE CANAL+ propose des programmes présentés comme spécifiquement conçus pour les enfants de moins de trois ans. Le Conseil Supérieur de l'Audiotvisuel et le Ministère des Affaires Sociales et de la Santé appellent que regarder la télévision y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de trois ans peut entraîner chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retard de langage, agitations, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans.

2.3 Le plan de services des chaînes accessibles via les équipements est déterminé par GROUPE CANAL+, en vue notamment d'optimiser le confort et la navigation de l'abonné entre les chaînes.

2.4 Le contenu de l'Abonnement CANAL étant lié aux spécificités techniques de chaque équipement, il pourra être différent selon l'équipement et l'opérateur tiers.

### TITRE II - MODALITES D'ACCES TECHNIQUE ET D'USAGE DE L'ABONNEMENT

#### ARTICLE 3 - MODALITES D'ACCES AUX PROGRAMMES SUR TV (dans le cadre d'un abonnement incluant un accès sur TV)

##### 3.1 Modalités générales

3.1.1 L'abonné à CANAL peut avoir accès aux programmes de l'Abonnement CANAL sur TV, selon le mode de réception choisi:

• en mode numérique terrestre pour l'Abonnement à ESSENTIEL et au pack LES CHAINES CANAL+ (ci-après dénommé "Abonné CANAL+ par la TNT") sous réserve de disposer d'un décodeur tiers compatible et d'une carte d'Abonnement.

• en mode numérique terrestre et le réseau Internet (ci-après dénommé "Abonné CANAL par la TNT et le réseau Internet") sous réserve d'un débit Internet suffisant et d'un décodeur connecté compatible ou d'un téléviseur connecté hybride TNT et Réseau Internet compatible (connexion Internet haut débit requise)

• par le réseau Internet sous réserve d'un débit Internet suffisant et d'un téléviseur connecté au Réseau Internet compatible.

• en mode numérique par satellite Astra 19° 2 Est, exclusivement en HD (ci-après dénommé "Abonné CANAL par satellite"),

• en mode numérique via le réseau filaire, notamment ADSL ou fibre optique ou câble (ci-après dénommé "Abonné CANAL par le réseau filaire"). Seuls les Abonnements à ESSENTIEL et au pack LES CHAINES CANAL+ sont accessibles par le câble.

3.1.2 On entend par "Opérateur Tiers" toute société exploitant une offre de services reposant sur la technologie liée aux réseaux filaires ci-après désignée "Réseaux Filaires" (ADSL, fibre optique, câble...), par la TNT ou par le satellite ASTRA 19° 2 EST, qui permet la diffusion de services audiovisuels accessibles sur le téléviseur via un réseau tiers.

La souscription d'un Abonnement via un Opérateur Tiers établit des relations juridiques distinctes et indépendantes de celles pouvant exister entre l'abonné et l'Opérateur Tiers, ainsi que celles pouvant exister avec CANAL+/GROUPE CANAL+. En cas de disparition ou de modification du mode de réception choisi par l'abonné ou de résiliation de son contrat avec l'Opérateur Tiers, l'abonné s'engage à informer CANAL+/ GROUPE CANAL+ du nouveau mode de réception et/ou du nouvel Opérateur Tiers par lequel il souhaite recevoir les programmes de son Abonnement pour la durée du Contrat d'Abonnement restant à courir.

##### 3.2 Sur TV par le Satellite ou la TNT et/ou le réseau Internet (dans le cadre d'un abonnement incluant un accès sur TV)

###### 3.2.1 Réception du signal

Pour recevoir l'Abonnement sur TV par la TNT et/ou le réseau Internet ou le Satellite, l'abonné doit disposer, par ses propres moyens:

• soit d'une antenne hertzienne individuelle ou être raccordé à une antenne hertzienne collective permettant la réception de signaux numériques pour la TNT,

• soit d'une antenne satellite individuelle ou être raccordé à une parabole de réception satellitaire collective permettant de capter les programmes diffusés en HD par le système satellitaire ASTRA ou tout système qui pourrait lui succéder, ou le cas échéant être abonné au Service TV de l'Opérateur Tiers et disposer d'un décodeur TV remis par l'Opérateur Tiers,

• soit pour une réception par la TNT et le réseau Internet, disposer d'un décodeur ou d'un téléviseur connecté hybride TNT et Réseau Internet compatibles et d'une connexion Internet haut débit

• soit, pour une réception par le Réseau Internet, disposer d'un téléviseur connecté au Réseau Internet compatible et d'une connexion Internet haut débit.

###### 3.2.2 Carte d'Abonnement

CANAL+/ GROUPE CANAL+ fourniront une carte numérique (ci-après dénommée "Carte d'Abonnement CANAL") à l'abonné, sauf pour:

• les Abonnements conclus par l'intermédiaire d'un Opérateur Tiers, pour lesquels la carte ou le système d'accès à l'Abonnement est fourni par ledit Opérateur Tiers ;

• les Abonnements recus sur un téléviseur connecté compatible, pour lesquels aucune carte n'est requise (le système de contrôle d'accès étant intégré dans le téléviseur).

