

# CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT AUX OFFRES CANAL+ SOUSCRITES APRES LE 14 JANVIER 2025

## ABONNEMENT 12 OU 24 MOIS

### VALABLES AU 16 MAI 2025

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement, le contrat d'abonnement, le formulaire de rétractation (lorsqu'il est applicable) et la Fiche Tarifaire en vigueur ainsi que le courrier de bienvenue fournis à l'abonné constituent le "Contrat d'Abonnement", dont la gestion (y compris pour ce qui concerne la facturation) 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 doit être conservé par l'abonné à des fins de documentation, de référence future et de reproduction à l'identique. Le Contrat d'Abonnement aux offres CANAL+ est conclu par l'abonné avec la SOCIÉTÉ D'ÉDITION DE CANAL PLUS S.A.S – RCS Nanterre 329 211 734 (ci-après dénommée "CANAL+ ") et CANAL+ FRANCE S.A.S – RCS Nanterre 812 514 586, dont les sièges sociaux se situent au 50 rue Camille Desmoulins, 92863 Issy-les-Moulineaux Cedex 9 (ci-après dénommée "CANAL+ FRANCE"; CANAL+ et CANAL+ FRANCE étant dénommées ensemble "CANAL+ / CANAL+ FRANCE"). La SOCIÉTÉ D'ÉDITION DE CANAL PLUS S.A.S donne mandat à CANAL+ FRANCE pour commercialiser et gérer l'Abonnement aux offres CANAL+.

## TITRE I – L'ABONNEMENT

### ARTICLE 1 – OBJET DE L'ABONNEMENT

**1.1** CANAL+ / CANAL+FRANCE proposent aux personnes physiques majeures domiciliées en France métropolitaine et à Monaco des abonnements à des offres personnalisées de télévision payante (ci-après dénommés " Abonnement(s) ") diffusés dans les territoires ci-dessus indiqués :

- Abonnement à l'une des formules CANAL+ (ci-après dénommé « Abonnement CANAL+ »)
- Abonnement PANORAMA
- Abonnement LE MINIPACK

ainsi que le service personnalisé fourni par CANAL+ / CANAL+ FRANCE incluant les recommandations personnalisées, les fonctionnalités de recherche de contenus ou programmes, de reprise de lecture, de playlists. Certains programmes ou services ne sont pas disponibles sur l'ensemble du territoire. Pour plus d'informations se référer à la fiche tarifaire à jour, disponible sur l'Espace Client de l'abonné. Les Abonnements CANAL+ (hors promotions spécifiques et offres spéciales), donnent accès au PASS DIVERTISSEMENT. Le PASS DIVERTISSEMENT est résiliable mensuellement via l'Espace Client CANAL+. La résiliation sera effective au plus tard à la fin du mois suivant la date de votre demande. A défaut de résiliation, le PASS DIVERTISSEMENT est reconduit tacitement tous les mois au tarif indiqué sur la Fiche Tarifaire.

### 1.2 ABONNEMENT CANAL+

L'Abonnement à CANAL+ donne accès aux programmes et aux contenus en live et replay de CANAL+. CANAL+ A LA DEMANDE et Apple TV+ inclus dans l'Abonnement CANAL+ et résiliable mensuellement via l'Espace Client CANAL+. La résiliation sera effective au plus tard à la fin du mois suivant la date de votre demande.

Apple TV+ (prix public 9,99€/mois, 2 écrans simultanés), inclus sous réserve de disponibilité des programmes.

En résiliant CANAL+ A LA DEMANDE et Apple TV+ vous ne pourrez plus accéder aux contenus étendus de CANAL+ (séries en intégralité, films de catalogue, jeunesse) et à Apple TV+.

### 1.3 ABONNEMENTS THÉMATIQUES

Deux Abonnements CANAL+ thématiques sont également disponibles à la souscription : CANAL+ CINÉ SÉRIES donne accès à l'ensemble des programmes de CANAL+ et des programmes de cinéma et de séries (voir détails en 1.5).

CANAL+ SPORT donne accès à l'ensemble des programmes de CANAL+ et à des programmes de sport.

### 1.4 ABONNEMENT CANAL+ LA TOTALE

L'Abonnement à CANAL+ LA TOTALE donne accès à l'intégralité des programmes proposés dans CANAL+ SPORT et CANAL+ CINE SERIES.

### 1.5 CINE SERIES avec abonnement mensuel

L'Abonnement mensuel à CINE SERIES inclus dans CANAL+ CINE SERIES est résiliable à tout moment au cours du Contrat d'Abonnement dans les conditions en vigueur précisées sur la Fiche Tarifaire. La résiliation de l'Abonnement à CINE SERIES est effective à la fin de la période mensuelle au cours de laquelle la demande a été faite.

Pour profiter du service Netflix Standard avec Pub (prix public 7,99€/mois, 2 écrans simultanés et en HD, avec publicité), vous devez avoir créé un compte CANAL+ ainsi qu'un compte Netflix, soumis aux conditions d'utilisation et de protection des données personnelles de Netflix (disponibles sur <https://help.netflix.com/legal/termsofuse>) qui traitera vos données personnelles en qualité de responsable de traitement pour l'exécution du contrat. Le nombre d'écrans inclus dans ce service est décorrélé du nombre d'écrans inclus dans votre Abonnement CANAL+.

### 1.6 CINE SERIES EXTRA avec abonnement mensuel

L'Abonnement mensuel à CINE SERIES EXTRA inclus dans CANAL+ LA TOTALE est résiliable à tout moment au cours du Contrat d'Abonnement dans les conditions en vigueur précisées sur la Fiche Tarifaire. La résiliation de l'Abonnement à CINE SERIES EXTRA est effective à la fin de la période mensuelle au cours de laquelle la demande a été faite.

Pour profiter du service Netflix Standard (prix public 14,99€/mois, 2 écrans simultanés et en HD), vous devez avoir créé un compte CANAL+ ainsi qu'un compte Netflix, soumis aux conditions d'utilisation et de protection des données personnelles de Netflix (disponibles sur <https://help.netflix.com/legal/termsofuse>) qui traitera vos données personnelles en qualité de responsable de traitement pour l'exécution du contrat. Le nombre d'écrans inclus dans ce service est décorrélé du nombre d'écrans inclus dans votre Abonnement CANAL+.

### 1.7 PANORAMA

L'Abonnement à PANORAMA donne accès à une sélection de programmes thématiques. PANORAMA n'est pas compatible avec les Abonnements CANAL+, CANAL+ CINE SERIES, CANAL+ SPORT et CANAL+ LA TOTALE, et l'abonnement LE MINIPACK.

### 1.8 LE MINIPACK

L'Abonnement LE MINIPACK donne accès à des programmes et contenus en live et en replay. LE MINIPACK n'est pas compatible avec les Abonnements CANAL+, CANAL+ CINE SERIES, CANAL+ SPORT et CANAL+ LA TOTALE et l'abonnement à PANORAMA.

**1.9** Chaque Abonnement peut être complété par une ou plusieurs options, en ce compris les transactions de vidéo à la demande CANALVOD, visées au Titre IV ci-dessous et décrites dans la fiche tarifaire en vigueur au jour de la souscription.

**1.10** Depuis le 1er avril 2018, conformément au règlement (UE) 2017/1128 du 14 juin 2017, tout nouvel abonné à CANAL+, ayant une résidence effective et stable en France métropolitaine ou à Monaco, pourra recevoir les services de contenu en ligne auxquels il a souscrit dans le cadre des Abonnements lorsqu'il sera présent temporairement - c'est-à-dire pour une durée limitée - dans un Etat membre de l'Union européenne autre que son Etat membre de résidence. CANAL+/CANAL+ FRANCE permettent aux abonnés présents temporairement dans un autre Etat membre de l'Union européenne d'avoir accès et d'utiliser le service de contenu en ligne auquel ils ont souscrit de la même manière que dans leur Etat membre de résidence. Cette obligation ne s'étend pas aux exigences de qualité de service de contenu en ligne auxquelles CANAL+/CANAL+ FRANCE sont soumis lorsqu'ils fournissent le service en France métropolitaine ou à Monaco.

L'Etat membre de résidence de l'abonné sera obligatoirement vérifié à la conclusion et au renouvellement de chaque Abonnement. En cas de doutes raisonnables sur l'Etat membre de résidence

de l'abonné au cours de la durée de son contrat, CANAL+/CANAL+ FRANCE se réservent le droit de vérifier à nouveau son Etat membre de résidence.

Lorsque la vérification de l'Etat membre de résidence de l'abonné est impossible ou si le résultat de cette vérification indique que l'abonné n'est plus résident dans l'Etat membre de souscription de son Abonnement, l'abonné ne pourra plus bénéficier de la portabilité transfrontalière. CANAL+/CANAL+ FRANCE attachent le plus grand soin à la sécurité des données de l'abonné, à travers la mise en place de mesures de protection techniques et organisationnelles adaptées. L'identifiant (adresse électronique) et le mot de passe de l'abonné sont personnels et confidentiels et l'abonné est seul responsable de l'utilisation de son mot de passe, qu'il s'engage à conserver secret et à ne pas le divulguer sous quelque forme que ce soit.

**1.11** L'abonné est responsable de toute activité sur son compte, y compris en cas d'Abonnement donnant droit à plusieurs connexions simultanées, et il lui appartient de contrôler l'accès à son compte, notamment pour s'assurer que :

- l'usage reste à tout moment strictement privé et au sein du cercle familial, et conforme ainsi au nombre de connexions simultanées autorisées ;
- personne n'accède aux informations rattachées à son compte (moyens de paiement, autres données personnelles...).

Sont considérées comme faisant partie du cercle familial, les personnes parentes ou amies très proches qui sont unies de façon habituelle par des liens familiaux ou d'intimité.

Pour ce faire, l'abonné s'engage à contrôler l'ensemble des équipements utilisés pour accéder aux Abonnements et à ne communiquer à personne en dehors de son cercle familial son identifiant et son mot de passe et ce afin que l'ensemble des équipements utilisés ne permette pas un détournement du nombre de connexions simultanées autorisées. L'abonné est informé, prend acte et accepte CANAL+ FRANCE se réserve le droit de procéder à tout moment à tout contrôle approprié pour vérifier l'utilisation des connexions simultanées, par toute mesure adéquate dans le respect des dispositions légales et des droits des ayants droit.

Toute monétisation des droits sur l'Abonnement et/ou des connexions simultanées auxquelles l'Abonnement donne droit est interdite.

Dans le cadre de son Abonnement, l'Abonné s'engage à ne pas faire usage de tout outil, dispositif, mécanisme ou technologie tel que, par exemple, un réseau privé virtuel ou VPN qui dissimule ou altère l'adresse IP.

## ARTICLE 2 – PROGRAMMATION

**2.1** CANAL+ et CANAL+ FRANCE proposent des programmes et/ou des chaînes et services incluant des programmes interdits aux moins de 18 ans ou réservés à un public averti et susceptibles de nuire à l'épanouissement physique, mental ou moral des mineurs (dits programmes de catégorie V). Ces programmes font l'objet d'un verrouillage spécifique rendant impossible d'y accéder sans la saisie d'un code parental. L'abonné est dans l'obligation de créer ce code parental y compris s'il n'envisage pas de visionner ces programmes et la confidentialité de ce code doit être préservée. La création du code parental s'effectue directement via votre matériel de réception (décodeurs CANAL+ ou box de Fournisseurs d'Accès à Internet) ou via votre espace client CANAL+ rubrique « abonnement – gérer mon offre ». Il est rappelé que le visionnage de programmes de catégorie V par des mineurs est susceptible de leur causer des troubles durables et que le fait de permettre à un mineur de voir ou d'entendre un programme de catégorie V est passible d'une peine de 5 ans d'emprisonnement et de 75 000 euros d'amende (article 227-22 du Code pénal).

**2.2** CANAL+ et CANAL+ FRANCE proposent des programmes et/ou des chaînes et services incluant des programmes spécifiques destinés aux enfants de moins de trois ans. CANAL+/CANAL+ FRANCE portent à la connaissance des abonnés le message d'avertissement suivant : « Ceci est un message de l'Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique et du Ministère de la Santé et de la Prévention : Regarder la télévision, y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de 3 ans, peut entraîner chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans ».

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

## 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 ACCES SUR TV)

#### 3.1 Modalités générales

L'accès aux programmes contenus dans les Abonnements est uniquement autorisé pour un usage privé et personnel. Ne peuvent s'abonner que les personnes physiques majeures résidant effectivement en France métropolitaine. CANAL+/CANAL+ FRANCE 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. Les Abonnements CANAL+ donnent accès aux programmes et services via deux connexions simultanées (via un décodeur TV ou PC/Mac, smartphone, tablette, Fire TV, TV connectées à Internet et consoles compatibles, Android TV, Apple TV, Chromecast, AirPlay). L'abonnement LE MINIPACK donne accès aux programmes et services via trois connexions simultanées (via un décodeur TV ou PC/Mac, smartphone, tablette, Fire TV, TV connectées à Internet et consoles compatibles, Android TV, Apple TV, Chromecast, AirPlay). Cet accès multi-écrans est réservé à un usage privé et personnel pour une utilisation au sein du même cercle familial.

L'abonné CANAL+ (hors MINIPACK) peut également souscrire à l'option 2nd Décodeur CANAL+ et ainsi avoir un écran TV supplémentaire installé au sein d'un même lieu d'habitation que son décodeur CANAL+ principal.

Par dérogation à ce qui précède, l'Abonnement à CANAL+ LA TOTALE (ou CANAL+ & CANAL+ SPORT 4 ECRANS en cas de retrait de CINE SERIES EXTRA avec abonnement mensuel) donne accès à deux connexions simultanées supplémentaires (hors partenaires via PC/Mac, tablette, smartphone, Fire TV, TV connectées à Internet et consoles compatibles, Android TV, Apple TV, Chromecast, AirPlay). Cet accès multi-écrans est réservé pour un usage privé et personnel pour une utilisation au sein du même foyer.

L'abonné qui détient un des Abonnements CANAL+ (hors CANAL+LA TOTALE (ou CANAL+ & CANAL+ SPORT 4 ECRANS en cas de retrait de CINE SERIES EXTRA avec abonnement mensuel)) peut également souscrire à l'option " utilisateur(s) simultanément(s) supplémentaire(s) " qui lui donne accès à 1 connexion simultanée supplémentaire ou 2 connexions simultanées supplémentaires (PC/MAC, tablette, smartphone, Fire TV, TV connectées à Internet et consoles compatibles, Android TV, Apple TV, Chromecast, AirPlay) via myCANAL (hors partenaires). Cet accès multi-écrans est réservé à un usage privé et personnel pour une utilisation au sein du même cercle familial.

A la date des présentes Conditions Générales, l'abonné peut avoir accès aux programmes de l'Abonnement sur TV par les modes de réception suivants, conformément à l'article 3.2.3 ci-après :

- en mode numérique par satellite Astra 19°2 Est ou réseau Internet sous réserve de disposer d'un décodeur connecté compatible et d'un débit Internet suffisant.
- en mode numérique par satellite Astra 19°2 Est, exclusivement en HD sous réserve de disposer d'un décodeur compatible,
- en mode numérique via le réseau filaire, notamment ADSL ou fibre optique ou câble. Seul l'Abonnement à CANAL+ est susceptible d'être accessible par le câble.
- en mode numérique terrestre pour l'Abonnement LE MINIPACK sous réserve de disposer d'un Décodeur tiers compatible et d'une carte d'Abonnement.

- en mode numérique terrestre et le réseau Internet pour l'Abonnement LE MINIPACK 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 requis).

**3.1.1** La liste de ces modes de réception peut être amenée à évoluer en cours d'abonnement, notamment du fait de l'évolution de la technologie ou des autorisations administratives requises pour l'usage de certains d'entre eux. A la souscription du contrat, l'abonné informe CANAL+/CANAL+ FRANCE du mode de réception des programmes et du système d'accès à l'abonnement qu'il souhaite utiliser et peut en changer à tout moment, sous réserve d'en informer CANAL+ via l'Espace Client. Dans le cas où le mode de réception utilisé par un abonné ne serait plus disponible, CANAL+/CANAL+ FRANCE s'engage à l'en informer préalablement afin qu'il puisse faire le choix, avec l'aide du Service Client, d'un autre mode de réception disponible.

**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...), qui permet la diffusion des services audiovisuels accessibles sur le téléviseur via un réseau tiers et un système d'accès à l'Abonnement fourni par ce tiers. La souscription d'un Abonnement par l'intermédiaire d'un Opérateur Tiers établit des relations juridiques distinctes et indépendantes entre CANAL+/CANAL+ FRANCE et l'abonné de celles pouvant exister entre l'abonné et l'Opérateur Tiers, et de celles pouvant exister entre CANAL+/CANAL+ FRANCE et l'Opérateur Tiers.

La disparition de la possibilité d'accéder aux programmes par le biais d'un Opérateur Tiers et son système d'accès à l'Abonnement, notamment du fait de la cessation d'un partenariat entre cet Opérateur Tiers et CANAL+/CANAL+ FRANCE ou du fait de la résiliation par l'abonné de son contrat avec cet Opérateur Tiers sans effet sur la durée de l'Abonnement. Dans l'hypothèse où l'abonné utilisait le système d'accès à l'Abonnement fourni par cet Opérateur Tiers pour accéder à son Abonnement, l'abonné peut notamment solliciter sur son Espace Client la fourniture par CANAL+ d'une Carte d'Abonnement CANAL+ et d'un décodeur CANAL+, ou le cas échéant, informer CANAL+/CANAL+ FRANCE de son choix d'accéder aux programmes par le biais du réseau tiers et du système d'accès à l'abonnement proposé par un autre Opérateur Tiers avec lequel il a contracté.

### **3.2 Accès aux programmes sur TV par le Satellite ou la TNT et/ou le réseau Internet**

#### **3.2.1 Réception du signal**

Pour recevoir l'Abonnement CANAL+ sur TV par le réseau Internet ou le Satellite, l'abonné doit disposer, par ses propres moyens :

- 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 d'un Opérateur Tiers et disposer d'un décodeur TV remis par cet Opérateur Tiers,
- soit, pour une réception par le Réseau Internet, d'un téléviseur connecté au Réseau Internet compatible et d'une connexion Internet haut débit.

Pour recevoir l'Abonnement LE MINIPACK sur TV par la TNT et/ou le réseau Internet, 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 pour une réception par la TNT et le réseau Internet, 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, d'un téléviseur connecté au Réseau Internet compatible et d'une connexion Internet haut débit.

#### **3.2.2 Carte d'Abonnement**

CANAL+/CANAL+ FRANCE fournissent à la souscription d'un abonnement 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 le système d'accès à l'Abonnement est fourni par ledit Opérateur Tiers ; Dans le cas de la disparition, au cours de l'Abonnement, de la possibilité d'accéder aux programmes par le biais du réseau tiers de cet Opérateur Tiers, notamment du fait de la fin d'un Partenariat entre CANAL+/CANAL+ FRANCE et cet Opérateur Tiers, l'abonné en sera informé préalablement par CANAL+ et pourra solliciter via son Espace Client une Carte d'Abonnement CANAL+ et un décodeur qui lui seront fournis par CANAL+/CANAL+ FRANCE. L'abonné pourra également solliciter via son Espace Client une Carte d'Abonnement et un décodeur en cas de résiliation de son contrat avec son Opérateur Tiers initial et d'absence de souscription d'un nouveau contrat avec un autre Opérateur Tiers fournissant un système d'accès à l'Abonnement.
  - les Abonnements reçus sur un téléviseur connecté compatible, pour lesquels aucune carte n'est requise (le système de contrôle d'accès étant intégré dans le téléviseur). Dans le cas où, au cours de l'Abonnement, l'abonné ferait le choix d'un nouveau mode d'accès aux programmes n'incluant pas un système de contrôle d'accès intégré dans le téléviseur ou la fourniture par un Opérateur Tiers d'un système d'accès à l'Abonnement, il pourra solliciter via son Espace Client une Carte d'Abonnement CANAL+ et un décodeur CANAL+ qui lui seront fournis par CANAL+/CANAL+ FRANCE.
- Cette Carte d'Abonnement CANAL+ constitue un module qui identifie techniquement et individualise la gestion de l'abonné par CANAL+/CANAL+ FRANCE et donne accès à un ensemble de programmes qui ne peuvent être dissociés. Elle demeure la propriété insaisissable, inaliénable et incessible de CANAL+/CANAL+ FRANCE 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, telle que définie par l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence, défaillance de la carte ou faute imputable à CANAL+/CANAL+ FRANCE. L'abonné engage sa responsabilité à l'égard de CANAL+/CANAL+ FRANCE 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 Abonnements 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 CANAL+ FRANCE, 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+/CANAL+ FRANCE, 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+/CANAL+ FRANCE généralisant la réception par les abonnés de leurs programmes en haute définition (HD) ou ultra haute définition (UHD ou UHD HDR), l'abonné peut disposer, pour la réception de l'Abonnement sur TV, d'un décodeur compatible HD ou UHD ou UHD HDR et de ses accessoires. Un décodeur inclut une télécommande, un cordon secteur équipé le cas échéant d'un transformateur ou un bloc alimentation, un cordon HDMI, et selon le cas, une carte, un cordon Ethernet, nécessaires à la réception des programmes. Il peut s'agir :

- d'un décodeur mis à disposition par CANAL+/CANAL+ FRANCE ou toute autre personne désignée par elles à titre gratuit ou au titre d'une location, pour un Abonnement CANAL+ par satellite ou par satellite et le réseau Internet, (ci-après dénommé "Décodeur CANAL+"),
- d'un Décodeur CANAL+, pour un Abonnement LE MINIPACK par la TNT ou par la TNT et le réseau Internet,
- 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+ disponible sur boutique.canalplus.com dans la rubrique « CANAL READY » (ci-après dénommé « Décodeur tiers »). Il est entendu que CANAL+/CANAL+ FRANCE ne peuvent être tenues responsables en cas de non-conformité d'un décodeur acquis par l'abonné. De même, CANAL+/CANAL+ FRANCE 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+/CANAL+ FRANCE mettent à sa disposition un décodeur, et le cas échéant un disque dur, selon les modalités définies dans la Fiche Tarifaire.

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

CANAL+/CANAL+ FRANCE 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+/CANAL+ FRANCE ne pourra dès lors en aucun cas être engagée à ce titre.

**3.2.4** Dans l'hypothèse où l'abonné demande la mise à disposition d'un Décodeur CANAL+ à la Date de souscription, il est précisé que compte tenu des différentes étapes d'acheminement nécessaires (traitement de la commande, mise à disposition en point relais ou livraison à domicile), CANAL+/CANAL+ FRANCE s'engage à livrer le Décodeur CANAL+ sans retard injustifié et au plus tard quinze (15) jours après la Date de souscription.