Cette Carte d'Abonnement CANAL constitue un module qui identifie techniquement et individualise la gestion de l'abonné par CANAL+/GROUPE CANAL+ et donne accès à un ensemble de programmes qui ne peuvent être dissociés. Elle demeure la propriété insaisissable, inaliénable et incessible de CANAL+/ GROUPE CANAL+ qui se réserve la faculté de la remplacer, à tout moment, à des fins de mise à jour des normes de diffusion, pour déployer de nouveaux services ou lutter plus efficacement contre des usages illicites ou frauduleux tels que définis au paragraphe ci-après. L'abonné en est informé préalablement et reçoit à son domicile la nouvelle carte d'abonnement à insérer dans son matériel de réception à la place de son ancienne carte.

L'abonné est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la Carte d'Abonnement CANAL en dehors des cas de force majeure, défaillance de la carte ou faute imputable à CANAL+/GROUPE CANAL+. L'abonné engage sa responsabilité à l'égard de CANAL+/GROUPE CANAL+ en cas d'usage illicite ou frauduleux de la Carte d'Abonnement CANAL (y compris sa déduplication) tel qu'une utilisation:

• permettant la captation illicite des contenus payants des offres CANAL par l'installation d'un équipement, matériel, dispositif ou instrument conçu, en tout ou partie, pour capter frauduleusement des chaînes et programmes télédiffusés réservés à un public déterminé

• les abonnés CANAL (articles 79-1 et suivants de la loi du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication),

• contournant les mesures technologiques de protection mises en place par le groupe CANAL+, portant atteinte au système de traitement automatisé de données (articles 323-1 et suivants du Code pénal),

• enfreignant des droits de propriété intellectuelle (notamment article L. 335-2-1 du

Code de Propriété Intellectuelle) de CANAL+/GROUPE CANAL+, cette liste n'étant pas exhaustive.

L'usage illicite ou frauduleux tel que décrit ci-dessus entraînera l'invalidation immédiate et sans préavis de la Carte d'Abonnement CANAL et ce, sans préjudice des poursuites judiciaires et/ou des sanctions contractuelles et légales applicables en pareille circonstance.

### 3.2.3 Décodeur

CANAL+/GROUPE CANAL+ généralisant la réception par les abonnés de leurs programmes en haute définition (HD), l'abonné doit disposer, pour la réception de l'Abonnement sur TV, d'un décodeur compatible HD et de ses accessoires, qui diffèrent selon le type d'Abonnement souscrit. Un décodeur inclut une carte, une télécommande, un cordon secteur équipé le cas échéant d'un transformateur ou un bloc alimentation, et selon le cas, un cordon HDMI, un cordon péritel, un cordon rallonge téléphonique, nécessaires à la réception des programmes.

Il peut s'agir :

- d'un décodeur mis à disposition par CANAL+/GROUPE CANAL+ ou toute autre personne désignée par elles à titre gratuit ou au titre d'une location, pour un Abonnement par satellite, par la TNT ou par la TNT et le réseau Internet (ci-après dénommé "Décodeur CANAL"),
- d'un décodeur acquis par l'abonné, par ses propres moyens, auprès d'un tiers, permettant la réception des programmes en HD et conforme au système de contrôle d'accès aux programmes et services des Abonnements CANAL. Il est entendu que CANAL+/GROUPE CANAL+ ne peuvent être tenues responsables en cas de non-conformité d'un décodeur acquis par l'abonné. De même, CANAL+/GROUPE CANAL+ ne seront nullement tenues pour responsables si le décodeur acquis par l'abonné ne permet pas la réception des programmes en HD.

a) Décodeur CANAL :

Pour permettre à l'abonné de recevoir ses programmes, CANAL+/GROUPE CANAL+ mettent à sa disposition un décodeur, et le cas échéant un disque dur, selon les modalités définies dans la fiche tarifaire. Cette mise à disposition est consentie exclusivement à titre d'accessoire de l'Abonnement.

b) Décodeur acquis par l'abonné auprès d'un tiers :

CANAL+/GROUPE CANAL+ n'interviennent à aucun moment dans la mise à disposition, l'installation, l'utilisation, la maintenance, la restitution, la tarification ou dans tout autre acte de gestion concernant le décodeur TV et/ou le disque dur acquis par l'abonné auprès d'un tiers. La responsabilité de CANAL+/GROUPE CANAL+ ne pourra dès lors en aucun cas être engagée à ce titre.

### 3.3 Sur TV par les Réseaux Filaires

#### 3.3.1 Réception du signal

Pour recevoir l'Abonnement par les Réseaux Filaires, l'abonné doit être abonné au Service TV de l'Opérateur Tiers et disposer :

- soit d'un décodeur TV remis par GROUPE CANAL+ qui pourra en outre faire l'objet, selon l'opérateur, d'un contrat de location de décodeur
- soit d'un décodeur TV remis par l'Opérateur Tiers, le tout tel que décrit dans les Conditions Générales de Vente de ce dernier, et disposer d'un débit suffisant à la réception des programmes des Abonnements CANAL via les réseaux filaires de l'Opérateur Tiers.

#### 3.3.2 Décodeur TV remis par l'Opérateur Tiers

CANAL+/GROUPE CANAL+ n'interviennent à aucun moment dans la mise à disposition, l'installation, l'utilisation, la maintenance, la restitution, la tarification ou dans tout autre acte de gestion concernant le décodeur TV et/ou le disque dur. Le décodeur TV et/ou le disque dur étant mis à la disposition de l'abonné par l'Opérateur Tiers et/ou tout autre fournisseur, la responsabilité de CANAL+/GROUPE CANAL+ ne pourra en aucun cas être engagée à ce titre.

#### 3.4 Enregistrement des Programmes sur TV

3.4.1 Pour enregistrer des programmes des Abonnements CANAL recus sur TV, sous réserve de leur disponibilité dans l'offre, l'abonné doit disposer d'un disque dur interne ou externe compatible relié à son décodeur TV.

Le disque dur, interne ou externe au décodeur TV, peut :

- pour un Abonnement avec un Décodeur CANAL : soit être mis à disposition par CANAL+/GROUPE CANAL+ ou toute autre personne désignée par elle à titre gratuit ou au titre d'une location soit être acquis par l'abonné auprès d'un tiers, sous réserve de sa compatibilité avec le Décodeur CANAL dont dispose l'abonné (ci-après dénommé "Disque Dur CANAL").

- pour un Abonnement avec un décodeur mis à disposition par un Opérateur Tiers ou acquis par l'abonné auprès d'un tiers : soit être mis à disposition de l'abonné par l'Opérateur Tiers soit être acquis par l'abonné, auprès d'un tiers, sous réserve de sa compatibilité avec le décodeur dont dispose l'abonné.

Il est précisé que, dans le cadre d'un Abonnement CANAL par la TNT et le réseau Internet, seuls les programmes des chaînes recues par la TNT peuvent être enregistrés.

3.4.2 CANAL+/GROUPE CANAL+ ne sauraient être tenues pour responsables :

- des pertes d'enregistrement consécutives à des opérations de maintenance nécessitées par un cas de force majeure (exemple : foudre...), à une réinstallation du décodeur effectuée avec l'abonné ou en cas d'échange de décodeur ou de disque dur,
- des difficultés d'enregistrement résultant de l'interruption de fonctionnement temporaire ou définitive du système satellitaire ASTRA ou de tout autre système qui pourrait lui succéder, quelle qu'en soit la cause, ou d'un débit Internet insuffisant pour les abonnés par la TNT et le réseau Internet,
- des difficultés d'enregistrement résultant de la modification ou du retard de la programmation annoncée pour des raisons relevant de la force majeure ou en cas de décision de justice produisant des effets sur la programmation,
- de l'impossibilité d'enregistrer des programmes non éligibles à l'enregistrement du fait de restrictions imposées par les ayants-droits,

3.4.3 Les enregistrements non protégés par l'abonné sont supprimés automatiquement par ordre d'ancienneté dans le cas où la mémoire d'enregistrement atteint son seuil maximum.

#### 3.5 Second décodeur TV

3.5.1 L'Abonnement CANAL (hors pack INITIAL) permet à l'abonné, sous réserve de disposer d'un équipement compatible, de recevoir ses programmes sur deux postes de télévision différents (selon son mode de réception), via un second décodeur TV.

3.5.2 Pour les Abonnés CANAL par satellite ou par la TNT (et le réseau Internet), le second décodeur TV lui est remis et facturé par GROUPE CANAL+. Pour les Abonnés par les Réseaux Filaires, le second décodeur TV sera remis par l'Opérateur Tiers dans les conditions fixées par ce dernier. Par dérogation à ce qui précède, les abonnés au pack

INTEGRALE peuvent bénéficier, sur simple demande, d'un second décodeur TV mis à disposition gratuitement.

3.5.3 Pour un abonné par la TNT/réseau Internet, le rajout d'un second décodeur TV satellite ou ADSL/Fibre transforme le mode de réception principal de l'abonnement de la TNT/réseau Internet vers le satellite ou l'ADSL/Fibre. Le décodeur TNT/réseau Internet devient alors le second matériel de réception de l'abonnement et fait l'objet d'une seconde facturation comme précisé dans la fiche tarifaire.

3.5.4 La réception des programmes de l'Abonnement via un second décodeur TV implique l'obligation pour l'abonné d'installer et de brancher les deux décodeurs, quels qu'ils soient, au sein d'un même foyer (même nom, même adresse). Pour les abonnés par la TNT et le réseau Internet, la réception des programmes via un second décodeur TV implique l'obligation de disposer d'un équipement compatible ainsi que d'une connexion Internet haut débit.

3.5.5 La mise à disposition, l'utilisation, l'entretien et la restitution des seconds Décodeurs CANAL sont régis par les articles 3, 5 et II.

## ARTICLE 4 – MODALITES D'ACCES AUX PROGRAMMES SUR ECRANS MOBILES

### 4.1 Modalités d'accès aux programmes sur PC/Mac

L'Abonnement CANAL (hors pack INITIAL) permet à l'abonné de recevoir ses programmes, dans le cadre du service multi-écrans, via le réseau Internet sur PC ou Mac. Par ailleurs, des Abonnements CANAL exclusivement sur écrans mobiles sont disponibles. L'abonné doit disposer, par ses propres moyens, d'un PC ou Mac (avec une capacité de mémoire vive suffisante et équipé des versions logicielles et d'un processeur compatibles) et d'un débit Internet suffisant.