**3.2.5** La réception des Abonnements CANAL+ dans le cadre de l'Abonnement par voie satellitaire, permet à l'abonné de recevoir par voie satellitaire les services nationaux diffusés en clair par voie hertzienne en mode numérique au sens de l'article 98.1.I, dans toutes ses dispositions, de la loi du 30 septembre 1986.

### **3.3 Accès aux programmes sur TV par les Réseaux Filaires**

Pour recevoir l'Abonnement par les Réseaux Filaires, l'abonné doit disposer d'un décodeur TV remis par l'Opérateur Tiers, 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.

### **3.4 Enregistrement des Programmes sur TV**

**3.4.1** Pour enregistrer des programmes des Abonnements CANAL+ reçus sur TV, sous réserve de leur disponibilité dans leur Abonnement, 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 :

- Soit être mis à disposition par CANAL+/CANAL+ FRANCE 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+").

- Soit être mis à disposition de l'abonné par un 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 si l'abonné dispose d'un matériel de réception TNT et le réseau Internet dans le cadre de l'Abonnement LE MINIPACK, seuls les programmes reçus par la TNT peuvent être enregistrés.

**3.4.2** CANAL+/CANAL+ FRANCE 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 droit,

**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+ permet à l'abonné, sous réserve de disposer d'un équipement compatible, de recevoir ses programmes sur un poste de télévision via un décodeur principal, et sur demande de l'abonné, sur un deuxième poste de télévision via un second décodeur TV.

**3.5.2** Le second décodeur TV peut être remis et facturé par CANAL+/CANAL+ FRANCE ou par un Opérateur Tiers.

**3.5.3** En cas d'ajout d'un second décodeur TV satellite ou ADSL/Fibre, le décodeur satellite/ réseau Internet devient alors le second matériel de réception de l'Abonnement et fait l'objet d'une 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).

**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 11.

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

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

L'Abonnement permet à l'abonné de recevoir ses programmes, dans le cadre du service multi-écrans (ci-après dénommé « myCANAL »), via le réseau Internet sur PC ou Mac. 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 compatible) 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 droit de CANAL+/CANAL+ FRANCE, qui ne détiendraient pas l'intégralité des droits sur certains programmes nécessaires à leur diffusion sur PC/Mac.

### **4.2 Modalités d'accès aux programmes sur smartphone, tablette numérique, Fire TV, télévisions connectées à Internet compatibles et consoles compatibles**

L'Abonnement permet à l'abonné de recevoir ses programmes, sur myCANAL, via les réseaux Internet, Wi-Fi, ou mobiles, sur un smartphone, une Fire TV, Android TV, Apple TV, Chromecast, AirPlay, TV connectées à Internet compatibles (Samsung depuis 2018, LG depuis 2018, Hisense depuis 2020, TV Philips sous OS Titan depuis 2023), une tablette numérique compatible (avec forfait incluant la consommation de data en illimité) ou sur PS4, PS5, XBOX (ONE, Series S et X) uniquement. 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, tablette, les télévisions connectées à Internet LG (depuis 2018) Fire TV, consoles, Apple TV ou Android TV, Chromecast, Airplay ainsi qu'en raison de restrictions imposées par les ayants droit CANAL+/CANAL+ FRANCE qui ne détiendraient pas l'intégralité des droits sur certains programmes nécessaires à leur diffusion sur smartphone, tablette, ou consoles compatibles.

## **ARTICLE 5 – UTILISATION ET ENTRETIEN DES EQUIPEMENTS**

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

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

Les Equipements CANAL+ sont la propriété exclusive, incessible et insaisissable de CANAL+ FRANCE. 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 Équipements CANAL+.

**5.1** L'abonné devra utiliser les Équipements CANAL+ exclusivement pour son usage personnel, à destination d'un seul téléviseur par décodeur et/ou par carte. L'usage des Équipements 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+/CANAL+ FRANCE y compris par le biais d'enregistrements. Toute utilisation des Équipements CANAL+ à des fins non exclusivement personnelles constitue un détournement desdits Équipements CANAL+, engageant la responsabilité pénale de l'abonné pour abus de confiance (article 314-1 du Code pénal), sanctionné pénalement par une peine de cinq ans d'emprisonnement et de 375 000 euros d'amende.

L'abonné qui organiserait, sans l'autorisation de CANAL+, une diffusion publique des programmes, en dehors du cercle strictement familial, et notamment au sein d'un établissement professionnel, commet une atteinte aux droits de propriété intellectuelle de CANAL+, notamment prévue à l'article L.335-4 du Code de la propriété intellectuelle et sanctionnée pénalement par trois ans d'emprisonnement et 300 000 euros d'amende.

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 Équipements CANAL+. En cas de panne, l'abonné devra rapporter les Équipements CANAL+ défectueux à une personne désignée par CANAL+/CANAL+ FRANCE, pour test, réparation ou remplacement.

**5.2** L'abonné s'interdit formellement :

- de mettre à disposition de tiers, directement ou indirectement, tout ou partie des Équipements CANAL+ qui sont sous sa garde,
- d'effectuer toute ouverture, intervention technique, transformation ou modification sur les Équipements 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.

**5.3** En cas de non-respect des conditions énoncées ci-dessus, de disparition, de détérioration ou de destruction de tout ou partie des Équipements CANAL+, l'abonné devra en informer CANAL+/CANAL+ FRANCE dans les 48 heures et en justifier (le cas échéant par la remise d'un récépissé de déclaration de vol, ou restitution des Équipements CANAL+ endommagés à CANAL+/CANAL+ FRANCE ou toute personne désignée par elle). L'abonné sera tenu d'indemniser CANAL+/CANAL+ FRANCE 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+/CANAL+ FRANCE

- 185€ pour tout Décodeur CANAL+ avec Disque Dur CANAL+ (1To),
- 170€ pour tout Décodeur CANAL+ avec Disque Dur CANAL+ (80 ou 320 Go),
- 115€ pour Le Décodeur CANAL+ et Le Mini Décodeur CANAL+,
- 80€ pour tout Décodeur CANAL+ (hors Le Décodeur CANAL+ et Le Mini Décodeur CANAL+),
- 55€ pour tout Disque Dur CANAL+ (hors Disque Dur CANAL+ 1To 70€),
- 15€ pour toute Carte d'Abonnement,
- 15€ pour une télécommande,
- 10€ pour un bloc alimentation,
- 5€ pour chaque câble manquant (HDMI, péritel, téléphone, alimentation etc.).

Le paiement des montants indiqués à l'article 5.3 s'effectuera suivant le même mode de règlement choisi par l'abonné lors de la souscription à un Abonnement.

**5.4** CANAL+/CANAL+ FRANCE ne saurait en aucun cas être tenue pour responsables en cas de disparition, perte, destruction, panne ou dysfonctionnement et, plus généralement, tout dommage ou événement susceptible d'affecter les Équipements CANAL+ utilisés de manière illicite ou frauduleuse, telle que définie à l'article 5.2.

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

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

**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.

En tout état de cause, les programmes et services inclus dans l'Abonnement sont accessibles au plus tard vingt-quatre (24) heures après la Date de souscription, via [www.canalplus.com](http://www.canalplus.com) sur PC/Mac, smartphone, tablette, Fire TV, Apple TV, Android TV, Chromecast, AirPlay, TV connectées à Internet et consoles compatibles.

Sauf dans le cadre d'opérations promotionnelles spécifiques entraînant une durée d'abonnement différente (portée à la connaissance de l'abonné avant toute souscription), la durée de chaque Abonnement est de douze (12) ou vingt-quatre (24) mois à compter du premier jour du mois suivant la Date de Souscription à laquelle s'ajoute le mois en cours. Le mois en cours désigne le nombre de jours existant entre la Date de Souscription de l'Abonnement et le dernier jour du mois suivant cette date.

**6.2** Chaque Abonnement est reconduit par tacite reconduction pour des durées successives de douze (12) mois, au tarif et selon la composition de l'Abonnement en vigueur à la date de reconduction, sauf résiliation ou souscription d'un nouvel Abonnement dans les conditions définies dans le cadre d'opérations promotionnelles spécifiques entraînant une durée d'Abonnement différente (portée à la connaissance de l'abonné avant toute souscription).

**6.3** L'abonné a la possibilité de retrouver, à tout moment, sur son Espace Client, les communications qui lui ont été adressées par CANAL+ FRANCE.

**6.4** L'abonné donne son accord préalable express (i) pour que son contrat d'Abonnement CANAL+ puisse être cédé à un tiers, à tout moment, par CANAL+/CANAL+ FRANCE, dès lors que cette cession ne diminue pas les droits de l'abonné et (ii) pour que la cession de son contrat d'Abonnement libère CANAL+/CANAL+ FRANCE, des obligations relatives à l'exécution du contrat d'Abonnement à compter de la date de cession.

#### ARTICLE 7 – TARIFS DE L'ABONNEMENT

**7.1** 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+/CANAL+ FRANCE.

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

**7.2** La souscription d'un Abonnement implique le paiement par l'abonné à CANAL+ FRANCE :

- du prix mensuel et forfaitaire de ou des Abonnement(s) et des éventuelles options souscrites, en ce compris les transactions de vidéo à la demande CANALVOD effectuées durant le mois concerné, ainsi que du ou des forfait(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. L'invalidité du moyen de paiement ne remet pas en cause la validité du Contrat d'Abonnement, dans ce cas, l'abonné reste redevable des sommes dues.

**7.3** En cas de mise à disposition d'un Equipement CANAL+, l'abonné paiera en sus des sommes visées à l'article 7.2 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+/CANAL+ FRANCE 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 ayants droit.
- le prix mensuel de la location des Equipements CANAL+, selon le type d'abonnement ainsi que le forfait spécifique pour le mois en cours.

**7.4** Ces tarifs sont indépendants des coûts liés au Contrat d'Abonnement et aux services souscrits le cas échéant auprès d'un Opérateur Tiers.

**7.5** Les tarifs applicables à l'Abonnement visés aux articles 7.2 et 7.3 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. L'abonné peut retrouver, à tout moment, sur son échéancier personnalisé, le montant de ses prélèvements dus douze (12) derniers mois et à venir ainsi que ses notes de facturation téléchargeables depuis son Espace Client CANAL+.

**7.6** En cas de retard ou défaut de paiement et suite à des relances infructueuses des Services Clients CANAL+, CANAL+/CANAL+ FRANCE se réserve 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+/CANAL+ FRANCE conformément à l'article 10.3.

**7.7** En cas d'augmentation du tarif, l'abonné en sera informé 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 8 – MODIFICATION DU MODE DE RECEPTION

L'abonné peut, à tout moment, modifier le mode de diffusion initialement choisi pour un nouveau mode de diffusion, notamment en cas de changement de son équipement : TV par satellite, par réseau filaires par câble, ou par la TNT et réseau Internet uniquement pour l'Abonnement MINIPACK.

#### ARTICLE 9 – GARANTIES LEGALES DE CONFORMITE ET DES VICES-CACHES POUR LES CONTENUS ET SERVICES NUMERIQUES

Pour assurer la bonne compréhension des termes du présent article 9, en conformité avec le décret n°2022-946 du 29 juin 2022 relatif à la garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques et les services numériques, il est précisé que les termes « consommateur » et « professionnel » désignent respectivement l'« abonné » et « CANAL+/CANAL+ FRANCE ».

Pour plus d'informations relatives à toute compatibilité et interopérabilité pertinentes entre nos contenus numériques ou services numériques ainsi qu'avec certains matériels de réception ou logiciels, l'abonné peut se reporter aux conditions générales d'utilisation de CANAL+/CANAL+ FRANCE accessibles sur [canalplus.com](http://canalplus.com).

**9.1** Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant un délai correspondant à la durée du Contrat d'Abonnement à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant le délai correspondant à la durée du Contrat d'Abonnement.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

**9.2** Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

- 1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;
- 2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;
- 3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;
- 4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;
- 5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation. Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

**9.3** Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique.

**9.4** En cas de résolution du Contrat d'Abonnement selon l'une des raisons définies à l'article 9.2, CANAL+/CANAL+ FRANCE s'engage à :

- rembourser ou restituer dans un délai de quatorze (14) jours (sauf accord exprès de l'abonné) la portion proportionnelle du prix et tous les avantages correspondant à la période durant laquelle le contenu ou service numérique n'était pas conforme.
- mettre à disposition de l'abonné sans frais et dans un délai raisonnable, tout contenu qui a été fourni ou créé par lui lors de l'utilisation du contenu ou service numérique à condition que le contenu ait une utilité en dehors du contexte de son utilisation, qu'il n'ait traité qu'à l'activité de l'abonné lorsqu'il l'utilise ou qu'il n'ait pas été agrégé par CANAL+/CANAL+ FRANCE à d'autres données sans pouvoir être aisément désagrégé.

Par ailleurs, l'abonné est en droit de :

- suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au Contrat d'Abonnement jusqu'à ce que CANAL+/CANAL+ FRANCE aient satisfait à leurs obligations.
- exiger la réduction du prix ou la résolution immédiate du Contrat d'Abonnement sans avoir à effectuer une demande préalable de mise en conformité, si le défaut de conformité est si grave qu'il le justifie.

**9.5** La garantie ne couvre pas les défauts dus à l'incompatibilité entre le contenu ou service numérique fourni par CANAL+/CANAL+ FRANCE et l'environnement numérique de l'abonné. L'abonné est tenu de coopérer afin de déterminer si l'incompatibilité est la cause du défaut de conformité. En cas de refus, il incombe à l'abonné de prouver la responsabilité de CANAL+/CANAL+ FRANCE.

**9.6** Par ailleurs, si l'abonné n'installe pas dans un délai raisonnable les mises à jour fournies par CANAL+/CANAL+ FRANCE, ces derniers ne sont pas responsables des défauts de conformité résultant de cette non-installation si :

- CANAL+/CANAL+ FRANCE a informé l'abonné de la disponibilité des mises à jour et des conséquences de la non-installation ;
- la non-installation ou l'installation incorrecte des mises à jour n'est pas due à des lacunes dans des instructions d'installation fournies par CANAL+/CANAL+ FRANCE.

**9.7** L'abonné est informé que CANAL+/CANAL+ FRANCE peuvent être amenés, pour des raisons liées à l'amélioration de la qualité de service et à l'expérience utilisateur, à déployer ou effectuer des mises à jour qui ne sont pas nécessaires au maintien de la conformité du contenu ou service numérique. Ces

mises à jour se feront sans cout supplémentaire et seront portées à la connaissance de l'abonné raisonnablement en avance. Ce dernier aura la possibilité de les refuser ou de les désinstaller à tout moment en cas d'incidence négative sur son accès au service ou contenu numérique.

**9.8 CANAL+/CANAL+ FRANCE** ne saurait être tenue pour responsable 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 telle que définie par l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence.

#### 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 (3) mois et au plus tard un (1) 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, mentionne dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

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 (30) jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat.

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.

Par exception au premier alinéa du présent article, pour les contrats de fourniture de service de télévision au sens de l'article 2 de la loi n°86-1067 du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication et pour les contrats de fourniture de services de médias audiovisuels à la demande, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la première reconduction, dès lors qu'il change de domicile ou que son foyer fiscal évolue. "

En cas de résiliation anticipée après la première reconduction du contrat d'Abonnement pour changement de domicile ou évolution du foyer fiscal, l'Abonné devra transmettre concomitamment à sa demande de résiliation à CANAL+/CANAL+ FRANCE :

- S'il s'agit d'un changement de domicile, un justificatif de moins de six (6) mois attestant de son changement de domicile (quittance de loyer, factures récentes d'électricité, de gaz, d'eau, de téléphone fixe) ainsi qu'un second justificatif datant de moins de neuf (9) mois faisant état de son ancienne adresse (quittance de loyer, factures récentes d'électricité, de gaz, d'eau, de téléphone fixe).

- S'il s'agit d'une évolution du foyer fiscal, l'abonné devra transmettre à CANAL+/CANAL+ FRANCE une attestation de l'administration fiscale datant de moins de six (6) mois justifiant sa demande au titre de l'évolution du foyer fiscal.

La prise en compte de la demande de résiliation anticipée du contrat d'Abonnement pour ces motifs sera effective à la fin du mois suivant la réception des justificatifs.

**10.2** L'abonné ne peut résilier son Abonnement qu'à son échéance (hors cas de changement de domicile ou d'évolution du foyer fiscal conformément à l'art L.215-1 du Code de la consommation dont les conditions sont définies à l'article 10.1 des présentes Conditions Générales d'Abonnement), soit par notification écrite adressée au Service résiliation CANAL+, soit à partir de l'interface en ligne depuis laquelle le consommateur peut conclure des contrats par voie électronique.

Pour toute demande de résiliation par notification écrite, l'adresse à laquelle la demande doit être envoyée est, à la date des présentes : CANAL+ FRANCE – Service Résiliation – TSA 86712 – 95905 CERGY-PONTOISE CEDEX 9. La notification écrite de l'abonné devra être envoyée à CANAL+/CANAL+ FRANCE (cachet de la Poste faisant foi) au plus tard un (1) mois avant l'échéance de son Abonnement, sauf en cas de résiliation anticipée pour motif légitime. Dans l'hypothèse où l'abonné se prévaudrait d'un motif légitime, il devra fournir à CANAL+/CANAL+ FRANCE toute pièce de nature à justifier le motif invoqué. Pour toute demande de résiliation en ligne, la demande devra être faite au plus tard un (1) mois avant l'échéance de son Abonnement, sauf en cas de résiliation anticipée pour motif légitime. Dans l'hypothèse où l'abonné se prévaudrait d'un motif légitime, il devra fournir à CANAL+/CANAL+ FRANCE toute pièce de nature à justifier le motif invoqué.

**10.3** CANAL+/CANAL+ FRANCE 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+/CANAL+ FRANCE 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,
- d'utilisation de l'Abonnement à titre non temporaire (telle que définie à l'article 1.10) en dehors de la France métropolitaine et de Monaco,
- d'utilisation de l'Abonnement prévoyant plusieurs connexions simultanées en dehors du cercle strictement familial et/ou un nombre de connexions simultanées en dehors du nombre autorisé, en violation des obligations prévues par les présentes Conditions et notamment l'article 1.12.

- plus généralement de non-respect des présentes Conditions Générales d'Abonnement.

Etant entendu que la résiliation de plein droit par CANAL+ FRANCE s'effectue sans préjudice de la possibilité pour l'abonné de s'y opposer auprès de CANAL+ FRANCE en faisant valoir ses arguments.

**10.4** Les Equipements CANAL+ devront être restitués à toute personne désignée par CANAL+/CANAL+ FRANCE 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+/CANAL+ FRANCE 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 entrainera la résiliation de plein droit et sans préavis du Contrat d'Abonnement, sans préjudice de toute action que CANAL+/CANAL+ FRANCE pourraient engager.

**10.7** La résiliation de l'Abonnement CANAL+ par voie satellitaire est sans effet sur la réception par voie satellitaire des services nationaux diffusés en clair par voie hertzienne en mode numérique au sens de l'article 98.1.1, dans toutes ses dispositions, de la loi du 30 septembre 1986, sous réserve que l'abonné, à l'issue de la résiliation, s'équipe à ses frais et sous sa responsabilité du matériel compatible correspondant.

#### 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 (1) mois suivant la fin du Contrat d'Abonnement ou de la modification de celui-ci, restituer auprès d'une personne désignée par CANAL+/CANAL+ FRANCE, l'ensemble des Equipements CANAL+.

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

- 185€ pour tout Décodeur CANAL+ avec Disque Dur CANAL+ (1To),
- 170€ pour tout Décodeur CANAL+ avec Disque Dur (80 ou 320 Go),
- 115€ pour Le Décodeur CANAL+ et Le Mini Décodeur CANAL+,
- 80€ pour tout Décodeur CANAL+ (hors Le Décodeur CANAL+ et Le Mini Décodeur CANAL+),
- 55€ pour tout Disque Dur CANAL+ (hors Disque Dur CANAL+ 1To 70€),
- 15€ pour toute Carte d'Abonnement,

- 15€ pour une télécommande,
- 10€ pour un bloc alimentation,
- 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 7.3. Le paiement des montants indiqués à l'article s'effectuera suivant le même mode de règlement choisi par l'abonné lors de la souscription à un Abonnement. La non-restitution des Equipements CANAL+ expose l'abonné à des poursuites pénales. 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

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.221-18 et suivants du Code de la consommation, qui peut être exercé dans un délai de quatorze (14) jours à compter du lendemain de la date de l'acceptation de l'offre (cachet de la Poste faisant foi) en écrivant à : CANAL+ FRANCE Service rétractation, TSA 86712 – 95905 CERGY-PONTOISE CEDEX 9 ou par email à l'adresse servicesclients@canal-plus.com. La date d'acceptation de l'offre correspond à la date de souscription de l'Abonnement. L'abonné peut imprimer le formulaire de rétractation mis à sa disposition sur les sites client.canalplus.com et boutique.canalplus.com

Dans l'hypothèse où, lors de la souscription de l'Abonnement, le premier mode de réception qu'un abonné indique à CANAL+/CANAL+ FRANCE vouloir utiliser implique la livraison d'un décodeur CANAL+ par CANAL+ FRANCE, le délai de rétractation de 14 jours débutera à compter du lendemain de la réception à domicile du décodeur CANAL+ ou, si l'abonné l'a demandé, en Point Relais. 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 quatorze (14) jours à compter de la réception par CANAL+/CANAL+ FRANCE de la demande de rétractation, par chèque ou par un autre moyen de paiement préalablement déterminé en accord avec l'abonné. CANAL+/CANAL+ FRANCE adressera à l'abonné un bon de restitution prépayé pour permettre le renvoi des Equipements fournis par CANAL+/CANAL+ FRANCE. L'abonné ne sera remboursé des sommes versées au titre du dépôt de garantie qu'à la restitution des Equipements CANAL+.

#### ARTICLE 13 – CONTACTS/DONNEES PERSONNELLES

**13.1** L'abonné peut contacter CANAL+/CANAL+ FRANCE 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 PONTTOISE CEDEX 9, par internet sur le site client.canalplus.com ou par email à l'adresse servicesclients@canal-plus.com. Pour les demandes relatives à la bonne exécution du Contrat d'Abonnement ou au traitement d'une réclamation ou d'assistance technique, l'abonné peut appeler, du lundi au samedi de 8H00 à 20H00 et le dimanche de 9H00 à 19H00, 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 quinze (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 quinze (15) jours. L'adresse du Service Clients et du Responsable du Dialogue Clients et/ou du Médiateur figure sur le site Internet client.canalplus.com. Si, à l'issue de ces démarches préalables écrites des consommateurs vis-à-vis de CANAL+/CANAL+ FRANCE, la réponse des services précités est jugée insatisfaisante, le Service du Médiateur de la consommation 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, conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, CANAL+/CANAL+ FRANCE adhère au Service du Médiateur de la consommation de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : Médiateur de la consommation FEVAD BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8 - <https://www.mediateurfevad.fr>.