Certains programmes sur PC ou Mac peuvent faire l'objet d'occultations et/ou de modifications du fait de restrictions imposées par les ayants-droits de CANAL+/GROUPE CANAL+, qui ne détiendraient pas l'intégralité des droits sur certains programmes nécessaires à leur diffusion sur PC/Mac.

L'Abonnement au pack INITIAL ne permet pas à l'abonné de recevoir des programmes sur PC ou MAC.

### 4.2 Modalités d'accès aux programmes sur smartphone et tablette numérique

L'Abonnement CANAL (hors pack INITIAL) permet à l'abonné de recevoir ses programmes, dans le cadre du service multi-écrans, via les réseaux Wi-Fi ou mobiles, sur un smartphone ou une tablette numérique compatible (avec forfait incluant la consommation de data en illimité). Par ailleurs, des Abonnements CANAL exclusivement sur écrans mobiles sont disponibles.

Certains programmes peuvent faire l'objet d'occultations et/ou de modifications sur un smartphone ou une tablette numérique, notamment les programmes de catégorie V qui ne sont pas accessibles sur smartphone et tablette, ainsi qu'en raison de restrictions imposées par les ayants-droits de CANAL+/GROUPE CANAL+ qui ne détiendraient pas l'intégralité des droits sur certains programmes nécessaires à leur diffusion sur smartphone et tablette. L'Abonnement au pack INITIAL ne permet pas à l'abonné de recevoir les programmes des chaînes du pack INITIAL sur un smartphone ou une tablette.

## ARTICLE 5 – UTILISATION ET ENTRETIEN DES EQUIPEMENTS CANAL

L'ensemble des équipements de réception des programmes sur TV remis par CANAL+/GROUPE CANAL+ (Carte d'Abonnement CANAL, Décodeur CANAL et Disque Dur CANAL) sont ci-après dénommés "les Equipements CANAL".

Les Equipements CANAL sont remis directement par CANAL+/GROUPE CANAL+ en cas de souscription d'un Abonnement CANAL.

5.1 Les Equipements CANAL sont la propriété exclusive, incessible et insaisissable de GROUPE CANAL+. Les Equipements CANAL ne pourront en aucun cas être cédés ou mis à disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit ou être utilisés par un tiers non abonné. Le Contrat d'Abonnement ne dégage pas l'abonné de sa responsabilité civile de gardien des Equipements CANAL.

5.2 L'abonné devra utiliser les Equipements CANAL exclusivement pour son usage personnel, à destination d'un seul téléviseur par décodeur et/ou par carte. L'usage des Equipements CANAL est interdit pour toute organisation de la réception des programmes par des tiers, en application de la loi n° 86-1067 du 30 septembre 1986 modifiée (articles 79-1 à 79-5), comme pour toute diffusion publique.

Il est également interdit pour toute diffusion gratuite ou payante, représentation et reproduction publiques comme pour toute organisation de la réception par des tiers de tout ou partie des programmes proposés par CANAL+/GROUPE CANAL+, y compris par le biais d'enregistrements.

5.3 L'abonné s'engage à souscrire toutes les assurances nécessaires aux fins de couverture de tous risques, tels que notamment, la perte ou vol ou détérioration des Equipements CANAL. En cas de panne, l'abonné devra rapporter les Equipements CANAL défectueux à une personne désignée par CANAL+/GROUPE CANAL+, pour test, réparation ou remplacement.

Afin d'assurer la sécurité et la qualité de service des Equipements CANAL, il sera régulièrement procédé à des mises à jour techniques et sécuritaires de ces derniers, ce qui pourra le cas échéant entraîner une interruption momentanée des programmes (principalement durant la nuit et pour une durée ne dépassant pas trois (3) heures), voire l'invalidation de la Carte d'Abonnement en cas d'utilisation illicite ou frauduleuse de celle-ci telle que définie à l'article 3.2.2.

5.4 L'abonné s'interdit formellement :

- de mettre à disposition de tiers, directement ou indirectement, tout ou partie des Equipements CANAL qui sont sous sa garde,
- d'effectuer toute ouverture, intervention technique, transformation ou modification sur les Equipements CANAL à quelque fin que ce soit,
- de détériorer ou de retirer l'étiquette apposée sur l'arrière des Décodeurs CANAL mentionnant le numéro de série.

5.5 En cas de non-respect des conditions énoncées ci-dessus, de disparition, de détérioration ou de destruction de tout ou partie des Equipements CANAL, l'abonné devra en informer CANAL+/GROUPE CANAL+, dans les 48 heures et en justifier (le cas échéant par la remise d'un récépissé de déclaration de vol, ou restitution des Equipements CANAL endommagés à CANAL+ ou toute personne désignée par elle). L'abonné sera tenu d'indemniser CANAL+/GROUPE CANAL+ à hauteur des montants indiqués ci-après, sauf preuve par celui-ci de son absence de faute et sous réserve de la garantie légale à la charge de CANAL+/GROUPE CANAL+ :

140€ pour tout Décodeur CANAL,  
200€ pour tout Décodeur CANAL avec Disque Dur CANAL,  
60€ pour tout Disque Dur CANAL,  
15€ pour toute Carte d'Abonnement,  
10€ pour un bloc alimentation,  
15€ pour une télécommande,  
5€ pour chaque câble manquant (HDMI, péritel, téléphone, alimentation etc.)