**13.2** Dans le cadre de son Abonnement, l'abonné est amené à fournir à CANAL+/CANAL+ FRANCE des données personnelles et concernant. Le traitement de ces données est nécessaire à l'exécution du contrat d'Abonnement et est réalisé conformément à la réglementation applicable à la protection des données personnelles et notamment, la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 telle que modifiée et le règlement européen relatif à la protection des données personnelles du 14 avril 2016 (ci-après "la réglementation applicable à la protection des données personnelles"). L'abonné dégage CANAL+/CANAL+ FRANCE de toute responsabilité liée aux litiges internes d'ordre privé liés à l'utilisation de l'Abonnement par les éventuels autres membres du foyer, qu'ils soient mineurs ou majeurs.

**13.3** Les données personnelles de l'abonné sont destinées à CANAL+/CANAL+ FRANCE et à ses sous-traitants assurant la fourniture des services objets de l'Abonnement et, le cas échéant, à ses partenaires en conformité avec la réglementation applicable à la protection des données personnelles ainsi qu'aux organismes intervenant dans la lutte contre le piratage de contenus (Association de lutte contre la piraterie audiovisuelle (ALPA), Motion Picture Association (MPA), Association pour la protection des programmes sportifs (APPS) et Alliance for Creativity and Entertainment (ACE)). Les données personnelles sont également accessibles, sur demande judiciaire ou administrative et afin de se conformer à toute loi ou réglementation en vigueur, à des organismes publics, auxiliaires de justice, officiers ministériels, à qui CANAL+/CANAL+ FRANCE seraient tenues de répondre.

**13.4** Les données personnelles sont traitées pour la gestion administrative, technique et commerciale du Contrat d'Abonnement ainsi qu'à des fins de mesures d'audience, de suivi de qualité, de paiement des ayants droit, de prospection commerciale ou encore à des fins de détection des abonnés en situation d'impayés ou de fraudes aux droits de CANAL+/CANAL+ FRANCE, de gestion des exclusions associées à des tels impayés ou fraudes et pour la gestion des contentieux. Les informations facultatives sont destinées à mieux connaître l'abonné et ainsi à améliorer les services qui lui sont proposés.

**13.5** En cas de fraude détectée sur un moyen de paiement et à défaut de régularisation, CANAL+/CANAL+ FRANCE se réserve le droit d'exclure l'utilisation de ce moyen de paiement litigieux et son titulaire (abonné ou Tiers Payeur) pour toute souscription aux Abonnements CANAL+ pour une durée maximum de deux ans à compter de la date d'exclusion. Tant que le moyen de paiement sera exclu, il ne pourra être utilisé pour le paiement de l'Abonnement. Sauf dans l'hypothèse où CANAL+/CANAL+ FRANCE n'est pas en mesure d'identifier que l'abonné est le titulaire du moyen de paiement litigieux, l'abonné sera informé de cette exclusion et pourra présenter ses observations.

En cas de situation d'impayés et à défaut de régularisation, CANAL+/CANAL+ FRANCE se réserve le droit d'exclure toute nouvelle souscription aux Abonnements CANAL+ par l'abonné pour une durée maximum de deux ans à compter de la date d'exclusion. Pour procéder à la régularisation de son paiement ou présenter ses observations, l'abonné peut contacter les Services Clients CANAL+ aux coordonnées indiquées à l'article 13.1 ou se connecter sur son Espace Clients CANAL+ à l'adresse client.canalplus.com. L'abonné sera informé de cette exclusion, des moyens dont il dispose pour régulariser son paiement et pourra présenter ses observations.

**13.6** CANAL+/CANAL+ FRANCE pourront adresser à l'abonné, dans le respect de la réglementation applicable à la protection des données personnelles, par tout moyen (courrier postal, email, téléphone), des informations lui permettant de mieux connaître les services de CANAL+/CANAL+ FRANCE ainsi que des propositions commerciales. L'abonné autorise CANAL+/CANAL+ FRANCE à collecter les données d'usage de son Abonnement à des fins de suivi de qualité ou d'optimisation de son expérience 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. Par ailleurs, l'abonné autorise CANAL+/CANAL+ FRANCE à procéder à l'enregistrement des échanges téléphoniques à des fins de suivi de qualité. L'abonné peut s'y opposer en le notifiant au conseiller. Pour exercer son droit d'opposition à l'utilisation de ses données d'usage, l'abonné peut se rendre dans la rubrique Réglages ou Mon Compte de myCANAL [www.canalplus.com](http://www.canalplus.com) ou application myCANAL ou écrire à CANAL+/CANAL+ FRANCE dans les conditions définies à l'article 13.12 ci-après.

**13.7** Les données personnelles de l'abonné font l'objet d'un archivage électronique par CANAL+/CANAL+ FRANCE pendant toute la durée de souscription à l'Abonnement et pendant les durées légales de conservation et de prescription.

**13.8** CANAL+/CANAL+ FRANCE met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la sécurité des données personnelles de l'abonné. Ces mesures comprennent la mise en place de politiques, procédures et solutions techniques permettant de prévenir et de traiter les vulnérabilités et les incidents de sécurité identifiés. En conformité avec la réglementation applicable, selon la nature de l'incident, CANAL+/CANAL+ FRANCE pourra notifier les abonnés dont les données personnelles auraient été impactées par un incident de sécurité.

**13.9** Tout transfert de données à caractère personnel à des prestataires techniques hors de l'Union Européenne est réalisé dans le strict respect des conditions de protection prévues par la réglementation applicable à la protection des données personnelles. En l'absence de décision de la Commission Européenne reconnaissant le pays destinataire des données comme ayant un niveau de protection adéquat, CANAL+ FRANCE prend les dispositions appropriées vis-à-vis de ses partenaires et sous-traitants impliqués (dont la signature des Clauses contractuelles types de la Commission européenne). L'abonné peut obtenir une copie des dispositions prises pour permettre le transfert des données, sur demande formulée à l'adresse figurant à l'article 13.12. Conformément à la réglementation applicable et afin de respecter le secret des affaires et les obligations de confidentialité auxquelles CANAL+ FRANCE est tenu, certaines informations pourront être occultées. Cette copie pourra également prendre la forme d'un résumé des mesures prises pour permettre le transfert des données.

**13.10** CANAL+/CANAL+ FRANCE communique, dans le respect de la réglementation applicable à la protection des données personnelles, 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. L'abonné est par ailleurs informé que l'accès, sur des applications ou des sites internet édités par des tiers, à certains contenus, programmes ou services inclus dans son Abonnement se fait conformément aux conditions générales d'utilisation desdits sites ou applications.

**13.11** L'abonné 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.

**13.12** L'abonné peut exercer à tout moment ses droits (accès, rectification, effacement, opposition, limitation au traitement et portabilité) sur les données le concernant en écrivant au Délégué à la protection des données (DPO) par courrier électronique à [dpo@canal-plus.com](mailto:dpo@canal-plus.com) ou par courrier postal à l'adresse DPO de CANAL+ FRANCE – TSA 16723 - 95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9 en justifiant son identité. L'abonné est responsable de l'exercice des droits précités et est réputé les avoir exercés en son nom et au nom de tous les membres éventuels du foyer, qu'ils soient mineurs ou majeurs. L'abonné peut également définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication à des tiers des données personnelles le concernant après son décès.

**13.13** L'abonné a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

#### ARTICLE 14 – FILIERES RESPONSABILITE ELARGIE DU PRODUCTEUR

Conformément à l'article L.541-10-10 du Code de l'environnement, CANAL+/CANAL+ FRANCE sont enregistrées auprès de :

- l'éco-organisme ECO SYSTEM pour la filière des Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques sous l'identifiant unique n°IDU : FR011042\_O50B16
- l'éco-organisme CITEO pour la filière des Papiers sous l'identifiant unique n°IDU : FR213834\_O3PMZG
- l'éco-organisme CITEO pour la filière des Emballages sous l'identifiant unique n°IDU : FR213834\_O1VXXH

Ces enregistrements permettent à l'ADEME (l'Agence de la transition écologique) de réaliser le contrôle et le suivi des obligations au titre de la REP qui lui incombent.

## TITRE IV – LES OPTIONS

### ARTICLE 15– ACCES AUX OPTIONS

**15.1** L'abonné CANAL+ peut compléter son Abonnement, soit lors de la souscription, soit au cours de son Abonnement, par une ou plusieurs options composées de plusieurs programmes ou services disponibles selon les supports, plateformes, territoires, 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). L'abonné CANAL+ (hors CANAL+LA TOTALE (ou CANAL+ & CANAL+ SPORT 4 ECRANS en cas de retrait de CINE SERIES EXTRA avec abonnement mensuel) peut notamment compléter son Abonnement en souscrivant à l'option utilisateur(s) simultanément(s) supplémentaire(s) (dans la limite de deux utilisateurs simultanés supplémentaires au maximum). L'abonné CANAL+ peut également compléter son Abonnement en effectuant des transactions de vidéo à la demande CANALVOD.

**15.2** 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, Fire TV, TV connectées à Internet et consoles compatibles, dans les conditions indiquées à l'article 4.

**15.3** Les tarifs applicables aux options, les modalités de paiement, et le cas échéant, les modalités de réabonnement 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. Les augmentations tarifaires des options sont régies par les dispositions de l'article 7.7 ci-dessus.

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

**15.5** Les options peuvent être résiliées à tout moment par l'abonné indépendamment de l'Abonnement CANAL+ (hors options engageantes résiliables uniquement à la date d'échéance du contrat d'Abonnement CANAL+). Cette demande de résiliation se fera directement sur l'Espace Client et prendra effet à la fin du mois au cours duquel CANAL+ FRANCE aura réceptionné la demande de l'abonné.

**15.6** La résiliation de CINE SERIES EXTRA ou CINE SERIES avec abonnement mensuel n'entraîne pas la résiliation des options. Seule la résiliation de l'Abonnement à CANAL+, CANAL+ CINE SERIES, CANAL+ SPORT, à CANAL+ LA TOTALE et à PANORAMA dans les conditions visées à l'article 10 entraîne la résiliation des options.

## TITRE V – DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

Les présentes CGA sont soumises au droit français.

En cas de difficulté survenant à l'occasion de l'utilisation du Service, l'abonné a la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable, notamment avec l'aide d'une association de consommateurs ou de tout autre conseil de son choix.

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT AUX OFFRES CANAL+ AVEC ABONNEMENT MENSUEL SOUSCRITES APRES LE 14 JANVIER 2025

VALIDABLES AU 16 MAI 2025

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement (ci-après dénommées les "CGA"), le formulaire de rétractation (lorsqu'il est applicable) et la fiche tarifaire en vigueur ainsi que l'email de bienvenue fournis à l'abonné constituent le "Contrat d'Abonnement", dont la gestion (y compris pour ce qui concerne la facturation) est par défaut dématérialisée lorsqu'elle est possible, sauf demande contraire de l'abonné formulée auprès du Service Clients dont les coordonnées sont fournies à l'article 9 ci-après. Le Contrat d'Abonnement doit être conservé par l'abonné à des fins de documentation, de référence future et de reproduction à l'identique.

Le Contrat d'Abonnement aux offres CANAL+ avec abonnement mensuel est conclu par l'abonné avec la SOCIÉTÉ D'ÉDITION DE CANAL PLUS S.A.S – RCS Nanterre 329 211 734 (ci-après dénommée "CANAL+") et CANAL+ FRANCE S.A.S – RCS Nanterre 812 514 586, dont les sièges sociaux se situent au 50 rue Camille Desmoulins, 92863 Issy-les-Moulineaux Cedex 9 (ci-après dénommée "CANAL+ FRANCE" ; CANAL+ et CANAL+ FRANCE étant dénommées ensemble "CANAL+/CANAL+ FRANCE"). La SOCIÉTÉ D'ÉDITION CANAL PLUS donne mandat à CANAL+ FRANCE pour commercialiser et gérer l'Abonnement aux offres CANAL+ avec abonnement mensuel.

## TITRE I – L'ABONNEMENT

### ARTICLE 1 – OBJET DE L'ABONNEMENT

CANAL+/CANAL+ FRANCE proposent aux particuliers majeurs domiciliés en France métropolitaine et à Monaco des abonnements à des offres personnalisées de télévision payante (ci-après dénommées "Abonnement(s)") diffusés dans les territoires ci-dessus indiqués, ainsi que le service personnalisé fourni par CANAL+/CANAL+ FRANCE incluant les recommandations personnalisées, les fonctionnalités de recherche de contenus ou programmes, de reprise de lecture, de playlists. Pour plus d'informations se référer à la fiche tarifaire à jour, disponible sur l'Espace Client de l'abonné.

Les Abonnements (hors promotions spécifiques, offres spéciales et Abonnements -26 ans), donnent accès au PASS DIVERTISSEMENT. Le PASS DIVERTISSEMENT est résiliable mensuellement via l'Espace Client CANAL+. La résiliation sera effective au plus tard à la fin du mois suivant la date de votre demande. A défaut de résiliation, le PASS DIVERTISSEMENT est reconduit tacitement tous les mois au tarif indiqué sur la Fiche Tarifaire.

#### 1.1 ABONNEMENT CANAL+

L'abonnement à CANAL+ donne accès aux programmes et aux contenus en live et replay de CANAL+ CANAL+ A LA DEMANDE et Apple TV+ inclus dans l'Abonnement CANAL+ et résiliable mensuellement via l'Espace Client CANAL+. La résiliation sera effective au plus tard à la fin du mois suivant la date de votre demande.

Apple TV+ (prix public 9,99€/mois, 2 écrans simultanés) inclus sous réserve de disponibilité des programmes.

En résiliant CANAL+ A LA DEMANDE et Apple TV+ vous ne pourrez plus accéder aux contenus étendus de CANAL+ (séries en intégralité, films de catalogue, jeunesse) et à Apple TV+.

#### 1.2 ABONNEMENTS THEMATIQUE(S)

Des Abonnements thématiques sont également disponibles à la souscription :

- CANAL+ CINÉ SÉRIES donne accès à l'ensemble des programmes de CANAL+ et à des programmes de cinéma et de séries (voir détails 1.4).
- CANAL+ SPORT donne accès à l'ensemble des programmes de CANAL+ et à des programmes de sport.

Les abonnés peuvent également souscrire un Abonnement thématique spécifique auprès d'un partenaire, dont les modalités sont décrites au sein de l'email de bienvenue.

#### 1.3 CINE SERIES avec abonnement mensuel

L'Abonnement à CINE SERIES avec abonnement mensuel inclus dans l'Abonnement CANAL+ CINE SERIES est résiliable à tout moment au cours du contrat d'abonnement dans les conditions en vigueur précisées sur la fiche tarifaire. La résiliation de l'Abonnement est effective à la fin de la période mensuelle au cours de laquelle la demande a été faite.

#### 1.4 NETFLIX

Pour profiter du service Netflix Standard avec Pub (prix public 7,99€/mois, 2 écrans simultanés et en HD, avec publicité), vous devez avoir créé un compte CANAL+ ainsi qu'un compte Netflix, soumis aux conditions d'utilisation et de protection des données personnelles de Netflix (disponibles sur <https://help.netflix.com/legal/termsofuse>) qui traitera vos données personnelles en qualité de responsable de traitement pour l'exécution du contrat.

**1.5** La souscription à un Abonnement CANAL+ avec abonnement mensuel n'entraîne pas la résiliation automatique du (des) Abonnement(s) CANAL+ avec engagement en cours.

**1.6** Chaque Abonnement CANAL+ peut être complété par une ou plusieurs options, en ce compris les transactions de vidéo à la demande CANALVOD, visées au Titre IV ci-dessous et décrites dans la fiche tarifaire en vigueur au jour de la souscription.

**1.7** Depuis le 1er avril 2018, conformément au règlement (UE) 2017/1128 du 14 juin 2017, tout nouvel abonné à CANAL+, ayant une résidence effective et stable en France métropolitaine ou à Monaco, pourra recevoir les services de contenu en ligne auxquels il a souscrit dans le cadre des Abonnements CANAL+ lorsqu'il sera présent temporairement – c'est-à-dire pour une durée limitée – dans un Etat membre de l'Union européenne autre que son Etat membre de résidence.

CANAL+/CANAL+ FRANCE permettent aux abonnés présents temporairement dans un autre Etat membre de l'Union européenne d'avoir accès et d'utiliser le service de contenu en ligne auquel ils ont souscrit de la même manière que dans leur Etat membre de résidence. Cette obligation ne s'étend pas aux exigences de qualité de service de contenu en ligne auxquelles CANAL+/CANAL+ FRANCE sont soumis lorsqu'ils fournissent le service en France métropolitaine ou à Monaco.

L'Etat membre de résidence de l'abonné sera obligatoirement vérifié à la conclusion et au renouvellement de chaque Abonnement CANAL+. En cas de doutes raisonnables sur l'Etat membre de résidence de l'abonné au cours de la durée de son contrat, CANAL+/CANAL+ FRANCE se réservent le droit de vérifier à nouveau son Etat membre de résidence.

Lorsque la vérification de l'Etat membre de résidence de l'abonné est impossible ou si le résultat de cette vérification indique que l'abonné n'est plus résident dans l'Etat membre de souscription de son Abonnement CANAL+, l'abonné ne pourra plus bénéficier de la portabilité transfrontalière. CANAL+/CANAL+ FRANCE attachent le plus grand soin à la sécurité des données de l'abonné, à travers la mise en place de mesures de protection techniques et organisationnelles adaptées. L'identifiant (adresse électronique) et le mot de passe de l'abonné sont personnels et confidentiels et l'abonné est seul responsable de l'utilisation de son mot de passe, qu'il s'engage à conserver secret et à ne pas le divulguer sous quelque forme que ce soit.

**1.8** Ne peuvent s'abonner que les personnes physiques majeures résidant effectivement en France. L'accès aux chaînes, programmes et services doit être effectué uniquement pour un usage privé et personnel, au sein d'un même cercle familial. Il est incalculable que cela soit à titre gratuit ou onéreux. L'abonné est responsable de toute activité sur son compte, y compris en cas d'abonnement donnant droit à plusieurs connexions simultanées, et il lui appartient de contrôler l'accès à son compte, notamment pour s'assurer que :

- l'usage reste à tout moment strictement privé et au sein du cercle familial, et conforme ainsi au nombre de connexions simultanées autorisées ;
- personne n'accède aux informations rattachées à son compte (moyens de paiement, autres données personnelles...). Pour ce faire, l'abonné s'engage à contrôler l'ensemble des équipements utilisés pour accéder aux Abonnements CANAL+ et à ne communiquer à personne en dehors de son cercle familial son identifiant et son mot de passe et ce afin que l'ensemble des équipements utilisés ne permette pas un détournement du nombre de connexions simultanées autorisées. L'abonné est informé, prend acte et accepte que CANAL+ FRANCE se réserve le droit de procéder à tout moment à tout contrôle approprié pour vérifier l'utilisation des connexions simultanées, par toute mesure adéquate dans le respect des dispositions légales et des droits des ayants droit.

Sont considérées comme faisant partie du cercle familial, les personnes parentes ou amies très proches qui sont unies de façon habituelle par des liens familiaux ou d'intimité.

1.9 Toute monétisation des droits sur l'Abonnement CANAL+ et/ou des connexions simultanées auxquelles l'abonnement donne droit est interdite.

Dans le cadre de son Abonnement CANAL+, l'Abonné s'engage à ne pas faire usage de tout outil, dispositif, mécanisme ou technologie tel que, par exemple, un réseau privé virtuel ou VPN qui dissimule ou altère l'adresse IP.

## ARTICLE 2 – PROGRAMMATION

2.1 CANAL+ et CANAL+ FRANCE proposent des programmes et/ou des chaînes et services incluant des programmes interdits aux moins de 18 ans ou réservés à un public averti et susceptibles de nuire à l'épanouissement physique, mental ou moral des mineurs (dits programmes de catégorie V). Ces programmes font l'objet d'un verrouillage spécifique rendant impossible d'y accéder sans la saisie d'un code parental. L'abonné est dans l'obligation de créer ce code parental y compris s'il n'envisage pas de visionner ces programmes et la confidentialité de ce code doit être préservée. La création du code parental s'effectue directement via votre matériel de réception (décodeurs CANAL+ ou box de Fournisseurs d'Accès à Internet) ou via votre espace client CANAL+ rubrique « abonnement – gérer mon offre ». Il est rappelé que le visionnage de programmes de catégorie V par des mineurs est susceptible de leur causer des troubles durables et que le fait de permettre à un mineur de voir ou d'entendre un programme de catégorie V est passible d'une peine de 5 ans d'emprisonnement et de 75 000 euros d'amende (article 227-22 du Code pénal).

2.2 CANAL+ et CANAL+ FRANCE proposent des programmes et/ou des chaînes et services incluant des programmes spécifiquement destinés aux enfants de moins de trois ans. CANAL+/CANAL+ FRANCE portent à la connaissance des abonnés le message d'avertissement suivant : « Ceci est un message de l'Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique et du Ministère de la Santé et de la Prévention : Regarder la télévision, y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de 3 ans, peut entraîner chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans ».

## TITRE II – LES MODALITÉS D'ACCÈS TECHNIQUE ET D'USAGE DE L'ABONNEMENT

L'accès aux Abonnements CANAL+ avec abonnement mensuel est autorisé, en fonction de la formule d'abonnement choisie, sur les supports de réception suivants : PC/Mac, smartphone, tablette, Fire TV, TV connectées à Internet et consoles compatibles. Cet accès multi-écrans est réservé à un usage privé et personnel pour une utilisation au sein du même cercle familial. L'abonné à un Abonnement CANAL+ peut également souscrire à l'option "utilisateur(s) simultanément(s) supplémentaire(s)" qui lui donne accès à une connexion simultanée supplémentaire ou 2 connexions simultanées supplémentaires (PC/MAC, tablette, smartphone, Fire TV, TV connectées à Internet et consoles compatibles) via myCANAL. Cet accès multi-écrans est réservé à un usage privé et personnel pour une utilisation au sein du même cercle familial.

### ARTICLE 3 – MODALITÉS D'ACCÈS AUX PROGRAMMES SUR PC/MAC

L'Abonnement permet à l'abonné de recevoir ses programmes via le réseau Internet sur PC ou MAC. 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 compatible) 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 droit de CANAL+/CANAL+ FRANCE, qui ne détiendraient pas l'intégralité des droits sur certains programmes nécessaires à leur diffusion sur PC ou MAC.