**5.6** CANAL+/GROUPE CANAL+ ne sauraient en aucun cas être tenues pour responsables en cas de disparition, perte, destruction, panne ou dysfonctionnement et, plus généralement, tout dommage ou événement susceptible d'affecter les Equipements CANAL utilisés de manière illicite ou frauduleuse, telle que définie à l'article 5.4.

### TITRE III – MODALITES CONTRACTUELLES DE L'ABONNEMENT

#### ARTICLE 6 – ENTREE EN VIGUEUR – DUREE DE L'ABONNEMENT

**6.1** Le Contrat d'Abonnement entre en vigueur à la date de la souscription à l'Abonnement (ci-après dénommée, la "Date de souscription"), c'est-à-dire dès l'acceptation de l'offre par l'Abonné.

La souscription à l'Abonnement permet d'accéder immédiatement aux programmes et services inclus dans l'Abonnement via [www.mycanal.fr](http://www.mycanal.fr) sur PC/Mac ou l'application myCANAL sur tablette, smartphone, Xbox 360 et Xbox One.

Sauf dans le cadre d'opérations promotionnelles spécifiques entraînant une durée d'engagement différente (portée à la connaissance de l'abonné avant toute souscription), la durée de chaque Abonnement est de 12 (douze) ou 24 (vingt-quatre) mois à compter du premier jour du mois suivant la Date d'activation telle que définie ci-après à laquelle s'ajoute le mois en cours. Dans le cadre d'un Abonnement sur TV via un Opérateur Tiers et via le réseau Internet avec un téléviseur connecté, la Date d'activation correspond à la Date de souscription de l'Abonnement. Dans le cadre d'un Abonnement par la TNT et le réseau Internet ou par le satellite avec un Equipement CANAL, la Date d'activation correspond à la date de retrait du matériel par l'abonné en point relais. Le mois en cours désigne le nombre de jours existant entre la Date d'Activation de l'Abonnement et le dernier jour du mois suivant cette date.

**6.2** Chaque Abonnement est reconduit par tacite reconduction pour des périodes de 12 (douze) mois, sauf résiliation ou réengagement dans les conditions définies dans le cadre d'opérations promotionnelles spécifiques entraînant une durée d'engagement différente (portée à la connaissance de l'abonné avant toute souscription).

Par dérogation à ce qui précède, l'Abonnement au pack INITIAL est reconduit, à l'issue de la période initiale de 12 mois et du mois en cours, pour des périodes successives d'un mois.

#### ARTICLE 7 – INTERRUPTION DU SERVICE

CANAL+/GROUPE CANAL+ ne sauraient être tenues pour responsables en cas d'interruption temporaire ou définitive qui n'est pas de leur fait et qui est imputable, soit à l'abonné, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, soit à un cas de force majeure.

#### ARTICLE 8 – TARIFS DE L'ABONNEMENT

**8.1** L'Abonnement peut être payé soit par l'abonné, soit par un Tiers Payeur, c'est-à-dire toute personne physique ou morale qui s'engage à payer, dans les conditions définies dans le présent Contrat, l'Abonnement fourni à l'abonné par CANAL. Un Tiers-Payeur ne peut, en aucun cas, être payeur de plus de 3 (trois) Contrats d'Abonnement sauf dérogation exceptionnelle accordée par CANAL+/GROUPE CANAL+.

L'abonné et le tiers payeur sont solidairement responsables du paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du présent Abonnement.

**8.2** La souscription d'un Abonnement implique le paiement par l'abonné :

- du prix mensuel et forfaitaire de ou des Abonnement(s) ainsi que du ou des forfaits(s) spécifique(s) pour le mois en cours.
- des frais d'accès, dus à titre définitif et forfaitaire lors de la souscription de l'Abonnement.

**8.3** Pour les abonnements souscrits avec une mise à disposition d'un Equipement CANAL, l'abonné paiera en sus des sommes visées à l'article 8.2 ci-dessus :

- un dépôt de garantie, ne portant pas intérêt jusqu'à sa restitution, qui sera remboursé à l'abonné à compter de la réception par CANAL+/GROUPE CANAL+ ou par toute autre personne désignée par elle du document permettant la restitution des Equipements CANAL, sous déduction éventuelle du montant de toutes les sommes dues par l'abonné CANAL et ses ayant droits.
- le prix mensuel de la location des Equipements CANAL, selon le type d'abonnement ainsi que le forfait spécifique pour le mois en cours.

**8.4** Ces tarifs sont indépendants des coûts liés au contrat d'abonnement et aux services souscrits le cas échéant auprès d'un Opérateur Tiers.