### ARTICLE 4 – MODALITÉS D'ACCÈS AUX PROGRAMMES SUR SMARTPHONE, TABLETTE NUMÉRIQUE, SUR FIRE TV, SUR TÉLÉVISION CONNECTÉE À INTERNET COMPATIBLES, SUR APPLE TV ET SUR ANDROID TV (HORS BOX OPÉRATEURS) ET SUR CONSOLES COMPATIBLES

L'Abonnement permet à l'abonné de recevoir ses programmes via les réseaux Wi-Fi ou mobiles, sur un smartphone, une Fire TV, Android TV, Apple TV, Chromecast, Airplay, TV connectées à Internet compatibles (Samsung depuis 2018, LG depuis 2018, Hisense depuis 2020, TV Philips sous OS Titan depuis 2023), une tablette numérique compatible (avec forfait incluant la consommation de data en illimité) ou sur PS4, PS5, XBOX (ONE, Series S et X) uniquement. Certains programmes peuvent faire l'objet d'occultations et/ou de modifications sur un smartphone, une tablette numérique ou une Apple TV ou un équipement Android TV, ou sur une Fire TV, ou sur les consoles compatibles précédemment citées, notamment les programmes de catégorie V qui ne sont pas accessibles sur smartphone, tablette, les télévisions connectées à Internet LG (depuis 2018), Fire TV, consoles, Apple TV ou Android TV, Chromecast, Airplay, ainsi qu'en raison de restrictions imposées par les ayants droit de CANAL+/CANAL+ FRANCE qui ne détiendraient pas l'intégralité des droits sur certains programmes nécessaires à leur diffusion sur smartphone, tablette, Apple TV ou Android TV ou consoles compatibles.

## TITRE III – LES MODALITÉS CONTRACTUELLES DE L'ABONNEMENT

### ARTICLE 5 – ENTRÉE EN VIGUEUR – DURÉE DE L'ABONNEMENT – CESSIION - RÉLIATION

5.1 L'Abonnement est conclu pour une durée d'un (1) mois à compter de la date de souscription. La date d'échéance mensuelle de l'Abonnement est indiquée dans la rubrique "Mon compte" "Consultez mon abonnement" de l'Espace Client.

A défaut de résiliation avant la date d'échéance mensuelle, l'Abonnement est reconduit pour des durées successives d'un (1) mois au tarif et selon la composition de l'abonnement en vigueur à la date de reconduction (ci-après dénommées "période(s) mensuelle(s)"). En cas d'Abonnement spécifique souscrit auprès d'un partenaire, l'Abonnement est conclu pour une durée d'un (1) mois calendaire conformément à la durée indiquée au sein de l'email de bienvenue.

5.2 Pour résilier son Abonnement, l'abonné doit se rendre sur l'Espace Client, depuis le site Internet client.canalplus.com. La résiliation de l'Abonnement sera effective à la fin de la période mensuelle au cours de laquelle la demande a été faite sous réserve que cette demande ait été effectuée au plus tard un jour avant la date d'échéance mensuelle. A défaut, la demande sera prise en compte pour l'échéance suivante.

CINE SERIES avec abonnement mensuel peut être résilié à tout moment par l'abonné, indépendamment de l'Abonnement. Elle sera effective à la fin de la période mensuelle au cours de laquelle la demande a été faite.

5.3 L'Abonnement sera immédiatement résilié par CANAL+/CANAL+ FRANCE en cas :

- de non-paiement de l'Abonnement,
  - d'absence de mise à jour par l'abonné à l'Abonnement des informations relatives à la carte bancaire à l'échéance de sa durée de validité,
  - d'agissements visant à permettre la réception de tout ou partie des programmes par un ou des non abonnés(s).
  - plus généralement en cas de non-respect des présentes conditions générales d'Abonnement.
- De même, CANAL+/CANAL+ FRANCE se réservent le droit de résilier l'Abonnement en cas :
- d'utilisation de l'Abonnement à titre non temporaire (telle que définie à l'article 1.8) en dehors de la France métropolitaine et de Monaco ;
  - d'agissements contrevenant aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle ;

- de manquements de l'abonné à l'une quelconque des obligations qui lui incombent en vertu des présentes CGA.
- d'utilisation de l'Abonnement prévoyant plusieurs connexions simultanées en dehors du cercle strictement familial et/ou un nombre de connexions simultanées en dehors du nombre autorisé, en violation des obligations prévues par les présentes Conditions et notamment l'article 1.9.

Etant entendu que la résiliation de plein droit par CANAL+ FRANCE s'effectue sans préjudice de la possibilité pour l'abonné de s'y opposer auprès de CANAL+ FRANCE en faisant valoir ses arguments.

5.4 La résiliation de l'Abonnement aux offres CANAL+ par voie satellitaire est sans effet sur la réception par voie satellitaire des services nationaux diffusés en clair par voie hertzienne en mode numérique au sens de l'article 98.1.1, dans toutes ses dispositions, de la loi du 30 septembre 1986, sous réserve que l'abonné, à l'issue de la résiliation, s'équipe à ses frais et sous sa responsabilité du matériel compatible correspondant.

5.5 L'abonné a la possibilité de retrouver, à tout moment, sur son Espace Client, les communications qui lui ont été adressées par CANAL+ FRANCE.

5.6 L'abonné donne son accord préalable express (i) pour que son contrat d'Abonnement CANAL+ puisse être cédé à un tiers, à tout moment, par CANAL+/CANAL+ FRANCE, dès lors que cette cession ne diminue pas les droits de l'abonné et (ii) pour que la cession de son contrat d'Abonnement libère CANAL+/CANAL+ FRANCE, des obligations relatives à l'exécution du contrat d'Abonnement à compter de la date de cession.

### ARTICLE 6 – TARIFS DE L'ABONNEMENT

Les tarifs mensuels applicables à l'Abonnement sont ceux indiqués dans la fiche tarifaire en vigueur au jour de la souscription de l'Abonnement. Ils sont indiqués toutes taxes comprises.

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 Contrat, l'Abonnement fourni à l'abonné par CANAL+. Un tiers-payeur ne peut, en aucun cas, être payeur de plus de trois (3) Contrats d'Abonnement sauf dérogation exceptionnelle accordée par CANAL+/CANAL+ FRANCE.

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

L'Abonnement est payable d'avance chaque mois, par paiement récurrent par carte bancaire, via un accès sécurisé. L'abonné pourra modifier à tout moment ses coordonnées bancaires selon les modalités décrites dans son Espace Client.

Le premier débit est réalisé le jour de la première souscription de l'Abonnement. Les débits mensuels suivants sont réalisés le 1er jour de chaque nouvelle période mensuelle.

En cas d'Abonnement spécifique souscrit auprès d'un partenaire, les modalités de paiement sont celles définies dans l'email de bienvenue.

L'abonné peut retrouver, à tout moment, sur son échéancier personnalisé, le montant de ses paiements des douze (12) derniers mois et à venir ainsi que ses notes de facturation téléchargeables depuis son Espace Client CANAL+.

L'abonné reconnaît que la communication des informations relatives à sa carte bancaire vaut autorisation de débit mensuel de son compte bancaire par l'intermédiaire de son numéro de carte bancaire au profit de CANAL+ FRANCE, à due concurrence du montant mensuel de l'Abonnement, et des éventuelles options souscrites, en ce compris les transactions de vidéo à la demande CANALVOD effectuées durant le mois concerné.

En cas de non-paiement de l'Abonnement dans les délais ou en l'absence de mise à jour des informations relatives à la carte bancaire à son échéance, l'Abonnement sera considéré comme non reconduit à l'issue de la période mensuelle concernée.

En cas d'augmentation du tarif, l'abonné en sera informé au moins 1 (un) mois avant leur entrée en vigueur. L'abonné aura alors la faculté de mettre fin à son Contrat d'Abonnement dans les conditions prévues à l'article 5 ci-dessus.

### ARTICLE 7 – VENTE À DISTANCE ET DROIT DE RETRACTION

En cas de souscription à distance d'un Abonnement (notamment par Internet), 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 du lendemain de la date de l'acceptation de l'offre (cachet de la Poste faisant foi) exclusivement par courrier adressé à : CANAL+ FRANCE Service rétractation, TSA 86712 – 95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9 ou par email à l'adresse servicesclients@canal-plus.com. La date d'acceptation de l'offre correspond à la date de souscription de l'Abonnement. L'abonné peut imprimer le formulaire de rétractation mis à sa disposition sur le site Internet client.canalplus.com.

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 (quatorze) jours à compter de la réception par CANAL+/CANAL+ FRANCE de la demande de rétractation, par chèque ou par un autre moyen de paiement préalablement déterminé en accord avec l'abonné.

### ARTICLE 8 – GARANTIES LEGALES DE CONFORMITÉ ET DES VICES-CACHES POUR LES CONTENUS ET SERVICES NUMÉRIQUES

Pour assurer la bonne compréhension des termes du présent article 8, en conformité avec le décret n°2022-946 du 29 juin 2022 relatif à la garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques et les services numériques, il est précisé que les termes « consommateur » et « professionnel » désignent respectivement l'« abonné » et « CANAL+/CANAL+ FRANCE ». Pour plus d'informations relatives à toute compatibilité et interopérabilité pertinentes entre nos contenus numériques ou services numériques ainsi qu'avec certains matériels de réception ou logiciels, l'abonné peut se reporter aux conditions générales d'utilisation de CANAL+/CANAL+ FRANCE accessibles sur canalplus.com.

8.1 Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant un délai correspondant à la durée du Contrat d'Abonnement à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant le délai correspondant à la durée du Contrat d'Abonnement.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

8.2 Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

- 1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;
  - 2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;
  - 3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;
  - 4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;
  - 5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.
- Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation. Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

**8.3** Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

**8.4** En cas de résolution du Contrat d'Abonnement selon les raisons définies à l'article 8.2, CANAL+/CANAL+ FRANCE s'engage à :

- rembourser ou restituer dans un délai de quatorze (14) jours (sauf accord exprès de l'abonné) la portion proportionnelle du prix et tous les avantages correspondant à la période durant laquelle le contenu ou service numérique n'était pas conforme.
- mettre à disposition de l'abonné sans frais et dans un délai raisonnable, tout contenu qui a été fourni ou créé par lui lors de l'utilisation du contenu ou service numérique à condition que le contenu ait une utilité en dehors du contexte de son utilisation, qu'il n'ait trait qu'à l'activité de l'abonné lorsqu'il l'utilise ou qu'il n'ait pas été agrégé par CANAL+/CANAL+ FRANCE à d'autres données sans pouvoir être aisément désagrégé.

Par ailleurs, l'abonné est en droit de :

- suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au Contrat d'Abonnement jusqu'à ce que CANAL+/CANAL+ FRANCE aient satisfait à leurs obligations.
- exiger la réduction du prix ou la résolution immédiate du Contrat d'Abonnement sans avoir à effectuer une demande préalable de mise en conformité, si le défaut de conformité est si grave qu'il le justifie.

**8.5** La garantie ne couvre pas les défauts dû à l'incompatibilité entre le contenu ou service numérique fourni par CANAL+/CANAL+ FRANCE et l'environnement numérique de l'abonné. L'abonné est tenu de coopérer afin de déterminer si l'incompatibilité est la cause du défaut de conformité. En cas de refus, il incombe à l'abonné de prouver la responsabilité de CANAL+/CANAL+ FRANCE.

**8.6** Par ailleurs, si l'abonné n'installe pas dans un délai raisonnable les mises à jour fournies par CANAL+/CANAL+ FRANCE, ces derniers ne sont pas responsables des défauts de conformité résultant de cette non-installation si :

- CANAL+/CANAL+ FRANCE a informé l'abonné de la disponibilité des mises à jour et des conséquences de la non-installation ;
- la non-installation ou l'installation incorrecte des mises à jour n'est pas due à des lacunes dans des instructions d'installation fournies par CANAL+/CANAL+ FRANCE.

**8.7** L'abonné est informé que CANAL+/CANAL+ FRANCE peuvent être amenés, pour des raisons liées à l'amélioration de la qualité de service et à l'expérience utilisateur, à déployer ou effectuer des mises à jour qui ne sont pas nécessaires au maintien de la conformité du contenu ou service numérique. Ces mises à jour se feront sans coût supplémentaire et seront portées à la connaissance de l'abonné raisonnablement en avance. Ce dernier aura la possibilité de les refuser ou de les désinstaller à tout moment en cas d'incidence négative sur son accès au service ou contenu numérique.

**8.8** CANAL+/CANAL+ FRANCE ne saurait 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 telle que définie par l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence.

#### ARTICLE 9 – CONTACTS / DONNÉES PERSONNELLES

**9.1** L'abonné peut contacter CANAL+/CANAL+ FRANCE par Internet sur le site client.canalplus.com ou par email à l'adresse servicesclients@canal-plus.com. Pour les demandes relatives à la bonne exécution du Contrat d'Abonnement, au traitement d'une réclamation ou d'assistance technique, l'abonné peut appeler, du lundi au samedi de 8H00 à 20H00 et le dimanche de 9H00 à 19H00, 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 quinze (15) jours, l'abonné peut contacter le Responsable du Dialogue Clients, qui étudiera le dossier et répondra à l'abonné dans un délai maximal de quinze (15) jours. L'adresse du Service Clients et du Responsable du Dialogue Clients et/ou du Médiateur figure sur le site Internet client.canalplus.com.

Si, à l'issue de ces démarches préalables écrites des consommateurs vis-à-vis de CANAL+/CANAL+ FRANCE, la réponse des services précités est jugée insatisfaisante, le Service du Médiateur de la consommation de la FEVAD (Fédération de 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, conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, CANAL+/ CANAL+ FRANCE adhère au Service du Médiateur de la consommation FEVAD (Fédération de e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : Médiateur de la consommation FEVAD BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8 - <https://www.mediateurfevad.fr>.

**9.2** Dans le cadre de son abonnement, l'abonné est amené à fournir à CANAL+/CANAL+ FRANCE des données personnelles le concernant. Le traitement de ces données est nécessaire à l'exécution du Contrat d'Abonnement et est réalisé conformément à la réglementation applicable à la protection des données personnelles et notamment, la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 telle que modifiée et le règlement européen relatif à la protection des données personnelles du 14 avril 2016 (ci-après "la réglementation applicable à la protection des données personnelles").

**9.3** Les données personnelles de l'abonné sont destinées à CANAL+/ CANAL+ FRANCE et à ses sous-traitants assurant la fourniture des services objets de l'Abonnement et, le cas échéant, à ses partenaires en conformité avec la réglementation applicable à la protection des données personnelles ainsi qu'aux organismes intervenant dans la lutte contre le piratage de contenus (Association de lutte contre la piraterie audiovisuelle (ALPA), Motion Picture Association (MPA), Association pour la protection des programmes sportifs (APPS) et Alliance for Creativity and Entertainment (ACE)). Les données personnelles sont également accessibles, sur demande judiciaire ou administrative et afin de se conformer à toute loi ou réglementation en vigueur, à des organismes publics, auxiliaires de justice, officiers ministériels, à qui CANAL+/CANAL+ FRANCE serait tenues de répondre.

**9.4** Les données personnelles sont traitées pour la gestion administrative, technique et commerciale du Contrat d'Abonnement ainsi qu'à des fins de mesures d'audience, de suivi de qualité, de paiement des ayants droit, de prospection commerciale ou encore à des fins de détection des abonnés en situation d'impayés ou de fraudes aux droits de CANAL+/CANAL+ FRANCE, de gestion des exclusions associées à de telles fraudes et pour la gestion des contentieux. Les informations facultatives sont destinées à mieux connaître l'abonné et ainsi à améliorer les services qui lui sont proposés.

**9.5** En cas de fraude détectée sur un moyen de paiement et à défaut de régularisation, CANAL+/CANAL+ FRANCE se réserve le droit d'exclure l'utilisation de ce moyen de paiement litigieux et son titulaire (abonné ou Tiers Payeur) pour toute souscription aux Abonnements CANAL+ pour une durée maximum de deux ans à compter de la date d'exclusion. Tant que le moyen de paiement sera exclu, il ne pourra être utilisé pour le paiement de l'Abonnement. Sauf dans l'hypothèse où CANAL+/CANAL+ FRANCE n'est pas en mesure d'identifier que l'abonné est le titulaire du moyen de paiement litigieux, l'abonné sera informé de cette exclusion et pourra présenter ses observations.

**9.6** CANAL+/CANAL+ FRANCE pourront adresser à l'abonné, dans le respect de la réglementation applicable à la protection des données personnelles, par tout moyen (courrier postal, email, téléphone), des informations lui permettant de mieux connaître les services de CANAL+/CANAL+ FRANCE ainsi que des propositions commerciales. L'abonné autorise CANAL+/CANAL+ FRANCE à collecter les données d'usage de son Abonnement à des fins de suivi de qualité ou d'optimisation de son expérience 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. L'abonné peut s'opposer à cette utilisation en se rendant dans la rubrique Réglages ou Mon Compte de myCANAL ([www.canalplus.com](http://www.canalplus.com)) ou application myCANAL) ou en écrivant à CANAL+/CANAL+ FRANCE dans les conditions définies à l'article 9.12 ci-après.

**9.7** Les données personnelles de l'abonné font l'objet d'un archivage électronique par CANAL+/ CANAL+ FRANCE pendant toute la durée de souscription à l'abonnement et pendant les durées légales de conservation et de prescription.

**9.8** CANAL+/CANAL+ FRANCE met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la sécurité des données personnelles de l'abonné. Ces mesures comprennent la mise en place de politiques, procédures et solutions techniques permettant de prévenir et de traiter les vulnérabilités et les incidents de sécurité identifiés. En conformité avec la réglementation applicable, selon la nature de l'incident, CANAL+/CANAL+ FRANCE pourra notifier les abonnés dont les données personnelles auraient été impactées par un incident de sécurité.

**9.9** Tout transfert de données à caractère personnel à des prestataires techniques hors de l'Union Européenne est réalisé dans le strict respect des conditions de protection prévues par la réglementation applicable à la protection des données personnelles. En l'absence de décision de la Commission Européenne reconnaissant le pays destinataire des données comme ayant un niveau de protection adéquat, CANAL+ FRANCE prend les dispositions appropriées vis-à-vis de ses partenaires et sous-traitants impliqués (dont la signature des Clauses contractuelles types de la Commission européenne). L'abonné peut obtenir une copie des dispositions prises pour permettre le transfert des données, sur demande formulée à l'adresse figurant à l'article 9.12. Conformément à la réglementation applicable et afin de respecter le secret des affaires et les obligations de confidentialité auxquelles CANAL+ FRANCE est tenu, certaines informations pourront être occultées. Cette copie pourra également prendre la forme d'un résumé des mesures prises pour permettre le transfert des données.

**9.10** CANAL+/CANAL+ FRANCE communique, dans le respect de la réglementation applicable à la protection des données personnelles, 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. L'abonné est par ailleurs informé que l'accès, sur des applications ou des sites internet édités par des tiers, à certains contenus, programmes ou services inclus dans son abonnement se fait conformément aux conditions générales d'utilisation desdits sites ou applications.

**9.11** L'abonné 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.

**9.12** L'abonné peut exercer à tout moment ses droits (accès, rectification, effacement, opposition, limitation au traitement et portabilité) sur les données le concernant en écrivant au Délégué à la protection des données (DPO) par courrier électronique à [dpo@canal-plus.com](mailto:dpo@canal-plus.com) ou par courrier postal à l'adresse DPO de CANAL+ FRANCE – TSA 16723 - 95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9 en justifiant son identité. L'abonné peut également définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication à des tiers des données personnelles le concernant après son décès.

**9.13** L'abonné a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

**9.14** S'agissant de l'Abonnement - 26 ANS, CANAL+/CANAL+ FRANCE font appel à AriadNEXT pour procéder à la vérification de l'âge de l'abonné avant de finaliser la souscription, le justificatif d'identité fourni est à ce titre obligatoire et sert à vérifier son identité et son âge. Il ne sera pas conservé par CANAL+/ CANAL+ FRANCE ou AriadNEXT à l'issue de la vérification.

#### ARTICLE 10 – RESPONSABILITÉ

CANAL+/CANAL+ FRANCE ne saurait en aucun cas être tenues pour responsables en cas de disparition, perte ou détérioration et notamment de tout dommage susceptible d'altérer les matériels nécessaires à l'accès aux programmes de l'Abonnement.

#### ARTICLE 11 – FILIERES RESPONSABILITE ELARGIE DU PRODUCTEUR

Conformément à l'article L.541-10-10 du Code de l'environnement, CANAL+/CANAL+ FRANCE sont enregistrées auprès de :

- l'éco-organisme CITEO pour la filière des Papiers sous l'identifiant unique n°IDU : FR213834\_03PMZG. Ces enregistrements permettent à l'ADEME (l'Agence de la transition écologique) de réaliser le contrôle et le suivi des obligations au titre de la REP qui lui incombent.

### TITRE IV – LES OPTIONS

#### ARTICLE 12 – ACCÈS AUX OPTIONS

**12.1** L'abonné CANAL+ ayant souscrit un Abonnement sur boutique.canalplus.com ou sur le site Internet d'un partenaire peut compléter son Abonnement au cours de son Abonnement, par une ou plusieurs option(s) de services disponible(s) selon les supports, plateformes, territoires et formules d'abonnement (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). L'abonné CANAL+ peut également compléter son Abonnement en effectuant des transactions de vidéo à la demande CANALVOD.

**12.2** Les options sont accessibles sur PC/Mac, smartphone, tablette, Fire TV, TV connectées à Internet et consoles compatibles, dans les conditions indiquées au Titre II.

**12.3** Les tarifs applicables aux options, les modalités de paiement, et le cas échéant, les modalités d'abonnement 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. Les augmentations tarifaires des options sont régies par les dispositions de l'article 6 ci-dessus.

**12.4** En cas d'annulation de la demande de résiliation de l'Abonnement (y incluant notamment une/des options), l'option ou les options sera(ont) maintenue(s) et facturée(s) au tarif en vigueur.

**12.5** La résiliation de l'Abonnement dans les conditions visées à l'article 5 entraîne de plein droit la résiliation des options.

**12.6** 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 Clients CANAL+ et prendra effet à la fin du mois au cours duquel CANAL+/ CANAL+ FRANCE aura réceptionné la demande de l'abonné.

**12.7** La résiliation de CINE SERIES avec abonnement mensuel n'entraîne pas la résiliation des options. Seule la résiliation de l'Abonnement CANAL+ dans les conditions visées à l'article 5 entraîne la résiliation des options.

### TITRE V – LES ABONNEMENTS CANAL+ PREPAYEES

CANAL+/CANAL+ FRANCE proposent aux particuliers majeurs domiciliés en France métropolitaine et à Monaco des Abonnements CANAL+ prépayés (c'est-à-dire un abonnement d'une durée prédéfinie et pour un montant prépayé en début d'abonnement).

**13.1** Le contrat d'abonnement à un Abonnement CANAL+ prépayé entre en vigueur à compter de l'activation de l'Abonnement prépayé par l'abonné pour la durée qui est indiquée dans l'email de bienvenue adressé à l'abonné au moment de la souscription à l'Abonnement prépayé.

**13.2** L'abonné peut résilier son abonnement en se connectant sur l'Espace Client CANAL+. La résiliation est effective à la fin de la période prépayée.

**13.3** Pendant toute la période d'abonnement prépayé, l'abonné ne pourra pas modifier sa formule d'abonnement. L'ajout d'une option n'est pas compatible avec l'Abonnement prépayé.

**13.4** Les Abonnements prépayés sont conclus pour une durée ferme indiquée dans l'email de bienvenue adressé à chacun des Abonnés. Ces abonnements peuvent, selon la formule souscrite, être reconduits

pour des durées successives d'un (1) mois, sauf résiliation. La date d'échéance mensuelle de l'abonnement est indiquée dans la rubrique "Mon compte" "Consulter mon abonnement" de l'Espace Client CANAL+. En cas de reconduction de la formule souscrite pour des périodes mensuelles, les abonnés pourront souscrire à une option ou un pack thématique.

**13.5** En cas de souscription à distance à un Abonnement prépayé, l'abonné dispose d'un droit de rétractation en application des articles L221-1 et suivants du Code de la consommation, qui peut être exercé dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la souscription de l'Abonnement auprès du partenaire ayant proposé l'Abonnement à la vente.

**13.6** Les autres clauses des présentes Conditions Générales d'Abonnement restent valables.

## TITRE VI – DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

Les présentes CGA sont soumises au droit français.

En cas de difficulté survenant à l'occasion de l'utilisation du Service, l'abonné a la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable, notamment avec l'aide d'une association de consommateurs ou de tout autre conseil de son choix.

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT A L'OFFRE TV+ VALABLES AU 16 MAI 2025

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement (ci-après dénommées les "CGA"), le formulaire de rétractation et la fiche tarifaire en vigueur ainsi que l'email de bienvenue fournis à l'Abonné constituent le "Contrat d'Abonnement", dont la gestion (y compris pour ce qui concerne la facturation) est par défaut dématérialisée lorsqu'elle est possible, sauf demande contraire de l'Abonné formulée auprès du Service Clients dont les coordonnées sont fournies à l'article 9 ci-après. Le Contrat d'Abonnement doit être conservé par l'Abonné à des fins de documentation, de référence future et de reproduction à l'identique.

Le Contrat d'Abonnement à TV+ avec abonnement mensuel est conclu par l'Abonné avec CANAL+ FRANCE S.A.S – RCS Nanterre 812 514 586, dont le siège social se situe au 50 rue Camille Desmoulins, 92863 Issy-les-Moulineaux Cedex 9 (ci-après dénommée "CANAL+ FRANCE").

## TITRE I – L'ABONNEMENT TV+

### DEFINITIONS

« Abonnement TV+ » désigne l'offre personnalisée de télévision payante exploitée sous la marque TV+, ainsi que le service personnalisé fourni par CANAL+ FRANCE incluant les recommandations personnalisées, les fonctionnalités de recherche de contenus ou programmes, de reprise de lecture, de playlists.

« Abonné » désigne toute personne physique majeure domiciliée sur le Territoire ayant souscrit un Abonnement TV+ directement auprès de la société CANAL+ FRANCE.

« Territoire » désigne la France métropolitaine (Corse comprise) et Monaco.

### ARTICLE 1 – OBJET DE L'ABONNEMENT TV+

**1.1** L'Abonnement TV+ donne accès à des programmes et contenus en live et replay.

**1.2** La souscription à l'Abonnement TV+ avec abonnement mensuel n'entraîne pas la résiliation automatique du (des) Abonnement(s) CANAL+ avec abonnement 1, 12 ou 24 mois en cours.

**1.3** L'Abonnement TV+ peut être complété par une ou plusieurs options visées au Titre IV ci-dessous, en ce compris les transactions de vidéo à la demande CANALVOD, et décrites dans la fiche tarifaire en vigueur au jour de la souscription.

**1.4** Conformément au règlement (UE) 2017/1128 du 14 juin 2017, tout nouvel Abonné TV+, ayant une résidence effective et stable en France métropolitaine ou à Monaco, pourra recevoir les programmes et contenus en ligne auxquels il a souscrit dans le cadre de son Abonnement TV+ lorsqu'il sera présent temporairement — c'est-à-dire pour une durée limitée — dans un Etat membre de l'Union européenne autre que son Etat membre de résidence.

CANAL+ FRANCE permet aux Abonnés présents temporairement dans un autre Etat membre de l'Union européenne d'avoir accès et d'utiliser le service de contenu en ligne auquel ils ont souscrit de la même manière que dans leur Etat membre de résidence. Cette obligation ne s'étend pas aux exigences de qualité de service de contenu en ligne auxquelles CANAL+ FRANCE est soumis lorsqu'il fournit le service en France métropolitaine ou à Monaco.

L'Etat membre de résidence de l'Abonné sera obligatoirement vérifié à la conclusion et au renouvellement de chaque Abonnement TV+. En cas de doutes raisonnables sur l'Etat membre de résidence de l'Abonné au cours de la durée de son contrat, CANAL+ FRANCE se réserve le droit de vérifier à nouveau son Etat membre de résidence.

Lorsque la vérification de l'Etat membre de résidence de l'Abonné est impossible ou si le résultat de cette vérification indique que l'Abonné n'est plus résident dans l'Etat membre de souscription de son Abonnement TV+, l'Abonné ne pourra plus bénéficier de la portabilité transfrontalière.

CANAL+ FRANCE attache le plus grand soin à la sécurité des données de l'Abonné, à travers la mise en place de mesures de protection techniques et organisationnelles adaptées. L'identifiant (adresse électronique) et le mot de passe de l'Abonné sont personnels et confidentiels et l'Abonné est seul responsable de l'utilisation de son mot de passe, qu'il s'engage à conserver secret et à ne pas le divulguer sous quelque forme que ce soit.

**1.5** Ne peuvent s'abonner que les personnes physiques majeures résidant effectivement en France. L'accès aux chaînes, programmes et services doit être effectué uniquement pour un usage privé et personnel, au sein d'un même cercle familial. Il est impossible que cela soit à titre gratuit ou onéreux. L'Abonné est responsable de toute activité sur son compte, y compris en cas d'abonnement donnant droit à plusieurs connexions simultanées, et il lui appartient de contrôler l'accès à son compte, notamment pour s'assurer que :

- l'usage reste à tout moment strictement privé et au sein du cercle familial, et conforme ainsi au nombre de connexions simultanées autorisées ;
- personne n'accède aux informations rattachées à son compte (moyens de paiement, autres données personnelles...). Pour ce faire, l'Abonné s'engage à contrôler l'ensemble des équipements utilisés pour accéder à l'Abonnement et à ne communiquer à personne en dehors de son cercle familial son identifiant et son mot de passe et ce afin que l'ensemble des équipements utilisés ne permette pas un détournement du nombre de connexions simultanées autorisées. L'Abonné est informé, prend acte et accepte que CANAL+ FRANCE se réserve le droit de procéder à tout moment à tout contrôle approprié pour vérifier l'utilisation des éventuelles connexions simultanées, par toute mesure adéquate dans le respect des dispositions légales et des droits des ayants droit.

Sont considérées comme faisant partie du cercle familial, les personnes parentes ou amies très proches qui sont unies de façon habituelle par des liens familiaux ou d'intimité.

**1.6** Toute monétisation des droits sur l'Abonnement TV+ TV+ et/ou des éventuelles connexions simultanées auxquelles l'Abonnement TV+ donne droit est interdite.

Dans le cadre de son Abonnement TV+, l'Abonné s'engage à ne pas faire usage de tout outil, dispositif, mécanisme ou technologie tel que, par exemple, un réseau privé virtuel ou VPN qui dissimule ou altère l'adresse IP.

### ARTICLE 2 – PROGRAMMATION

CANAL+ FRANCE propose des programmes et/ou des chaînes et services incluant des programmes spécifiquement destinés aux enfants de moins de trois ans. CANAL+ FRANCE porte à la connaissance des Abonnés le message d'avertissement suivant « Ceci est un message de l'Autorité de régulation de la

communication audiovisuelle et numérique et du Ministère de la Santé et de la Prévention : Regarder la télévision, y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de 3 ans, peut entraîner chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans ».

## TITRE II – LES MODALITÉS D'ACCÈS TECHNIQUE ET D'USAGE DE L'ABONNEMENT TV+

L'accès à l'Abonnement TV+ avec abonnement mensuel est autorisé sur les supports de réception suivants : PC/Mac, smartphone, tablette, Fire TV, TV connectées à Internet et consoles compatibles. Cet accès multi-écrans est réservé à un usage privé et personnel pour une utilisation au sein du même cercle familial. L'Abonné peut également souscrire à l'option "utilisateur simultané supplémentaire" qui lui donne accès à une connexion simultanée supplémentaire (PC/MAC, tablette, smartphone, Fire TV, TV connectées à Internet et consoles compatibles). Cet accès multi-écrans est réservé à un usage privé et personnel pour une utilisation au sein du même cercle familial.

### ARTICLE 3 – MODALITÉS D'ACCÈS AUX PROGRAMMES SUR PC/MAC

L'Abonnement TV+ permet à l'Abonné de recevoir ses programmes via le réseau Internet sur PC ou MAC. 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 compatible) 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 droit de CANAL+/CANAL+ FRANCE, qui ne détiendraient pas l'intégralité des droits sur certains programmes nécessaires à leur diffusion sur PC ou MAC.

### ARTICLE 4 – MODALITÉS D'ACCÈS AUX PROGRAMMES SUR SMARTPHONE, TABLETTE NUMÉRIQUE, SUR FIRE TV, SUR TELEVISION CONNECTÉE À INTERNET COMPATIBLES, SUR APPLE TV ET SUR ANDROID TV (HORS BOX OPÉRATEURS) ET SUR CONSOLES COMPATIBLES

L'Abonnement TV+ permet à l'Abonné de recevoir ses programmes via les réseaux Wi-Fi ou mobiles, sur un smartphone, une Fire TV, Android TV, Apple TV, Chromecast, Airplay, TV connectées à Internet compatibles (Samsung depuis 2018, LG depuis 2018, Hisense depuis 2020), une tablette numérique compatible (avec forfait incluant la consommation de data en illimité) ou sur PS4, PS5, XBOX (ONE, Series S et X) uniquement.

Certains programmes peuvent faire l'objet d'occultations et/ou de modifications sur un smartphone, une tablette numérique ou une Apple TV ou un équipement Android TV, ou sur une Fire TV, ou sur les consoles compatibles précédemment citées.

## TITRE III – LES MODALITÉS CONTRACTUELLES DE L'ABONNEMENT TV+

### ARTICLE 5 – ENTRÉE EN VIGUEUR – DURÉE DE L'ABONNEMENT TV+ – CESSIION - RÉSILIATION

**5.1** L'Abonnement TV+ est conclu pour une durée d'un (1) mois à compter de la date de souscription. La date d'échéance mensuelle de l'Abonnement TV+ est indiquée dans la rubrique "Mon compte" "Consulter mon abonnement" de l'Espace Client.

A défaut de résiliation avant la date d'échéance mensuelle, l'Abonnement TV+ est reconduit pour des durées successives d'un (1) mois au tarif en vigueur à la date de reconduction (ci-après dénommées "période(s) mensuelle(s)").

**5.2** Pour résilier son Abonnement, l'abonné doit se rendre sur l'Espace Client, depuis le site Internet client.canalplus.com. La résiliation de l'Abonnement TV+ sera effective à la fin de la période mensuelle au cours de laquelle la demande a été faite sous réserve que cette demande ait été effectuée au plus tard un jour avant la date d'échéance mensuelle. A défaut, la demande sera prise en compte pour l'échéance suivante.

**5.3** L'Abonnement TV+ sera immédiatement résilié par CANAL+ FRANCE en cas :

- de non-paiement de l'Abonnement TV+ ;
  - d'absence de mise à jour par l'Abonné des informations relatives à la carte bancaire à l'échéance de sa durée de validité ;
  - d'agissements visant à permettre la réception de tout ou partie des programmes par un ou des non Abonnés(s).
- De même, CANAL+ FRANCE se réserve le droit de résilier l'Abonnement TV+ en cas :
- d'utilisation de l'Abonnement TV+ à titre non temporaire (telle que définie à l'article 1.4) en dehors de la France métropolitaine et de Monaco ;
  - d'agissements contrevenant aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle ;
  - de manquements de l'Abonné à l'une quelconque des obligations qui lui incombent en vertu des présentes CGA.

- d'utilisation de l'Abonnement TV+ ayant plusieurs connexions simultanées en dehors du cercle strictement familial et/ou un nombre de connexions simultanées en dehors du nombre autorisé, en violation des obligations prévues par les présentes Conditions et notamment l'article 1.5.

Etant entendu que la résiliation de plein droit par CANAL+ FRANCE s'effectue sans préjudice de la possibilité pour l'Abonné de s'y opposer auprès de CANAL+ FRANCE en faisant valoir ses arguments.

**5.4** L'Abonné a la possibilité de retrouver, à tout moment, sur son Espace Client, les communications qui lui ont été adressées par CANAL+ FRANCE.

**5.5** L'Abonné donne son accord préalable express (i) pour que son contrat d'Abonnement TV+ puisse être cédé à un tiers, à tout moment, par CANAL+ FRANCE, dès lors que cette cession ne diminue pas les droits de l'Abonné et (ii) pour que la cession de son contrat d'Abonnement libère CANAL+ FRANCE, des obligations relatives à l'exécution du contrat d'Abonnement à compter de la date de cession.

### ARTICLE 6 – TARIFS DE L'ABONNEMENT TV+

Les tarifs mensuels applicables à l'Abonnement TV+ sont ceux indiqués dans la fiche tarifaire en vigueur au jour de la souscription de l'Abonnement TV+. Ils sont indiqués toutes taxes comprises.

L'Abonnement TV+ 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 Contrat, l'Abonnement TV+ fourni à l'Abonné par CANAL+ FRANCE. Un tiers-payeur ne peut, en aucun cas, être payeur de plus de trois (3) contrats d'abonnement souscrits auprès de CANAL+ FRANCE sauf dérogation exceptionnelle accordée par CANAL+ FRANCE. L'Abonné et le tiers-payeur sont solidairement responsables du paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du présent Abonnement TV+. L'Abonnement TV+ est payable d'avance chaque mois, par paiement récurrent par carte bancaire, via un accès sécurisé. L'Abonné pourra modifier à tout moment ses coordonnées bancaires selon les modalités décrites dans son Espace Client.

Le premier débit est réalisé le jour de la première souscription de l'Abonnement TV+. Les débits mensuels suivants sont réalisés le 1er jour de chaque nouvelle période mensuelle.

L'Abonné peut retrouver, à tout moment, sur son échéancier personnalisé, le montant de ses paiements des douze (12) derniers mois et à venir téléchargeables depuis son Espace Client CANAL+.

L'Abonné reconnaît que la communication des informations relatives à sa carte bancaire vaut autorisation de débit mensuel de son compte bancaire par l'intermédiaire de son numéro de carte bancaire au profit de CANAL+ FRANCE, à due concurrence du montant mensuel de l'Abonnement TV+ et des éventuelles options souscrites, en ce compris les transactions de vidéo à la demande CANALVOD effectuées durant le mois concerné.

En cas de non-paiement de l'Abonnement TV+ dans les délais ou en l'absence de mise à jour des informations relatives à la carte bancaire à son échéance, l'Abonnement TV+ sera considéré comme non reconduit à l'issue de la période mensuelle concernée.

En cas d'augmentation du tarif, l'Abonné en sera informé au moins 1 (un) mois avant leur entrée en vigueur. L'Abonné aura alors la faculté de mettre fin à son Contrat d'Abonnement TV+ dans les conditions prévues à l'article 5 ci-dessus.

#### ARTICLE 7 – VENTE À DISTANCE ET DROIT DE RETRACTION

En cas de souscription à distance d'un Abonnement (notamment par Internet), 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 du lendemain de la date de l'acceptation de l'offre (cachet de la Poste faisant foi) exclusivement par courrier adressé à : CANAL+ FRANCE Service rétractation, TSA 86712 – 95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9 ou par email à l'adresse servicesclients@canal-plus.com. La date d'acceptation de l'offre correspond à la date de souscription de l'Abonnement TV+. L'Abonné peut imprimer le formulaire de rétractation mis à sa disposition sur le site Internet client.canalplus.com.

En cas de rétractation, le remboursement des sommes dont l'Abonné aura été éventuellement prélevé au titre de l'Abonnement TV+ et/ou d'une ou des option(s), sera effectué, dans un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la réception par CANAL+ FRANCE de la demande de rétractation, par chèque ou par un autre moyen de paiement préalablement déterminé en accord avec l'Abonné.

#### ARTICLE 8 – GARANTIES LEGALES DE CONFORMITE ET DES VICES-CACHES POUR LES CONTENUS ET SERVICES NUMERIQUES

Pour assurer la bonne compréhension des termes du présent article 8, en conformité avec le décret n°2022-946 du 29 juin 2022 relatif à la garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques et les services numériques, il est précisé que les termes « consommateur » et « professionnel » désignent respectivement l'« Abonné » et « CANAL+ FRANCE ». Pour plus d'informations relatives à toute compatibilité et interopérabilité pertinentes entre nos contenus numériques ou services numériques ainsi qu'avec certains matériels de réception ou logiciels, l'Abonné peut se reporter aux conditions générales d'utilisation de CANAL+ FRANCE accessibles sur canalplus.com.

**8.1** Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant un délai correspondant à la durée du Contrat d'Abonnement à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant le délai correspondant à la durée du Contrat d'Abonnement.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

**8.2** Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation. Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

**8.3** Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique.

**8.4** En cas de résolution du Contrat d'Abonnement selon les raisons définies à l'article 8.2, CANAL+ FRANCE s'engage à :

- rembourser ou restituer dans un délai de quatorze (14) jours (sauf accord exprès de l'Abonné) la portion proportionnelle du prix et tous les avantages correspondant à la période durant laquelle le contenu ou service numérique n'était pas conforme.

- mettre à disposition de l'Abonné sans frais et dans un délai raisonnable, tout contenu qui a été fourni ou créé par lui lors de l'utilisation du contenu ou service numérique à condition que le contenu ait une utilité en dehors du contexte de son utilisation, qu'il n'ait trait qu'à l'activité de l'Abonné lorsqu'il l'utilise ou qu'il n'ait pas été agrégé par CANAL+ FRANCE à d'autres données sans pouvoir être aisément désagrégé.

Par ailleurs, l'Abonné est en droit de :

- suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au Contrat d'Abonnement TV+ jusqu'à ce que CANAL+ FRANCE aient satisfait à leurs obligations.

- exiger la réduction du prix ou la résolution immédiate du Contrat d'Abonnement TV+ sans avoir à effectuer une demande préalable de mise en conformité, si le défaut de conformité est si grave qu'il le justifie.

**8.5** La garantie ne couvre pas les défauts dû à l'incompatibilité entre le contenu ou service numérique fourni par CANAL+ FRANCE et l'environnement numérique de l'Abonné. L'Abonné est tenu de coopérer afin de déterminer si l'incompatibilité est la cause du défaut de conformité. En cas de refus, il incombe à l'Abonné de prouver la responsabilité de CANAL+ FRANCE.

**8.6** Par ailleurs, si l'Abonné n'installe pas dans un délai raisonnable les mises à jour fournies par CANAL+ FRANCE, ces derniers ne sont pas responsables des défauts de conformité résultant de cette non-installation si :

- CANAL+ FRANCE a informé l'Abonné de la disponibilité des mises à jour et des conséquences de la non-installation ;

- la non-installation ou l'installation incorrecte des mises à jour n'est pas due à des lacunes dans des instructions d'installation fournies par CANAL+ FRANCE.

**8.7** L'Abonné est informé que CANAL+ FRANCE peuvent être amenés, pour des raisons liées à l'amélioration de la qualité de service et à l'expérience utilisateur, à déployer ou effectuer des mises à jour qui ne sont pas nécessaires au maintien de la conformité du contenu ou service numérique. Ces mises à jour se feront sans coût supplémentaire et seront portées à la connaissance de l'Abonné raisonnablement en avance. Ce dernier aura la possibilité de les refuser ou de les désinstaller à tout moment en cas d'incidence négative sur son accès au service ou contenu numérique.

**8.8** CANAL+ FRANCE ne saurait être tenue pour responsable en cas d'interruption temporaire ou définitive qui n'est pas de son 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 telle que définie par l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence.

#### ARTICLE 9 – CONTACTS / DONNÉES PERSONNELLES

**9.1** L'Abonné peut contacter CANAL+ FRANCE par Internet sur le site client.canalplus.com ou par email à l'adresse servicesclients@canal-plus.com. En cas de réponse jugée insatisfaisante ou d'absence de réponse du Service Clients dans un délai de quinze (15) jours, l'Abonné peut contacter le Responsable du Dialogue Clients, qui étudiera le dossier et répondra à l'Abonné dans un délai maximal de quinze (15) jours. L'adresse du Service Clients et du Responsable du Dialogue Clients et/ou du Médiateur figure sur le site Internet client.canalplus.com.

Si, à l'issue de ces démarches préalables écrites des consommateurs vis-à-vis de CANAL+ FRANCE, la réponse des services précités est jugée insatisfaisante, le Service du Médiateur de la consommation 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, conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, CANAL+ FRANCE adhère au Service du Médiateur de la consommation FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : Médiateur de la consommation FEVAD BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8 - <https://www.mediateurfevad.fr>.

**9.2** Dans le cadre de son abonnement, l'Abonné est amené à fournir à CANAL+ FRANCE des données personnelles le concernant. Le traitement de ces données est nécessaire à l'exécution du Contrat d'Abonnement et est réalisé conformément à la réglementation applicable à la protection des données personnelles et notamment, la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 telle que modifiée et le règlement européen relatif à la protection des données personnelles du 14 avril 2016 (ci-après "la réglementation applicable à la protection des données personnelles").