**8.5** Les tarifs applicables à l'Abonnement visés aux articles 8.2 et 8.3 ci-dessus et les modalités de paiement sont ceux définis dans la fiche tarifaire en vigueur au jour de la souscription de l'Abonnement, comprenant l'ensemble des tarifs dus au titre de l'Abonnement, des Equipements CANAL et des options. La date de règlement de l'Abonnement est fixée au 4 de chaque mois.

**8.6** En cas de retard ou défaut de paiement et suite à des relances infructueuses des Services Clients CANAL, CANAL+/GROUPE CANAL+ se réservent le droit, après en avoir informé l'abonné, de couper l'accès aux images, sans préjudice de la résiliation du Contrat d'Abonnement par CANAL+/GROUPE CANAL+ conformément à l'article 10.3.

**8.7** Les augmentations de tarifs, applicables au renouvellement de l'Abonnement, seront portées à la connaissance de l'abonné, de manière individualisée, au moins 2 (deux) mois avant la date d'échéance de l'Abonnement. L'abonné aura alors la faculté de mettre fin à son Contrat d'Abonnement dans les conditions prévues à l'article 10 ci-dessous.

#### ARTICLE 9 – TRANSFORMATIONS D'ABONNEMENT

**9.1** La Transformation d'Abonnement désigne le changement, à tout moment, du type d'équipements quels qu'ils soient au sein de l'Abonnement. La Transformation de l'Abonnement peut notamment avoir pour conséquence de modifier le mode de diffusion initialement choisi pour un nouveau mode de diffusion : TV par satellite, par réseaux filaires, par la TNT et réseau Internet ou, pour un abonnement à ESSENTIEL et/ou au pack LES CHAINES CANAL+, par câble.

**9.2** En cas de Transformation d'Abonnement, les éventuels avantages promotionnels dont pouvait bénéficier l'abonné au titre de son Abonnement initial sont perdus.

**9.3** En cas de Transformation d'Abonnement, le tarif applicable est le tarif du nouvel Abonnement en vigueur à la date de la Transformation, augmenté ou diminué du tarif

des Equipements CANAL, et le cas échéant des services mis à disposition au jour de la Transformation d'Abonnement.

Ce tarif est applicable à compter du premier jour du mois suivant la Transformation d'Abonnement.

L'abonné reste redevable des mensualités d'Abonnement précédentes jusqu'au terme du mois au cours duquel la Transformation d'Abonnement est effectuée.

#### ARTICLE 10 – RESILIATION

**10.1** En vertu de l'article L.215-1 du Code de la consommation, "le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite.

Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, fait apparaître, dans un encadré apparent, la date limite de résiliation.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction. Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. A défaut de remboursement dans les conditions prévues ci-dessus, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal. Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur.

Les trois alinéas précédents ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement. Ils sont applicables aux consommateurs et aux non-professionnels".

**10.2** L'abonné ne peut résilier son Abonnement qu'à son échéance, moyennant notification écrite adressée au Service résiliation CANAL.

L'adresse à laquelle la demande de résiliation doit être adressée est, à la date des présents, GROUPE CANAL+ – Service Résiliation – TSA 86712 – 95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9. La notification écrite de l'abonné devra être reçue par CANAL+/GROUPE CANAL+ au plus tard 1 (un) mois avant cette échéance, sauf en cas de résiliation anticipée pour motif légitime. Dans l'hypothèse où l'abonné se prévaut d'un motif légitime, il devra fournir à CANAL+/GROUPE CANAL+ toute pièce de nature à justifier le motif invoqué.

Par dérogation à ce qui précède, la résiliation par l'abonné du Contrat Coriolis entraîne la résiliation automatique et concomitante de son Contrat d'Abonnement au pack INITIAL. Les modalités de résiliation du Contrat Coriolis sont prévues par les conditions générales d'abonnement aux offres de Coriolis.

L'abonné peut également résilier son Contrat d'Abonnement au pack INITIAL à l'issue de la période initiale de 12 mois et du mois en cours moyennant notification écrite adressée au Service résiliation de CANAL. Toute demande de résiliation sera effective à la fin du mois de réception de ladite demande.

**10.3** CANAL+/GROUPE CANAL+ pourront, sans préjudice de tous dommages et intérêts comme de toute action en justice, considérer l'Abonnement résilié de plein droit et procéder à sa désactivation sans préavis, en cas :

- de non-paiement par l'abonné des sommes dues, après des relances de CANAL+/GROUPE CANAL+ restées infructueuses,
- d'intervention technique non autorisée sur tout ou partie des Equipements CANAL,
- de mise à disposition de tout ou partie des Equipements CANAL à des tiers sous quelque forme que ce soit,
- d'agissements visant à permettre la réception de tout ou partie des programmes par un ou des non abonnés,

**10.4** Les Equipements CANAL devront être restitués à toute personne désignée par CANAL+/GROUPE CANAL+ dans les conditions prévues à l'article 11 ci-dessous.

**10.5** Sauf en cas de résiliation anticipée pour motif légitime, l'abonné restera redevable envers CANAL+/GROUPE CANAL+ de toutes les sommes dues jusqu'à la date d'échéance de son Abonnement.