**9.3** Les données personnelles de l'Abonné sont destinées à CANAL+ FRANCE et à ses sous-traitants assurant la fourniture des services objets de l'Abonnement TV+ en conformité avec la réglementation applicable à la protection des données personnelles ainsi qu'aux organismes intervenant dans la lutte contre le piratage de contenus (Association de lutte contre la piraterie audiovisuelle (ALPA), Motion Picture Association (MPA), Association pour la protection des programmes sportifs (APPS) et Alliance for Creativity and Entertainment (ACE)). Les données personnelles sont également accessibles, sur demande judiciaire ou administrative et afin de se conformer à toute loi ou réglementation en vigueur, à des organismes publics, auxiliaires de justice, officiers ministériels, à qui CANAL+ FRANCE serait tenue de répondre.

**9.4** Les données personnelles sont traitées pour la gestion administrative, technique et commerciale du Contrat d'Abonnement ainsi qu'à des fins de mesures d'audience, de suivi de qualité, de paiement des ayants droit, de prospection commerciale ou encore à des fins de détection des Abonnés en situation d'impayés ou de fraudes aux droits de CANAL+ FRANCE, de gestion des exclusions associées à de telles fraudes et pour la gestion des contentieux. Les informations factuelles sont destinées à mieux connaître l'Abonné et ainsi à améliorer les services qui lui sont proposés.

**9.5** En cas de fraude détectée sur un moyen de paiement et à défaut de régularisation, CANAL+ FRANCE se réserve le droit d'exclure l'utilisation de ce moyen de paiement litigieux et son titulaire (Abonné ou Tiers Payeur) pour toute souscription aux Abonnements CANAL+ pour une durée maximum de deux ans à compter de la date d'exclusion. Tant que le moyen de paiement sera exclu, il ne pourra être utilisé pour le paiement de l'Abonnement TV+. Sauf dans l'hypothèse où CANAL+ FRANCE n'est pas en mesure d'identifier que l'Abonné est le titulaire du moyen de paiement litigieux, l'Abonné sera informé de cette exclusion et pourra présenter ses observations.

**9.6** CANAL+ FRANCE pourra adresser à l'Abonné, dans le respect de la réglementation applicable à la protection des données personnelles, par tout moyen (courrier postal, email, téléphone), des informations lui permettant de mieux connaître les services de CANAL+ FRANCE ainsi que des propositions commerciales. L'Abonné autorise CANAL+ FRANCE à collecter les données d'usage de son Abonnement à des fins de suivi de qualité ou d'optimisation de son expérience 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. L'Abonné peut s'opposer à cette utilisation en se rendant dans la rubrique Réglages ou Mon Compte de myCANAL ([www.canalplus.com](http://www.canalplus.com)) ou application myCANAL) ou en écrivant à CANAL+ FRANCE dans les conditions définies à l'article 9.12 ci-après.

**9.7** Les données personnelles de l'Abonné font l'objet d'un archivage électronique par CANAL+ FRANCE pendant toute la durée de souscription à l'Abonnement TV+ et pendant les durées légales de conservation et de prescription.

**9.8** CANAL+ FRANCE met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la sécurité des données personnelles de l'Abonné. Ces mesures comprennent la mise en place de politiques, procédures et solutions techniques permettant de prévenir et de traiter les vulnérabilités et les incidents de sécurité identifiés. En conformité avec la réglementation applicable, selon la nature de l'incident, CANAL+ FRANCE pourra notifier les Abonnés dont les données personnelles auraient été impactées par un incident de sécurité.

**9.9** Tout transfert de données à caractère personnel à des prestataires techniques hors de l'Union Européenne est réalisé dans le strict respect des conditions de protection prévues par la réglementation applicable à la protection des données personnelles. En l'absence de décision de la Commission Européenne reconnaissant le pays destinataire des données comme ayant un niveau de protection adéquat, CANAL+ FRANCE prend les dispositions appropriées vis-à-vis de ses partenaires et sous-traitants impliqués (dont la signature des Clauses contractuelles types de la Commission européenne). L'Abonné peut obtenir une copie des dispositions prises pour permettre le transfert des données, sur demande formulée à l'adresse figurant à l'article 9.12. Conformément à la réglementation applicable et afin de respecter le secret des affaires et les obligations de confidentialité auxquelles CANAL+ FRANCE est tenu, certaines informations pourront être occultées. Cette copie pourra également prendre la forme d'un résumé des mesures prises pour permettre le transfert des données.

**9.10** CANAL+ FRANCE communique, dans le respect de la réglementation applicable à la protection des données personnelles, 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. L'Abonné est par ailleurs informé que l'accès, sur des applications ou des sites internet édités par des tiers, à certains contenus, programmes ou services inclus dans son abonnement se fait conformément aux conditions générales d'utilisation desdits sites ou applications.

**9.11** L'Abonné 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.

**9.12** L'Abonné peut exercer à tout moment ses droits (accès, rectification, effacement, opposition, limitation au traitement et portabilité) sur les données le concernant en écrivant au Délégué à la protection des données (DPO) par courrier électronique à [dpo@canal-plus.com](mailto:dpo@canal-plus.com) ou par courrier postal à l'adresse DPO de CANAL+ FRANCE – TSA 16723 - 95005 CERGY PONTOISE CEDEX 9 en justifiant son identité. L'Abonné peut également définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication à des tiers des données personnelles le concernant après son décès.

**9.13** L'Abonné a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

#### ARTICLE 10 – RESPONSABILITÉ

CANAL+ FRANCE ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable en cas de disparition, perte ou détérioration et notamment de tout dommage susceptible d'altérer les matériels nécessaires à l'accès aux programmes de L'Abonnement TV+.

#### ARTICLE 11 – FILIERES RESPONSABILITE ELARGIE DU PRODUCTEUR

Conformément à l'article L.541-10-10 du Code de l'environnement, CANAL+ FRANCE est enregistré auprès de :

- l'éco-organisme CITEO pour la filière des Papiers sous l'identifiant unique n°IDU : FR213834\_03PMZG. Ces enregistrements permettent à l'ADEME (l'Agence de la transition écologique) de réaliser le contrôle et le suivi des obligations au titre de la REP qui lui incombent.

## TITRE IV – LES OPTIONS

### ARTICLE 12 – ACCÈS AUX OPTIONS

**12.1** L'Abonné CANAL+ ayant souscrit un Abonnement sur boutique.canalplus.com ou sur le site Internet d'un partenaire peut compléter son Abonnement au cours de son Abonnement, par une ou plusieurs option(s) de services disponible(s) (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). L'abonné CANAL+ peut également compléter son Abonnement TV+ en effectuant des transactions de vidéo à la demande CANALVOD.

**12.2** Les options sont accessibles sur PC/Mac, smartphone, tablette, Fire TV, TV connectées à Internet et consoles compatibles, dans les conditions indiquées au Titre II.

**12.3** Les tarifs applicables aux options, les modalités de paiement, et le cas échéant, les modalités d'abonnement 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. Les augmentations tarifaires des options sont régies par les dispositions de l'article 6 ci-dessus.

**12.4** La résiliation de l'Abonnement TV+ dans les conditions visées à l'article 5 entraîne de plein droit résiliation des options.

**12.5** Les options peuvent être résiliées à tout moment par l'Abonné indépendamment de l'Abonnement TV+. Cette demande de résiliation se fera directement sur l'Espace Client et prendra effet à la fin du mois au cours duquel CANAL+ FRANCE aura réceptionné la demande de l'Abonné.

## TITRE V – DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

Les présentes CGA sont soumises au droit français.

En cas de difficulté survenant à l'occasion de l'utilisation du Service, l'Abonné a la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable, notamment avec l'aide d'une association de consommateurs ou de tout autre conseil de son choix.

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT AU SERVICE BEIN SPORTS CONNECT

### VALABLES AU 16 MAI 2025

Les présentes CGA ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Client peut souscrire et utiliser le Service beIN SPORTS CONNECT, édité par la société beIN SPORTS France (ci-après "beIN SPORTS"). Les présentes CGA ainsi que l'email de bienvenue constituent le "Contrat d'Abonnement" dont la gestion, y compris ce qui concerne la facturation, est par défaut dématérialisée lorsqu'elle est possible, sauf demande contraire de l'Abonné formulée auprès des services Clients CANAL+ dont les coordonnées sont fournies à l'article 11. Le Contrat d'Abonnement doit être conservé par l'Abonné à des fins de documentation, de référence future et de reproduction à l'identique. Le Contrat d'Abonnement est conclu par l'Abonné avec la société CANAL+ FRANCE S.A.S au capital de 45.543.488 €, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 812 514 586 dont le siège social est situé 50 rue Camille Desmoulins 92863 Issy-les-Moulineaux Cedex 9 (ci-après dénommée CANAL+ FRANCE). Le Client reconnaît et déclare (i) avoir pris connaissance des présentes CGA préalablement à la souscription du Service beIN SPORTS CONNECT, (ii) avoir le pouvoir et la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des présentes. Les présentes CGA sont téléchargeables sur boutique.canalplus.com.

### ARTICLE 1 - DEFINITIONS

Tous les mots utilisés avec la première lettre en majuscule dans les présentes Conditions Générales d'Abonnement (les "CGA") ont la signification suivante :

"**Abonné(s) ou Client(s)**" désigne les personnes physiques majeures domiciliées sur le Territoire, ayant souscrit un Contrat d'Abonnement au Service beIN SPORTS CONNECT.

"**Abonnement**" désigne l'Abonnement payant aux Chaînes via le Service beIN SPORTS CONNECT.

"**Application ou myCANAL**" désigne l'Application myCANAL éditée par CANAL+ FRANCE, accessible aux Clients sur les Terminaux, permettant d'accéder notamment à tout ou partie du Service beIN SPORTS CONNECT.

"**Chaînes**" désignent les chaînes éditées par beIN SPORTS, diffusées en langue française, composées de trois (3) services linéaires dénommés, à la date des présentes, "beIN SPORTS 1", "beIN SPORTS 2" et "beIN SPORTS 3" et son service de canaux événementiels comprenant jusqu'à sept canaux dénommés, à la date des présentes, "beIN SPORTS MAX".

"**Date d'Activation**" désigne la date à laquelle le Contrat d'Abonnement au Service beIN SPORTS CONNECT est activé, sous réserve de la confirmation du paiement du Service beIN SPORTS CONNECT.

"**Player**" désigne l'outil informatique permettant la diffusion et la lecture, uniquement via le Site et/ou l'Application, de fichiers audios et/ou vidéos.

"**Programmes**" désignent tout ou partie des programmes des Chaînes ou tout autre programme spécifique pouvant être visionnés dans le cadre du Service beIN SPORTS CONNECT sur myCANAL, en Streaming uniquement.

"**Service beIN SPORTS CONNECT**" désigne l'offre personnalisée payante éditée par beIN SPORTS et commercialisée par CANAL+ FRANCE sur le Territoire, permettant au Client d'accéder à un Abonnement aux Chaînes, sur canalplus.com depuis ordinateurs (PC/MAC) ou via l'Application myCANAL depuis smartphone, tablette, Apple TV, Android TV, Fire TV, Chromecast, AirPlay, TV connectées à Internet et consoles compatibles.

"**Site**" désigne le site internet édité par CANAL+ FRANCE, accessibles à l'adresse canalplus.com permettant d'accéder au Service beIN SPORTS CONNECT.

"**Streaming**" désigne le mode de transmission et d'accès aux Programmes en flux continu, sans téléchargement sur les Terminaux de réception du Client.

"**Terminaux**" désignent les PC/Mac, smartphone, tablette, Apple TV, Android TV, Chromecast, AirPlay, Fire TV, TV connectées à Internet et consoles compatibles décrits à l'article 3 des présentes CGA, permettant de recevoir le Service beIN SPORTS CONNECT.

"**Territoire**" désigne la France métropolitaine et Monaco.

### ARTICLE 2 - SOUSCRIPTION AU SERVICE BEIN SPORTS CONNECT

La souscription au Service beIN SPORTS CONNECT s'effectue via le site boutique.canalplus.com et nécessite :

- I. une connexion internet ADSL/fibre résidentielle rattachée à l'adresse du domicile du Client permettant un débit internet suffisant ;
- II. la création d'un compte CANAL+ ;
- III. un compte bancaire auprès d'un établissement bancaire ;
- IV. un moyen de paiement valide.

Le Client s'engage à fournir à CANAL+ FRANCE l'ensemble des informations nécessaires à l'activation et au paiement du Service beIN SPORTS CONNECT à savoir son adresse email et son moyen de paiement. Cette obligation est une condition essentielle des présentes CGA, sans laquelle le Service beIN SPORTS CONNECT ne pourra être activé ou pourra être suspendu et/ou résilié par CANAL+ FRANCE dans les conditions visées à l'article 5 ci-après.

L'activation du Service beIN SPORTS CONNECT interviendra après la souscription, sous réserve d'acceptation du paiement.

### ARTICLE 3 - MODALITES D'ACCES AUX PROGRAMMES

#### 3.1 Modalités d'accès aux programmes sur PC/MAC

L'Abonnement permet à l'Abonné de recevoir ses programmes via le réseau Internet sur PC ou MAC. 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 compatible) 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 droit de beIN SPORTS qui ne détiendraient pas l'intégralité des droits sur certains programmes nécessaires à leur diffusion sur PC ou MAC.

#### 3.2 Modalités d'accès aux programmes sur smartphone, tablette numérique, Apple TV, Android TV, télévisions connectées à Internet compatibles ou consoles compatibles

L'Abonnement permet à l'Abonné de recevoir ses programmes via les réseaux Wi-Fi ou mobiles, sur un smartphone, une Fire TV, Apple TV, Android TV, Chromecast, AirPlay, TV connectées à Internet compatibles (Samsung depuis 2018, LG depuis 2018, Hisense depuis 2020, TV Philips sous OS Titan depuis 2023), une tablette numérique compatible (avec forfait incluant la consommation de data en illimité) ou sur PS4, PS5, XBOX (ONE, Series S et X) uniquement. Certains programmes peuvent faire l'objet d'occultations et/ou de modifications sur un smartphone, une tablette numérique ou une Apple TV ou un équipement Android TV, ou sur les consoles compatibles précédemment citées.

#### 3.3 Flux simultanés

L'Abonnement au Service beIN SPORTS CONNECT donne accès aux Chaînes et services au sein d'un même lieu d'habitation et accessibles sur un Terminal à la fois.

#### 3.4 Usage du Service beIN SPORTS CONNECT

Le Service beIN SPORTS CONNECT est réservé à un usage strictement privé et personnel ne pouvant s'étendre au-delà du cercle familial. Tout usage commercial du Service beIN SPORTS CONNECT est strictement interdit. Tous considérés comme faisant partie du cercle de familial, les personnes parentes ou amies très proches qui sont unies de façon habituelle par des liens familiaux ou d'intimité. Le Client s'interdit de porter atteinte de quelque manière que ce soit aux droits de propriété intellectuelle attachés au Service beIN SPORTS CONNECT, au Site et/ou à l'Application. L'identifiant et le mot de passe du Client sont personnels et confidentiels. Le Client s'engage à ne pas les divulguer et/ou céder à un tiers, et à prendre toutes les mesures nécessaires pour préserver cette confidentialité.

Dans le cadre de son Abonnement au Service beIN SPORTS CONNECT, l'Abonné s'engage à ne pas faire usage de tout outil, dispositif, mécanisme ou technologie tel que, par exemple, un réseau privé virtuel ou VPN qui dissimule ou altère l'adresse IP.

#### 3.5 Programmes

Le Client est informé que les Programmes diffusés dans le cadre du Service beIN SPORTS CONNECT peuvent être différents de ceux diffusés dans le cadre de la distribution télévisuelle des Chaînes. Ainsi, certains Programmes pourront notamment être occultés sur le Service beIN SPORTS CONNECT.

Par ailleurs, le Client reconnaît que les Programmes pourront être modifiés en tout ou partie, sans notification préalable.

#### 3.6 Portabilité

Conformément au règlement européen 2017/1128 du 14 juin 2017 sur la portabilité transfrontalière des services de contenus en ligne dans le marché intérieur, le Client peut, sous réserve d'être résident en France Métropolitaine ("les Territoires de l'UE"), accéder et utiliser le Site et l'Application lorsqu'il est présent temporairement dans un autre Etat membre de l'Union Européenne, et ce sans frais supplémentaires.

CANAL+ FRANCE procédera dès lors aux vérifications du pays de résidence selon les modalités décrites lors de la souscription au Service beIN SPORTS. Lorsque la vérification de l'Etat membre de résidence de l'Abonné est impossible ou si le résultat de cette vérification indique que l'Abonné n'est plus résident dans l'Etat membre de souscription de son Abonnement au Service beIN SPORTS CONNECT, l'Abonné ne pourra plus bénéficier de la portabilité transfrontalière. CANAL+ FRANCE attache le plus grand soin à la sécurité des données de l'Abonné, à travers la mise en place de mesures de protection techniques et organisationnelles adaptées. L'identifiant (adresse électronique) et le mot de passe de l'Abonné sont personnels et confidentiels et l'Abonné est seul responsable de l'utilisation de son mot de passe, qu'il s'engage à conserver secret et à ne pas le divulguer sous quelque forme que ce soit. Le Client est néanmoins informé que la qualité de l'Application depuis un autre Etat membre de l'Union Européenne peut différer de celle applicable dans les Territoires de l'Union Européenne.

### ARTICLE 4 – DUREE DE L'ABONNEMENT

L'Abonnement est conclu pour une durée d'un (1) mois à compter de la date d'activation de l'Abonnement.

A défaut de résiliation un jour avant la date d'échéance mensuelle, l'Abonnement est reconduit pour des durées successives d'un (1) mois (ci-après dénommées "période(s) mensuelle(s)") au tarif en vigueur, sauf dénonciation par l'Abonné dans les conditions visées à l'article 5 ci-dessous. La date d'échéance mensuelle de l'Abonnement est indiquée dans la rubrique "Mon compte" "Consulter mon Abonnement" de l'Espace Client CANAL+.

L'abonné a la possibilité de retrouver, à tout moment, sur son Espace Client, les communications qui lui ont été adressées par CANAL+ FRANCE.

### ARTICLE 5 – RESILIATION

**5.1** Pour résilier son Abonnement, l'Abonné doit se rendre sur l'Espace Client CANAL+, depuis le site Internet client.canalplus.com. La résiliation de l'Abonnement sera effective à la fin de la période mensuelle au cours de laquelle la demande a été faite sous réserve que cette demande ait été effectuée au plus tard un jour avant la date d'échéance mensuelle. A défaut, la demande sera prise en compte pour l'échéance suivante. Dans l'hypothèse où l'Abonné se prévaudrait d'un motif légitime, il devra fournir à CANAL+ FRANCE toute pièce de nature à justifier le motif invoqué.

**5.2** L'Abonnement sera immédiatement résilié par CANAL+ FRANCE en cas :

- de non-paiement de l'Abonnement ;
  - d'absence de mise à jour par l'Abonné à l'Abonnement des informations relatives à la carte bancaire à l'échéance de sa durée de validité ;
  - d'agissements visant à permettre la réception de tout ou partie des programmes par un ou des non Abonnés(s).
- De même, CANAL+ FRANCE se réserve le droit de résilier l'Abonnement en cas :
- d'utilisation de l'Abonnement à titre non temporaire (telle que définie à l'article 3.7) en dehors du Territoire ;
  - d'agissements contrevenant aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle ;
  - de manquements de l'Abonné à l'une quelconque des obligations qui lui incombent en vertu des présentes CGA ;
  - d'utilisation de l'Abonnement en dehors du cercle strictement familial et/ou un nombre de connexions simultanées en dehors du nombre autorisé, en violation des obligations prévues par les présentes Conditions et notamment l'article 3.3. Etant entendu que la résiliation de plein droit par CANAL+ FRANCE s'effectue sans préjudice de la possibilité pour l'Abonné de s'y opposer auprès de CANAL+ FRANCE en faisant valoir ses arguments.

Cette résiliation entraînera la désactivation immédiate du Service beIN SPORTS CONNECT, sans droit à indemnité ni à remboursement. L'Abonné sera notifié de cette décision.

Cette résiliation sera faite sans préjudice de toute action en réparation que CANAL+ FRANCE pourra engager à l'encontre du Client et de tout participant contrevenant.

### ARTICLE 6 - TARIF ET MODALITES DE PAIEMENT

#### 6.1 Abonnement

L'Abonnement implique le paiement par l'Abonné d'un prix mensuel forfaitaire. Le tarif de l'Abonnement ainsi que les modalités de paiement ont été communiqués à l'Abonné préalablement à la souscription de son Abonnement. Les prix sont indiqués toutes taxes comprises au taux en vigueur au jour de la souscription, et ne comprennent pas les coûts des services souscrits auprès des tiers, notamment les fournisseurs d'accès internet. L'Abonné peut retrouver, à tout moment, dans son Espace Client CANAL+ ses notes de facturation téléchargeables. En cas d'augmentation du tarif, l'Abonné en sera informé au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. L'Abonné aura alors la faculté de résilier son Contrat d'Abonnement sans frais, dans les conditions prévues à l'article 5 ci-dessus. L'Abonnement est payable d'avance, chaque mois, par débit mensuel sur carte bancaire. Le paiement des mensualités s'effectuera le 1er jour de chaque nouvelle période mensuelle. L'Abonné reconnaît et accepte que, en communiquant les informations relatives à sa carte bancaire, il autorise de CANAL+ FRANCE à débiter sa carte bancaire. L'Abonné est tenu de mettre à jour et/ou de modifier immédiatement par tous moyens ses coordonnées bancaires via l'Espace Client CANAL+ (rubrique « Mon moyen de paiement »), notamment dans le cas où la validité de ses coordonnées arriverait à échéance.

#### ARTICLE 7 – GARANTIES LEGALES DE CONFORMITE ET DES VICES-CACHES POUR LES CONTENUS ET SERVICES NUMERIQUES

Pour assurer la bonne compréhension des termes du présent article 7, en conformité avec le décret n°2022-946 du 29 juin 2022 relatif à la garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques et les services numériques, il est précisé que les termes « consommateur » et « professionnel » désignent respectivement l'« abonné » et « CANAL+/CANAL+ FRANCE ». Pour plus d'informations relatives à toute compatibilité et interopérabilité pertinentes entre nos contenus numériques ou services numériques ainsi qu'avec certains matériels de réception ou logiciels, l'Abonné peut se reporter aux conditions générales d'utilisation de CANAL+/CANAL+ FRANCE accessibles sur [canalplus.com](http://canalplus.com).

**7.1** Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant un délai correspondant à la durée du Contrat d'Abonnement à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant le délai correspondant à la durée du Contrat d'Abonnement.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

**7.2** Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité;

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation. Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

**7.3** Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique.

**7.4** En cas de résolution du Contrat d'Abonnement selon l'une de raisons définies à l'article 7.2, CANAL+/CANAL+ FRANCE s'engageant à :

- rembourser ou restituer dans un délai de quatorze (14) jours (sauf accord exprès de l'abonné) la portion proportionnelle du prix et tous les avantages correspondant à la période durant laquelle le contenu ou service numérique n'était pas conforme.
- mettre à disposition de l'abonné sans frais et dans un délai raisonnable, tout contenu qui a été fourni ou créé par lui lors de l'utilisation du contenu ou service numérique à condition que le contenu ait une utilité en dehors du contexte de son utilisation, qu'il n'ait trait qu'à l'activité de l'abonné lorsqu'il l'utilise ou qu'il n'ait pas été agrégé par CANAL+/CANAL+ FRANCE à d'autres données sans pouvoir être aisément désagrégé.

Par ailleurs, l'abonné est en droit de :

- suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au Contrat d'Abonnement jusqu'à ce que CANAL+/CANAL+ FRANCE aient satisfait à leurs obligations.
- exiger la réduction du prix ou la résolution immédiate du Contrat d'Abonnement sans avoir à effectuer une demande préalable de mise en conformité, si le défaut de conformité est si grave qu'il le justifie.

**7.5** La garantie ne couvre pas les défauts dû à l'incompatibilité entre le contenu ou service numérique fourni par CANAL+/CANAL+ FRANCE et l'environnement numérique de l'abonné. L'abonné est tenu de coopérer afin de déterminer si l'incompatibilité est la cause du défaut de conformité. En cas de refus, il incombe à l'abonné de prouver la responsabilité de CANAL+/CANAL+ FRANCE.

**7.6** Par ailleurs, si l'abonné n'installe pas dans un délai raisonnable les mises à jour fournies par CANAL+/CANAL+ FRANCE, ces derniers ne sont pas responsables des défauts de conformité résultant de cette non-installation si :

- CANAL+/CANAL+ FRANCE a informé l'abonné de la disponibilité des mises à jour et des conséquences de la non-installation ;

- la non-installation ou l'installation incorrecte des mises à jour n'est pas due à des lacunes dans des instructions d'installation fournies par CANAL+/CANAL+ FRANCE.

**7.7** L'abonné est informé que CANAL+/CANAL+ FRANCE peuvent être amenés, pour des raisons liées à l'amélioration de la qualité de service et à l'expérience utilisateur, à déployer ou effectuer des mises à jour qui ne sont pas nécessaires au maintien de la conformité du contenu ou service numérique. Ces mises à jour se feront sans coût supplémentaire et seront portées à la connaissance de l'abonné raisonnablement en avance. Ce dernier aura la possibilité de les refuser ou de les désinstaller à tout moment en cas d'incidence négative sur son accès au service ou contenu numérique.

**7.8** CANAL+/CANAL+ FRANCE 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 telle que définie par l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence.

#### ARTICLE 8 - DROIT DE RETRACTION

En cas de vente à distance et en vertu des dispositions des articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, l'abonné dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter du lendemain de la date de l'acceptation de l'offre (cachet de la Poste faisant foi) exclusivement par courrier adressé à : CANAL+ FRANCE Service rétraction, TSA 86712 – 95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9 ou par email à l'adresse [servicesclients@canal-plus.com](mailto:servicesclients@canal-plus.com). La date d'acceptation de l'offre correspond à la date de souscription de l'Abonnement. Le client peut imprimer le formulaire de rétraction mis à sa disposition sur le site internet [client.canalplus.com](http://client.canalplus.com).

En cas de rétractation, le remboursement des sommes dont le Client aura été éventuellement prélevé au titre de l'Abonnement sera effectué dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la demande de rétractation, par le moyen de paiement utilisé par le Client lors de la souscription de son Abonnement.

#### ARTICLE 9 - RESPONSABILITE

**9.1** CANAL+ FRANCE est responsable de la bonne exécution de ses obligations contractuelles dans le cadre de ses obligations réglementaires et des normes en vigueur.

Toutefois la responsabilité de CANAL+ FRANCE ne saurait être engagée si l'exécution ou la mauvaise exécution du contrat d'Abonnement n'est pas de son fait et est imputable, soit au Client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers (en ce compris de l'éditeur BeIN SPORTS), soit à un cas de force majeure. Dans ce cadre, CANAL+ FRANCE ne sera pas tenue responsable :

- des dysfonctionnements et/ou de toutes interruptions dans la mise à disposition du Service beIN SPORTS CONNECT ;
- d'un quelconque dommage subi par le Client et/ou tout tiers au titre du Service beIN SPORTS CONNECT (i) résultant de l'action ou de l'omission du Client, en tout ou partie, ou (ii) dû à une incompatibilité technique de ses matériels avec le Service beIN SPORTS CONNECT ;
- de toute difficulté d'installation de l'Application (ii) en cas de dysfonctionnement des Terminaux ou du réseau Internet ou mobile, (iii) en cas de disparition, perte ou détérioration, et notamment en cas de dommage affectant les matériels nécessaires à l'utilisation du Service beIN SPORTS CONNECT.

**9.2** Le Client s'engage à utiliser et accéder au Service beIN SPORTS CONNECT conformément aux présentes CGA, à ne pas entraver le bon fonctionnement du Service beIN SPORTS CONNECT de quelque manière que ce soit, à ne pas porter atteinte aux droits de CANAL+ FRANCE ou de tiers (en ce compris de l'éditeur BeIN SPORTS) de quelque manière que ce soit, à ne pas porter atteinte à la loi et la réglementation en vigueur ainsi qu'à l'ordre public et aux bonnes mœurs.

Notamment, le Client s'engage, dans le cadre de l'utilisation et de l'accès au Service beIN SPORTS CONNECT, à ne pas :

- violer les droits de propriété intellectuelle de CANAL+ FRANCE ou de tiers (en ce compris de l'éditeur BeIN SPORTS) ;
- contourner les systèmes techniques de protection, réaliser ou inciter à des actes de piratage, transmettre de virus, interrompre, détruire ou limiter les fonctionnalités du Site et/ou de l'Application ainsi que de tout outil, logiciel, matériel.

De manière générale, le Client s'engage à faire preuve de discernement dans l'accès et/ou l'utilisation du Service beIN SPORTS CONNECT.

Le Client s'engage à indemniser CANAL+ FRANCE de tout dommage, recours ou réclamation dont le Client serait responsable et résultant de son utilisation fautive du Site, de l'Application et/ou du Service, et du non-respect des présentes CGA.

#### ARTICLE 10 - DONNEES PERSONNELLES

**10.1** Dans le cadre de son Abonnement, l'Abonné est amené à fournir à CANAL+ FRANCE des données personnelles le concernant. Le traitement de ces données est nécessaire à l'exécution du contrat d'Abonnement et est réalisé conformément à la réglementation applicable à la protection des données personnelles et notamment, la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 telle que modifiée et le règlement européen relatif à la protection des données personnelles du 14 avril 2016 (ci-après « la réglementation applicable à la protection des données personnelles »). L'Abonné dégage CANAL+ FRANCE de toute responsabilité liée aux litiges internes d'ordre privé liés à l'utilisation de l'Abonnement par les éventuels autres membres du foyer, qu'ils soient mineurs ou majeurs.

**10.2** Les données personnelles de l'Abonné sont destinées à CANAL+ FRANCE et à ses sous-traitants assurant la fourniture des services objets de l'Abonnement et, le cas échéant, à ses partenaires en conformité avec la réglementation applicable à la protection des données personnelles ainsi qu'aux organismes intervenant dans la lutte contre le piratage de contenus (Association de lutte contre la piraterie audiovisuelle (ALPA), Motion Picture Association (MPA), Association pour la protection des programmes sportifs (APPS) et Alliance for Creativity and Entertainment (ACE)). Les données personnelles sont également accessibles, sur demande judiciaire ou administrative et afin de se conformer à toute loi ou réglementation en vigueur, à des organismes publics, auxiliaires de justice, officiers ministériels, à qui CANAL+ FRANCE serait tenue de répondre.

**10.3** Les données personnelles sont traitées pour la gestion administrative, technique et commerciale du Contrat d'Abonnement ainsi qu'à des fins de mesures d'audience, de suivi de qualité, de paiement des ayants droit, de prospection commerciale ou encore à des fins de détection des abonnés en situation d'impayés ou de fraudes aux droits de CANAL+ FRANCE, de gestion des exclusions associées à de telles fraudes et pour la gestion des contentieux. Les informations facultatives sont destinées à mieux connaître l'Abonné et ainsi à améliorer les services qui lui sont proposés.

**10.4** En cas de fraude détectée sur un moyen de paiement et à défaut de régularisation, CANAL+ FRANCE se réserve le droit d'exclure l'utilisation de ce moyen de paiement litigieux et son titulaire (Abonné ou Tiers Payeur) pour toute souscription aux Abonnements CANAL+ pour une durée maximum de deux ans à compter de la date d'exclusion. Tant que le moyen de paiement sera exclu, il ne pourra être utilisé pour le paiement de l'Abonnement. Sauf dans l'hypothèse où CANAL+ FRANCE n'est pas en mesure d'identifier que l'Abonné est le titulaire du moyen de paiement litigieux, l'Abonné sera informé de cette exclusion et pourra présenter ses observations.

**10.5** CANAL+ FRANCE pourra adresser à l'Abonné, dans le respect de la réglementation applicable à la protection des données personnelles, par tout moyen (courrier postal, email, téléphone), des informations lui permettant de mieux connaître les services de CANAL+ FRANCE ainsi que des propositions commerciales. L'Abonné autorise CANAL+ FRANCE à collecter les données d'usage de son Abonnement à des fins de suivi de qualité ou d'optimisation de son expérience 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. Par ailleurs, l'Abonné autorise CANAL+ FRANCE à procéder à l'enregistrement des échanges téléphoniques à des fins de suivi de qualité. L'Abonné peut s'y opposer en le notifiant au conseiller. Pour exercer son droit d'opposition à l'utilisation de ses données d'usage, l'Abonné peut se rendre dans la rubrique Réglages ou Mon Compte de [myCANAL.www.canalplus.com](http://myCANAL.www.canalplus.com) ou application myCANAL) ou écrire à CANAL+ FRANCE dans les conditions définies à l'article 10.11 ci-après.

**10.6** Les données personnelles de l'Abonné font l'objet d'un archivage électronique par CANAL+ FRANCE pendant toute la durée de souscription à l'Abonnement et pendant les durées légales de conservation et de prescription.

**10.7** CANAL+ FRANCE met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la sécurité des données personnelles de l'Abonné. Ces mesures comprennent la mise en place de politiques, procédures et solutions techniques permettant de prévenir et de traiter les vulnérabilités et les incidents de sécurité identifiés. En conformité avec la réglementation applicable, selon la nature de l'incident, CANAL+ FRANCE pourra notifier les Abonnés dont les données personnelles auraient été impactées par un incident de sécurité.

**10.8** Tout transfert de données à caractère personnel à des prestataires techniques hors de l'Union Européenne est réalisé dans le strict respect des conditions de protection prévues par la réglementation

applicable à la protection des données personnelles. En l'absence de décision de la Commission Européenne reconnaissant le pays destinataire des données comme ayant un niveau de protection adéquat, CANAL+ FRANCE prend les dispositions appropriées vis-à-vis de ses partenaires et sous-traitants impliqués (dont la signature des Clauses contractuelles types de la Commission européenne). L'Abonné peut obtenir une copie des dispositions prises pour permettre le transfert des données, sur demande formulée à l'adresse figurant à l'article 10.11. Conformément à la réglementation applicable et afin de respecter le secret des affaires et les obligations de confidentialité auxquelles CANAL+ FRANCE est tenu, certaines informations pourront être occultées. Cette copie pourra également prendre la forme d'un résumé des mesures prises pour permettre le transfert des données.

**10.9** CANAL+ FRANCE communique, dans le respect de la réglementation applicable à la protection des données personnelles, 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.

**10.10** L'Abonné 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.

**10.11** L'Abonné peut exercer à tout moment ses droits (accès, rectification, effacement, opposition, limitation au traitement et portabilité) sur les données le concernant en écrivant au Délégué à la protection des données (DPO) par courrier électronique à [dpo@canal-plus.com](mailto:dpo@canal-plus.com) ou par courrier postal à l'adresse DPO de CANAL+ FRANCE — TSA 16723 - 95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9 en justifiant son identité. L'Abonné peut également définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication à des tiers des données personnelles le concernant après son décès.

**10.12** L'Abonné a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

## ARTICLE 11 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le Site, l'Application, le Service beIN SPORTS CONNECT ainsi que l'ensemble des éléments et contenus qui y sont attachés, mis à disposition ou représentés, de quelque manière que ce soit, notamment, et sans que cette liste soit limitative, les Programmes, le Player, les services, textes, marques, logos, noms, outils logiciels et techniques, bases de données, dessins et modèles sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle et sont soumis aux lois et réglementations applicables en la matière (désignés ensemble les « Contenus »).

beIN SPORTS détient les droits de propriété intellectuelle afférents aux Contenus ou en a obtenu une licence régulière de leur propriétaire respectif.

L'utilisation et l'accès aux Contenus ne confèrent au Client aucun droit de propriété intellectuelle sur quelque élément que ce soit des Contenus, qui restent la propriété de leurs propriétaires respectifs. CANAL+ FRANCE autorise le Client à visionner les Programmes, à des fins exclusivement personnelles, à titre non exclusif, à partir du Site et/ou de l'Application, par l'intermédiaire des outils mis à disposition du Client, dans les conditions visées aux présentes, et sous réserve du paiement du prix visé à l'article 6 ci-dessus, de l'acceptation et du respect des CGA.

Il est entendu que le Client s'interdit (i) de télécharger, en tout ou partie, les Programmes, de manière permanente, sur un ou plusieurs terminaux (ii) et plus généralement de porter atteinte de quelque manière que ce soit aux droits de propriété intellectuelle attachés aux Contenus.

Toute exploitation, reproduction, représentation, modification suppression, conception, téléchargement, copie, altération, distribution, transmission, traduction, diffusion, vente, location, décompilation, notamment, de ces Éléments de Propriété Intellectuelle, en tout ou partie, de quelque manière que ce soit, sur quelque support que ce soit est strictement interdite.

## ARTICLE 12 – CONTACT – ASSISTANCE – RECLAMATIONS

L'Abonné peut contacter CANAL+ FRANCE par Internet sur le site [client.canalplus.com](http://client.canalplus.com). Pour les demandes relatives à la bonne exécution du Contrat d'Abonnement ou au traitement d'une réclamation, ou d'assistance technique, l'Abonné peut appeler, du lundi au samedi de 8H00 à 20H00 et le dimanche de 9H00 à 19H00, 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 quinze (15) jours, l'Abonné peut contacter le Responsable du Dialogue Clients, qui étudiera le dossier et répondra à l'Abonné dans un délai maximal de quinze (15) jours. L'adresse du Service Clients et du Responsable du Dialogue Clients et/ou du Médiateur figure sur le site Internet [client.canalplus.com](http://client.canalplus.com). Si, à l'issue de ces démarches préalables écrites des consommateurs vis-à-vis de CANAL+ FRANCE, la réponse des services précités est jugée insatisfaisante, le Service du Médiateur de la consommation 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, conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, CANAL+/CANAL+ FRANCE adhère au Service du Médiateur de la consommation FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : Médiateur de la consommation FEVAD BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8 - <https://www.mediateurfevad.fr>.

## ARTICLE 13 – CESSIION

**13.1** Le Client donne expressément son accord préalable express (i) pour que son contrat d'Abonnement au Service beIN SPORTS CONNECT puisse être cédé à un tiers, à tout moment, par CANAL+ FRANCE, dès lors que cette cession ne diminue pas les droits du Client et (ii) pour que la cession de son contrat d'Abonnement libère CANAL+ FRANCE, des obligations relatives à l'exécution du contrat d'Abonnement à compter de la date de cession.

## ARTICLE 14 - FILIERES RESPONSABILITE ELARGIE DU PRODUCTEUR

Conformément à l'article L.541-10-10 du Code de l'environnement, CANAL+/CANAL+ FRANCE sont enregistrés auprès de :

- l'éco-organisme CITEO pour la filière des Papiers sous l'identifiant unique n°IDU : FR213834\_03PMZG Ces enregistrements permettent à l'ADEME (l'Agence de la transition écologique) de réaliser le contrôle et le suivi des obligations au titre de la REP qui lui incombent.

## ARTICLE 15 – LOI APPLICABLE

Les présentes CGA sont soumises au droit français.

Tout litige résultant de la formation, de l'interprétation ou de l'exécution des présentes sera de la compétence exclusive des tribunaux français, sous réserve de l'application des dispositions légales d'ordre public contraires.

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT AU SERVICE CINE+OCS

### VALABLES AU 16 MAI 2025

Les présentes CGA ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Client peut souscrire et utiliser le Service CINE+OCS, édité par CANAL+ FRANCE S.A.S (ci-après "la Société"). Les présentes CGA ainsi que l'email de bienvenue constituent le " Contrat d'Abonnement " dont la gestion, y compris ce qui concerne la facturation, est par défaut dématérialisée lorsqu'elle est possible, sauf demande contraire de l'Abonné formulée auprès des Services Clients CANAL+ dont les coordonnées sont fournies à l'article 11. Le Contrat d'Abonnement doit être conservé par l'Abonné à des fins de documentation, de référence future et de reproduction à l'identique. Le Contrat d'Abonnement est conclu par l'Abonné

avec la société CANAL+ FRANCE S.A.S au capital de 45.543.488 €, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 812 514 586 dont le siège social est situé 50 rue Camille Desmoulins 92863 Issy-les-Moulineaux Cedex 9 (ci-après dénommée « CANAL+ FRANCE »).

Le Client reconnaît et déclare (i) avoir pris connaissance des présentes CGA préalablement à la souscription du Service CINE+OCS, (ii) avoir le pouvoir et la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des présentes. Les présentes CGA sont téléchargeables sur [boutique.canalplus.com](http://boutique.canalplus.com).

## ARTICLE 1 - DEFINITIONS

Tous les mots utilisés avec la première lettre en majuscule dans les présentes Conditions Générales d'Abonnement (les "CGA") ont la signification suivante :

"**Abonné(s) ou Client(s)**" désigne les personnes physiques majeures domiciliées sur le Territoire, ayant souscrit un Contrat d'Abonnement au Service CINE+OCS.

"**Abonnement**" désigne l'Abonnement payant au Service CINE+OCS.

"**Application ou myCANAL**" désigne l'Application myCANAL éditée par CANAL+ FRANCE, accessible aux Clients sur les Terminaux, permettant d'accéder notamment à tout ou partie du Service CINE+OCS.

"**Chaînes**" désignent les chaînes éditées par CANAL+ FRANCE, diffusées en langue française.

"**Date d'Activation**" désigne la date à laquelle le Contrat d'Abonnement au Service CINE+OCS est activé, sous réserve de la confirmation du paiement du Service CINE+OCS.

"**Programmes**" désignent tout ou partie des programmes des Chaînes ou tout autre programme spécifique pouvant être visionnés dans le cadre du Service CINE+OCS sur myCANAL.

"**Service CINE+OCS**" désigne l'offre personnalisée payante éditée et commercialisée par CANAL+ FRANCE sur le Territoire, permettant au Client d'accéder à un Abonnement aux Chaînes, sur [canalplus.com](http://canalplus.com) depuis ordinateurs (PC/MAC) ou via l'Application myCANAL depuis smartphone, tablette, Apple TV, Android TV, Fire TV, Chromecast, AirPlay, TV connectées à Internet et consoles compatibles. "**Site**" désigne le site internet édité par CANAL+ FRANCE, accessibles à l'adresse [canalplus.com](http://canalplus.com) permettant d'accéder au Service CINE+OCS.

"**Streaming**" désigne le mode de transmission et d'accès aux Programmes en flux continu, sans téléchargement sur les Terminaux de réception du Client.

"**Terminaux**" désignent les PC/Mac, smartphone, tablette, Apple TV, Android TV, Chromecast, AirPlay, Fire TV, TV connectées à Internet et consoles compatibles décrits à l'article 3 des présentes CGA, permettant de recevoir le Service CINE+OCS.

"**Territoire**" désigne la France métropolitaine et Monaco.

## ARTICLE 2 - SOUSCRIPTION AU SERVICE CINE+OCS

La souscription au Service CINE+OCS s'effectue via le site [boutique.canalplus.com](http://boutique.canalplus.com) et nécessite :

- V. une connexion internet ADSL/fibre résidentielle rattachée à l'adresse du domicile du Client permettant un débit internet suffisant ;
- VI. la création d'un compte CANAL+ ;
- VII. un compte bancaire auprès d'un établissement bancaire ;
- VIII. un moyen de paiement valide.

Le Client s'engage à fournir à CANAL+ FRANCE l'ensemble des informations nécessaires à l'activation et au paiement du Service CINE+OCS à savoir son adresse email et son moyen de paiement. Cette obligation est une condition essentielle des présentes CGA, sans laquelle le Service CINE+OCS ne pourra être activé ou pourra être suspendu et/ou résilié par CANAL+ FRANCE dans les conditions visées à l'article 5 ci-après.

L'activation du Service CINE+OCS interviendra après la souscription, sous réserve d'acceptation du paiement.

## ARTICLE 3 - MODALITES D'ACCES AUX PROGRAMMES

### 3.1 Modalités d'accès aux programmes sur PC/MAC

L'Abonnement permet à l'Abonné de recevoir ses programmes via le réseau Internet sur PC ou MAC. 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 compatible) 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 droit du CANAL+ FRANCE qui ne détendraient pas l'intégralité des droits sur certains programmes nécessaires à leur diffusion sur PC ou MAC.

### 3.2 Modalités d'accès aux programmes sur smartphone, tablette numérique, Apple TV, Android TV, télévisions connectées à Internet compatibles ou consoles compatibles

L'Abonnement permet à l'Abonné de recevoir ses programmes via les réseaux Wi-Fi ou mobiles, sur un smartphone, une Fire TV, Apple TV, Android TV, Chromecast, AirPlay, TV connectées à Internet compatibles (Samsung depuis 2018, LG depuis 2018, Hisense depuis 2020, TV Philips sous OS Titan depuis 2023), une tablette numérique compatible (avec forfait incluant la consommation de data en illimité) ou sur PS4, PS5, XBOX (ONE, Series S et X) uniquement. Certains programmes peuvent faire l'objet d'occultations et/ou de modifications sur un smartphone, une tablette numérique ou une Apple TV ou un équipement Android TV, ou sur les consoles compatibles précédemment citées.

### 3.3 Flux simultanés

L'Abonnement au Service CINE+OCS donne accès aux Chaînes et services au sein d'un même lieu d'habitation et accessibles sur deux Terminaux à la fois.