**10.6** Toute utilisation de tout ou partie des Equipements ou de la Carte d'Abonnement CANAL en dehors du territoire tel que défini à l'article 1.1 entraînera la résiliation de plein droit et sans préavis du Contrat d'Abonnement, sans préjudice de toute action que CANAL+/GROUPE CANAL+ pourraient engager.

#### ARTICLE 11 – RESTITUTION DES EQUIPEMENTS CANAL

**11.1** En cas de résiliation, ou de modification de l'Abonnement, quelle qu'en soit la cause, l'abonné devra, dans un délai d'un mois suivant la fin du Contrat d'Abonnement, restituer auprès d'une personne désignée par CANAL+/GROUPE CANAL+, l'ensemble des Equipements CANAL.

A défaut de restitution du ou des Equipements CANAL et après une relance restée infructueuse, CANAL+/GROUPE CANAL+ adresseront à l'abonné une mise en demeure de restitution. Dans le cas où cette mise en demeure resterait sans effet dans les 15 (quinze) jours suivants, et sauf preuve par l'abonné de son absence de faute, ce dernier sera redevable d'une indemnité forfaitaire de :

140€ pour tout Décodeur CANAL,  
200€ pour tout Décodeur CANAL avec Disque Dur CANAL,  
60€ pour tout Disque Dur CANAL,  
15€ pour toute Carte d'Abonnement,  
10€ pour un bloc alimentation,  
15€ pour une télécommande,  
5€ pour chaque câble manquant (HDMI, péritel, téléphone, alimentation etc.)

Le montant de l'indemnité s'imputera sur le montant du dépôt de garantie versé initialement par l'abonné dans les conditions prévues à l'article 8.3. La non-restitution des Equipements CANAL expose l'abonné à des poursuites pénales.

**11.2** Lors de la restitution par l'abonné des Equipements CANAL, un Certificat de Restitution du Matériel (CRM) sera établi.

#### ARTICLE 12 – VENTE A DISTANCE ET DROIT DE RETRACTATION

**12.1** En cas de souscription à distance d'un Abonnement (notamment par Internet, Serveur Vocal, Télévision Interactive, Téléphone, etc...), l'abonné dispose d'un droit de rétractation

en application des articles L.221-1 et suivants du Code de la Consommation, qui peut être exercé dans un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la date de l'acceptation de l'offre - Date de souscription - (cachet de la Poste faisant foi) en écrivant à : GROUPE CANAL+ Service rétractation, TSA 86712 -95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9. L'abonné peut imprimer le formulaire de rétractation mis à sa disposition sur le site [www.espaceclientcanal.fr](http://www.espaceclientcanal.fr) et [www.lesoffrescanal.fr](http://www.lesoffrescanal.fr).

En cas de rétractation, le remboursement des sommes dont l'abonné aura été éventuellement prélevé au titre de l'Abonnement et/ou d'une ou des option(s) sera effectué, dans un délai de 14 jours à compter de la réception par CANAL+/GROUPE CANAL+ de la demande de rétractation, par chèque ou par un autre moyen de paiement préalablement déterminé en accord avec l'abonné. Les frais de renvoi des Equipements fournis par CANAL+/ GROUPE CANAL+ à l'abonné pour l'activation des services sont à la charge de l'abonné. L'abonné ne sera remboursé des sommes versées au titre du dépôt de garantie qu'à la restitution des Equipements CANAL.

**12.2** En cas de souscription d'un Abonnement à son domicile, ou dans tout lieu non destiné à la commercialisation du service proposé, l'abonné dispose d'un droit de rétractation en application des articles L.221-18 et suivants du Code de la Consommation, qui peut être exercé dans un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la date de l'acceptation de l'offre, exclusivement par courrier adressé à : GROUPE CANAL+, Service rétractation - 86712 - 95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9, en renvoyant le formulaire détachable joint à son Contrat d'Abonnement.

### ARTICLE 13 – CONTACTS/DONNEES PERSONNELLES

**13.1** L'abonné peut contacter CANAL+/GROUPE CANAL+ par courrier adressé au Service Clients CANAL dont l'adresse, à la date de publication des présentes Conditions Générales d'Abonnement, est la suivante : Service clients CANAL - 95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9, par téléphone (1) ou par internet à l'adresse [www.espaceclientcanal.fr](http://www.espaceclientcanal.fr). Pour les demandes relatives à la bonne exécution du Contrat d'Abonnement ou au traitement d'une réclamation, l'abonné peut appeler, du lundi au vendredi de 9H à 18H, un numéro non surtaxé qui, à la date de publication des présentes CGA, est le 09.70.82.08.15.

En cas de réponse jugée insatisfaisante ou d'absence de réponse du Service Clients dans un délai de 15 jours, l'abonné peut solliciter le Responsable du Dialogue Clients, qui étudiera le dossier et répondra à l'abonné dans un délai maximal de 15 jours.

L'adresse du Service Clients et du Responsable du Dialogue Clients et/ou du Médiateur figure sur le site Internet [www.espaceclientcanal.fr](http://www.espaceclientcanal.fr).

Si, à l'issue de ces démarches préalables écrites des consommateurs vis-à-vis de CANAL+/ GROUPE CANAL+, la réponse des services précités est jugée insatisfaisante, le Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) peut être saisi de tout litige de consommateurs dont le règlement n'aurait pas abouti. En effet et conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, CANAL+/GROUPE CANAL+ adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD dont les coordonnées sont les suivantes : 60, rue de la Boétie - 75008 PARIS - <http://www.mediateurfevad.fr> ou par courriel à l'adresse suivante (valable à la date des présentes) : [mediateurduecommerce@fevad.com](mailto:mediateurduecommerce@fevad.com).

**13.2** Les données personnelles de l'abonné sont destinées à CANAL+/GROUPE CANAL+ pour la gestion de son Contrat d'Abonnement. Les informations facultatives sont destinées à mieux connaître l'abonné et ainsi à améliorer les services qui lui sont proposés en lui suggérant notamment des programmes, produits ou services adaptés à ses besoins et/ou usages.

**13.3** CANAL+/ GROUPE CANAL+ pourra adresser à l'abonné, dans le respect des dispositions de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, par tout moyen, des informations lui permettant de mieux connaître les services de CANAL+/ GROUPE CANAL+ ainsi que des propositions commerciales. L'abonné autorise CANAL+/ GROUPE CANAL+ à collecter les données d'usage de son Abonnement à des fins de suivi de qualité et afin de définir des typologies d'utilisateurs permettant de recommander des programmes ou des produits et services adaptés à ses besoins et/ou usages. Pour exercer son droit d'opposition à l'utilisation de ses données d'usage, l'abonné peut écrire au Service Clients CANAL à l'adresse Service clients CANAL - 95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9, en joignant un justificatif d'identité.

**13.4** Dans le cadre de l'article 13.2 ci-dessus, les données personnelles de l'abonné peuvent être transférées à des prestataires techniques hors de l'Union Européenne, dans le strict respect des conditions de protection prévues par la Commission Européenne.

**13.5** CANAL+/GROUPE CANAL+ peuvent dans le respect de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 communiquer les coordonnées de l'abonné à des partenaires commerciaux, susceptibles de lui adresser des offres commerciales. L'abonné ne peut être sollicité par courrier électronique ou sms sans consentement de sa part.

**13.6** Le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique (Bloctel), étant précisé que l'inscription sur ladite liste n'est pas opposable au professionnel en cas de relations contractuelles préexistantes.

**13.7** L'abonné peut néanmoins exercer à tout moment son droit d'accès, de rectification et d'opposition sur les données le concernant en écrivant au Service Clients CANAL à l'adresse Service clients CANAL - 95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9, en joignant un justificatif d'identité.

## TITRE IV – LES OPTIONS

### ARTICLE 14 – ACCES AUX OPTIONS

**14.1** L'abonné CANAL (hors pack INITIAL) peut compléter son Abonnement, soit lors de la souscription, soit au cours de son Abonnement, par une ou plusieurs options composées de plusieurs chaînes ou services disponibles selon les supports, les formules d'abonnement et les Opérateurs Tiers (détail des options disponibles sur la fiche tarifaire en vigueur au moment où l'abonné désire souscrire à l'option ou sur l'Espace Client).

**14.2** Les options sont accessibles sur TV, dans le cadre d'un abonnement incluant un accès sur TV uniquement par satellite, réseaux filaires selon opérateur et TV via le réseau Internet (sous réserve de disposer du matériel compatible et d'une connexion Internet haut débit), ainsi que sur PC/Mac, smartphone, tablette, Xbox 360 et Xbox One dans les conditions indiquées à l'article 4. Par dérogation à ce qui précède, STUDIO+ est accessible uniquement via [www.studio.plus](http://www.studio.plus). Pour un abonnement via Bouygues FTTLA ou Numéricable, GOLF+ (incluse dans MULTISPORTS) est uniquement disponible sur [www.mycanal.fr](http://www.mycanal.fr).

**14.3** Les tarifs applicables aux options, les modalités de paiement, et le cas échéant, les modalités de réengagement sont ceux définis dans la fiche tarifaire en vigueur au jour de la souscription à l'option ou tout autre document qui serait remis à l'abonné. L'abonné sera redevable du tarif mensuel de l'option souscrite au jour de la souscription. Certaines options sont souscriptibles et facturées à la semaine. Les augmentations tarifaires des options sont régies par les dispositions de l'article 8.7 ci-dessus.

**14.4** La résiliation de l'Abonnement dans les conditions visées à l'article 10 entraîne en plein droit la résiliation des options.

**14.5** Les options peuvent être résiliées à tout moment par l'abonné indépendamment de l'Abonnement CANAL. Cette demande de résiliation se fera directement sur l'Espace Client ou en contactant le Service Client CANAL par téléphone (1) et prendra effet à la fin du mois au cours duquel GROUPE CANAL+ aura réceptionné la demande de l'abonné.

**14.6** La résiliation d'un ou plusieurs pack(s) thématique(s) n'entraîne pas la résiliation des options. Seule la résiliation des Abonnements aux packs principaux, à l'INTEGRALE et à PANORAMA dans les conditions visées à l'article 10 entraîne la résiliation des options.

(1) **0 892 39 39 10** Service 0,35 € / appel + prix appel