### 3.4 Usage du Service CINE+OCS

Le Service CINE+OCS est réservé à un usage strictement privé et personnel ne pouvant s'étendre au-delà du cercle familial. Tout usage commercial du Service CINE+OCS est strictement interdit. Sont considérées comme faisant partie du cercle de familial, les personnes parentes ou amies très proches qui sont unies de façon habituelle par des liens familiaux ou d'intimité. Le Client s'interdit de porter atteinte de quelque manière que ce soit aux droits de propriété intellectuelle attachés au Service CINE+OCS, au Site et/ou à l'Application.

L'Identifiant et le mot de passe du Client sont personnels et confidentiels. Le Client s'engage à ne pas les divulguer et/ou céder à un tiers, et à prendre toutes les mesures nécessaires pour préserver cette confidentialité.

Dans le cadre de son Abonnement, l'Abonné s'engage à ne pas faire usage de tout outil, dispositif, mécanisme ou technologie tel que, par exemple, un réseau privé virtuel ou VPN qui dissimule ou altère l'adresse IP.

### 3.5 Portabilité

Conformément au règlement européen 2017/1128 du 14 juin 2017 sur la portabilité transfrontalière des services de contenus en ligne dans le marché intérieur, le Client peut, sous réserve d'être résident en France Métropolitaine, accéder et utiliser le Site et l'Application lorsqu'il est présent temporairement dans un autre Etat membre de l'Union Européenne (" Les Territoires de l'UE "), et ce sans frais supplémentaires.

CANAL+ FRANCE procédera dès lors aux vérifications du pays de résidence selon les modalités décrites lors de la souscription au Service CINE+OCS. Lorsque la vérification de l'Etat membre de résidence de l'Abonné est impossible ou si le résultat de cette vérification indique que l'Abonné n'est plus résident dans l'Etat membre de souscription de son Abonnement au Service CINE+OCS, l'Abonné ne pourra plus bénéficier de la portabilité transfrontalière. CANAL+ FRANCE attache le plus grand soin à la sécurité des données de l'Abonné, à travers la mise en place de mesures de protection techniques et organisationnelles adaptées. L'Identifiant (adresse électronique) et le mot de passe de l'Abonné sont personnels et confidentiels et l'Abonné est seul responsable de l'utilisation de son mot de passe, qu'il s'engage à conserver secret et à ne pas le divulguer sous quelque forme que ce soit

Le Client est néanmoins informé que la qualité de l'Application depuis un autre Etat membre de l'Union Européenne peut différer de celle applicable dans les Territoires de l'Union Européenne.

### 3.6 Programmation et protection des mineurs

Les programmes accessibles par l'abonné dans le cadre d'un Abonnement au Service CINE+OCS sont des fichiers numériques protégés par des dispositions nationales et internationales en matière de droit d'auteur et droits voisins. Ils sont exclusivement réservés à un usage privé dans le cercle familial. Toute

utilisation hors de ce cadre est strictement prohibée, notamment la revente, l'échange, la location des fichiers numériques ou leur transfert à un tiers, et expose son auteur à des poursuites judiciaires et pénales. Les systèmes de protection des droits numériques ("Digital Rights Management" ou DRM) permettent de contrôler leur utilisation et ont pour objectif d'offrir à l'abonné un maximum de flexibilité dans l'utilisation des enregistrements tout en protégeant les titulaires de droits sur les programmes.

L'abonné s'engage à ne pas contourner ni porter atteinte audit système de protection nécessaire à l'utilisation du Service CINE+OCS, ni à encourager des tiers à effectuer de tels actes.

#### ARTICLE 4 – DUREE DE L'ABONNEMENT

L'Abonnement est conclu pour une durée d'un (1) mois à compter de la date d'activation de l'Abonnement.

A défaut de résiliation un jour avant la date d'échéance mensuelle, l'Abonnement est reconduit pour des durées successives d'un (1) mois (ci-après dénommées "période(s) mensuelle(s)") au tarif en vigueur, sauf dénonciation par l'Abonné dans les conditions visées à l'article 5 ci-dessous. La date d'échéance mensuelle de l'Abonnement est indiquée dans la rubrique "Mon compte" "Consulter mon Abonnement" de l'Espace Client CANAL+.

L'abonné a la possibilité de retrouver, à tout moment, sur son Espace Client, les communications qui lui ont été adressées par CANAL+ FRANCE.

#### ARTICLE 5 – RESILIATION

**5.1** Pour résilier son Abonnement, l'Abonné doit se rendre sur l'Espace Client CANAL+, depuis le site Internet client.canalplus.com. La résiliation de l'Abonnement sera effective à la fin de la période mensuelle au cours de laquelle la demande a été faite sous réserve que cette demande ait été effectuée au plus tard un jour avant la date d'échéance mensuelle. A défaut, la demande sera prise en compte pour l'échéance suivante.

**5.2** L'Abonnement sera immédiatement résilié par CANAL+ FRANCE en cas :

- de non-paiement de l'Abonnement ;
- d'absence de mise à jour par l'Abonné à l'Abonnement des informations relatives à la carte bancaire à l'échéance de sa durée de validité ;
- d'agissements visant à permettre la réception de tout ou partie des programmes par un ou des non Abonnés(s).

De même, CANAL+ FRANCE se réserve le droit de résilier l'Abonnement en cas :

- d'utilisation de l'Abonnement à titre non temporaire (telle que définie à l'article 3.7) en dehors du Territoire ;
- d'agissements contrevenant aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle ;
- de manquements de l'Abonné à l'une quelconque des obligations qui lui incombent en vertu des présentes CGA ;
- d'utilisation de l'Abonnement en dehors du cercle strictement familial et/ou un nombre de connexions simultanées en dehors du nombre autorisé, en violation des obligations prévues par les présentes Conditions et notamment l'article 3.3. Etant entendu que la résiliation de plein droit par CANAL+ FRANCE s'effectue sans préjudice de la possibilité pour l'Abonné de s'y opposer auprès de CANAL+ FRANCE en faisant valoir ses arguments.

Cette résiliation entraînera la désactivation immédiate du Service CINE+OCS, sans droit à indemnité ni à remboursement. L'Abonné sera notifié de cette décision.

Cette résiliation sera faite sans préjudice de toute action en réparation que CANAL+ FRANCE pourra engager à l'encontre du Client et de tout participant contrevenant.

#### ARTICLE 6 - TARIF ET MODALITES DE PAIEMENT

##### 6.1 Abonnement

L'Abonnement implique le paiement par l'Abonné d'un prix mensuel forfaitaire.

Le tarif de l'Abonnement ainsi que les modalités de paiement ont été communiqués à l'Abonné préalablement à la souscription de son Abonnement. Les prix sont indiqués toutes taxes comprises au taux en vigueur au jour de la souscription, et ne comprennent pas les coûts des services souscrits auprès des tiers, notamment les fournisseurs d'accès internet. L'abonné peut retrouver, à tout moment, dans son Espace Client CANAL+ ses notes de facturation téléchargeables.

En cas d'augmentation du tarif, l'abonné en sera informé au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. L'abonné aura alors la faculté de résilier son Contrat d'Abonnement sans frais, dans les conditions prévues à l'article 5 ci-dessus.

L'Abonnement est payable d'avance, chaque mois, par débit mensuel sur carte bancaire. Le paiement des mensualités s'effectuera le 1er jour de chaque nouvelle période mensuelle. L'abonné reconnaît et accepte que, en communiquant les informations relatives à sa carte bancaire, il autorise le CANAL+ FRANCE à débiter sa carte bancaire.

L'Abonné est tenu de mettre à jour et/ou de modifier immédiatement par tous moyens ses coordonnées bancaires via l'Espace Client CANAL+ (rubrique « Mon moyen de paiement »), notamment dans le cas où la validité de ses coordonnées arriverait à échéance.

#### ARTICLE 7 – GARANTIES LEGALES DE CONFORMITE ET DES VICES-CACHES POUR LES CONTENUS ET SERVICES NUMERIQUES

Pour assurer la bonne compréhension des termes du présent article 7, en conformité avec le décret n°2022-946 du 29 juin 2022 relatif à la garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques et les services numériques, il est précisé que les termes « consommateur » et « professionnel » désignent respectivement l'« Abonné » et « CANAL+ FRANCE ».

Pour plus d'informations relatives à toute compatibilité et interopérabilité pertinentes entre nos contenus numériques ou services numériques ainsi qu'avec certains matériels de réception ou logiciels, l'abonné peut se reporter aux conditions générales d'utilisation de CANAL+/CANAL+ FRANCE accessibles sur canalplus.com.

**7.1** Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant un délai correspondant à la durée du Contrat d'Abonnement à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant le délai correspondant à la durée du Contrat d'Abonnement.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

**7.2** Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;  
2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit

immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation. Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

**7.3** Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique.

**7.4** En cas de résolution du Contrat d'Abonnement selon l'une de raisons définies à l'article 7.2, CANAL+ FRANCE s'engage à :

- rembourser ou restituer dans un délai de quatorze (14) jours (sauf accord exprès de l'abonné) la portion proportionnelle du prix et tous les avantages correspondant à la période durant laquelle le contenu ou service numérique n'était pas conforme.
- mettre à disposition de l'Abonné sans frais et dans un délai raisonnable, tout contenu qui a été fourni ou créé par lui lors de l'utilisation du contenu ou service numérique à condition que le contenu ait une utilité en dehors du contexte de son utilisation, qu'il n'ait trait qu'à l'activité de l'abonné lorsqu'il l'utilise ou qu'il n'ait pas été agrégé par CANAL+ FRANCE à d'autres données sans pouvoir être aisément désagrégé.

Par ailleurs, l'Abonné est en droit de :

- suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au Contrat d'Abonnement jusqu'à ce que CANAL+ FRANCE ait satisfait à ses obligations.
- exiger la réduction du prix ou la résolution immédiate du Contrat d'Abonnement sans avoir à effectuer une demande préalable de mise en conformité, si le défaut de conformité est si grave qu'il le justifie.

**7.5** La garantie ne couvre pas les défauts dû à l'incompatibilité entre le contenu ou service numérique fourni par CANAL+ FRANCE et l'environnement numérique de l'abonné. L'abonné est tenu de coopérer afin de déterminer si l'incompatibilité est la cause du défaut de conformité. En cas de refus, il incombe à l'abonné de prouver la responsabilité de CANAL+/CANAL+ FRANCE.

**7.6** Par ailleurs, si l'abonné n'installe pas dans un délai raisonnable les mises à jour fournies par CANAL+ FRANCE, ce dernier n'est pas responsable des défauts de conformité résultant de cette non-installation si :

- CANAL+ FRANCE a informé l'abonné de la disponibilité des mises à jour et des conséquences de la non-installation ;
- la non-installation ou l'installation incorrecte des mises à jour n'est pas due à des lacunes dans des instructions d'installation fournies par CANAL+/CANAL+ FRANCE.

**7.7** L'abonné est informé que CANAL+ FRANCE peut être amené, pour des raisons liées à l'amélioration de la qualité de service et à l'expérience utilisateur, à déployer ou effectuer des mises à jour qui ne sont pas nécessaires au maintien de la conformité du contenu ou service numérique. Ces mises à jour se feront sans cout supplémentaire et seront portées à la connaissance de l'Abonné raisonnablement en avance. Ce dernier aura la possibilité de les refuser ou de les désinstaller à tout moment en cas d'incidence négative sur son accès au service ou contenu numérique.

**7.8** CANAL+ FRANCE ne saurait être tenue pour responsable en cas d'interruption temporaire ou définitive qui n'est pas de son 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 telle que définie par l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence.

#### ARTICLE 8 - DROIT DE RETRACTATION

Le Client 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 quatorze (14) jours à compter du lendemain de la date de l'acceptation de l'offre (cachet de la Poste faisant foi) exclusivement par courrier adressé à : CANAL+ FRANCE Service rétractation, TSA 86712 - 95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9 ou par email à l'adresse servicesclients@canal-plus.com. La date d'acceptation de l'offre correspond à la date de souscription de l'Abonnement. Le Client peut imprimer le formulaire de rétractation mis à sa disposition sur le site internet client.canalplus.com.

En cas de rétractation, le remboursement des sommes dont le Client aura été éventuellement prélevé au titre de l'Abonnement sera effectué dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la demande de rétractation, par le moyen de paiement utilisé par le Client lors de la souscription de son Abonnement.

#### ARTICLE 9 - RESPONSABILITE

**9.1** CANAL+ FRANCE est responsable de la bonne exécution de ses obligations contractuelles dans le cadre de ses obligations réglementaires et des normes en vigueur.

Toutefois la responsabilité de CANAL+ FRANCE ne saurait être engagée si l'exécution ou la mauvaise exécution du contrat d'Abonnement n'est pas de son fait et est imputable, soit au Client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, soit à un cas de force majeure. Dans ce cadre, CANAL+ FRANCE ne sera pas tenue responsable :

- des dysfonctionnements et/ou de toutes interruptions dans la mise à disposition du Service CINE+OCS;
- d'un quelconque dommage subi par le Client et/ou tout tiers au titre du Service CINE+OCS (i) résultant de l'action ou de l'omission du Client, en tout ou partie, ou (ii) dû à une incompatibilité technique de ses matériels avec le Service CINE+OCS;
- de toute difficulté d'installation de l'Application (ii) en cas de dysfonctionnement des Terminaux ou du réseau Internet ou mobile, (iii) en cas de disparition, perte ou détérioration, et notamment en cas de dommage affectant les matériels nécessaires à l'utilisation du Service CINE+OCS.

**9.2** Le Client s'engage à utiliser et accéder au Service CINE+OCS conformément aux présentes CGA, à ne pas entraver le bon fonctionnement du Service CINE+OCS de quelque manière que ce soit, à ne pas porter atteinte à la loi et à la réglementation en vigueur ainsi qu'à l'ordre public et aux bonnes mœurs. Notamment, le Client s'engage, dans le cadre de l'utilisation et de l'accès au Service CINE+OCS, à ne pas :

- violer les droits de propriété intellectuelle de CANAL+ FRANCE ou de tiers
- contourner les systèmes techniques de protection, réaliser ou inciter à des actes de piratage, transmettre de virus, interrompre, détruire ou limiter les fonctionnalités du Site et/ou de l'Application ainsi que de tout outil, logiciel, matériel.

De manière générale, le Client s'engage à faire preuve de discernement dans l'accès et/ou l'utilisation Service CINE+OCS.

Le Client s'engage à indemniser CANAL+ FRANCE de tout dommage, recours ou réclamation dont le Client serait responsable et résultant de son utilisation fautive du Site, de l'Application et/ou du Service, et du non-respect des présentes CGA.

#### ARTICLE 10 - DONNEES PERSONNELLES

**10.1** Dans le cadre de son Abonnement, l'Abonné est amené à fournir à CANAL+ FRANCE des données personnelles le concernant. Le traitement de ces données est nécessaire à l'exécution du contrat d'Abonnement et est réalisé conformément à la réglementation applicable à la protection des données

personnelles et notamment, la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 telle que modifiée et le règlement européen relatif à la protection des données personnelles du 14 avril 2016 (ci-après « la réglementation applicable à la protection des données personnelles »). L'Abonné dégage CANAL+ FRANCE de toute responsabilité liée aux litiges internes d'ordre privé liés à l'utilisation de l'Abonnement par les éventuels autres membres du foyer, qu'ils soient mineurs ou majeurs.

**10.2** Les données personnelles de l'Abonné sont destinées à CANAL+ FRANCE et à ses sous-traitants assurant la fourniture des services objets de l'Abonnement et, le cas échéant, à ses partenaires en conformité avec la réglementation applicable à la protection des données personnelles ainsi qu'aux organismes intervenant dans la lutte contre le piratage de contenus (Association de lutte contre la piraterie audiovisuelle (ALPA), Motion Picture Association (MPA), Association pour la protection des programmes sportifs (APPS) et Alliance for Creativity and Entertainment (ACE)). Les données personnelles sont également accessibles, sur demande judiciaire ou administrative et afin de se conformer à toute loi ou réglementation en vigueur, à des organismes publics, auxiliaires de justice, officiers ministériels, à qui CANAL+ FRANCE serait tenue de répondre.

**10.3** Les données personnelles sont traitées pour la gestion administrative, technique et commerciale du Contrat d'Abonnement ainsi qu'à des fins de mesures d'audience, de suivi de qualité, de paiement des ayants droit, de prospection commerciale ou encore à des fins de détection des abonnés en situation d'impayés ou de fraudes aux droits de CANAL+ FRANCE, de gestion des exclusions associées à de telles fraudes et pour la gestion des contentieux. Les informations facultatives sont destinées à mieux connaître l'Abonné et ainsi à améliorer les services qui lui sont proposés.

**10.4** En cas de fraude détectée sur un moyen de paiement et à défaut de régularisation, CANAL+ FRANCE se réserve le droit d'exclure l'utilisation de ce moyen de paiement litigieux et son titulaire (Abonné ou Tiers Payeur) pour toute souscription aux Abonnements CANAL+ pour une durée maximum de deux ans à compter de la date d'exclusion. Tant que le moyen de paiement sera exclu, il ne pourra être utilisé pour le paiement de l'Abonnement. Sauf dans l'hypothèse où CANAL+ FRANCE n'est pas en mesure d'identifier que l'Abonné est le titulaire du moyen de paiement litigieux, l'Abonné sera informé de cette exclusion et pourra présenter ses observations.

**10.5** CANAL+ FRANCE pourra adresser à l'Abonné, dans le respect de la réglementation applicable à la protection des données personnelles, par tout moyen (courrier postal, email, téléphone), des informations lui permettant de mieux connaître les services de CANAL+ FRANCE ainsi que des propositions commerciales. L'Abonné autorise CANAL+ FRANCE à collecter les données d'usage de son Abonnement à des fins de suivi de qualité ou d'optimisation de son expérience 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. Par ailleurs, l'Abonné autorise CANAL+ FRANCE à procéder à l'enregistrement des échanges téléphoniques à des fins de suivi de qualité. L'Abonné peut s'y opposer en le notifiant au conseiller. Pour exercer son droit d'opposition à l'utilisation de ses données d'usage, l'Abonné peut se rendre dans la rubrique Réglages ou Mon Compte de myCANAL [www.canalplus.com](http://www.canalplus.com) ou application myCANAL) ou écrire à CANAL+ FRANCE dans les conditions définies à l'article 10.11 ci-après.

**10.6** Les données personnelles de l'Abonné font l'objet d'un archivage électronique par CANAL+ FRANCE pendant toute la durée de souscription à l'Abonnement et pendant les durées légales de conservation et de prescription.

**10.7** CANAL+ FRANCE met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la sécurité des données personnelles de l'Abonné. Ces mesures comprennent la mise en place de politiques, procédures et solutions techniques permettant de prévenir et de traiter les vulnérabilités et les incidents de sécurité identifiés. En conformité avec la réglementation applicable, selon la nature de l'incident, CANAL+ FRANCE pourra notifier les Abonnés dont les données personnelles auraient été impactées par un incident de sécurité.

**10.8** Tout transfert de données à caractère personnel à des prestataires techniques hors de l'Union Européenne est réalisé dans le strict respect des conditions de protection prévues par la réglementation applicable à la protection des données personnelles. En l'absence de décision de la Commission Européenne reconnaissant le pays destinataire des données comme ayant un niveau de protection adéquat, CANAL+ FRANCE prend les dispositions appropriées vis-à-vis de ses partenaires et sous-traitants impliqués (dont la signature des Clauses contractuelles types de la Commission européenne). L'Abonné peut obtenir une copie des dispositions prises pour permettre le transfert des données, sur demande formulée à l'adresse figurant à l'article 10.11. Conformément à la réglementation applicable et afin de respecter le secret des affaires et les obligations de confidentialité auxquelles CANAL+ FRANCE est tenu, certaines informations pourront être occultées. Cette copie pourra également prendre la forme d'un résumé des mesures prises pour permettre le transfert des données.

**10.9** CANAL+ FRANCE communique, dans le respect de la réglementation applicable à la protection des données personnelles, 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.

**10.10** L'Abonné 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.

**10.11** L'Abonné peut exercer à tout moment ses droits (accès, rectification, effacement, opposition, limitation au traitement et portabilité) sur les données le concernant en écrivant au Délégué à la protection des données (DPO) par courrier électronique à [dpo@canal-plus.com](mailto:dpo@canal-plus.com) ou par courrier postal à l'adresse DPO de CANAL+ FRANCE — TSA 16723 - 95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9 en justifiant son identité. L'Abonné peut également définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication à des tiers des données personnelles le concernant après son décès.

**10.12** L'Abonné a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

#### ARTICLE 11 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Site, l'Application, le Service CINE+OCS ainsi que l'ensemble des éléments et contenus qui y sont attachés, mis à disposition ou représentés, de quelque manière que ce soit, notamment, et sans que cette liste soit limitative, les Programmes, les services, textes, marques, logos, noms, outils logiciels et techniques, bases de données, dessins et modèles sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle et sont soumis aux lois et réglementations applicables en la matière (désignés ensemble les « Contenus »).

CANAL+ FRANCE détient les droits de propriété intellectuelle afférents aux Contenus ou en a obtenu une licence régulière de leur propriétaire respectif.

L'utilisation et l'accès aux Contenus ne confèrent au Client aucun droit de propriété intellectuelle sur quelque élément que ce soit des Contenus, qui restent la propriété de leurs propriétaires respectifs. CANAL+ FRANCE autorise le Client à visionner les Programmes, à des fins exclusivement personnelles, à titre non exclusif, à partir du Site et/ou de l'Application, par l'intermédiaire des outils mis à disposition du Client, dans les conditions visées aux présentes, et sous réserve du paiement du prix visé à l'article 6 ci-dessus, de l'acceptation et du respect des CGA.

Il est entendu que le Client s'interdit (i) de télécharger, en tout ou partie, les Programmes, de manière permanente, sur un ou plusieurs terminaux (ii) et plus généralement de porter atteinte de quelque manière que ce soit aux droits de propriété intellectuelle attachés aux Contenus.

Toute exploitation, reproduction, représentation, modification suppression, concession, téléchargement, copie, altération, distribution, transmission, traduction, diffusion, vente, location, décompilation, notamment, de ces Éléments de Propriété Intellectuelle, en tout ou partie, de quelque manière que ce soit, sur quelque support que ce soit est strictement interdite.

#### ARTICLE 12 – CONTACT – ASSISTANCE – RECLAMATIONS

L'Abonné peut contacter le CANAL+ FRANCE par Internet sur le site [client.canalplus.com](http://client.canalplus.com). Pour les demandes relatives à la bonne exécution du Contrat d'Abonnement ou au traitement d'une réclamation, ou d'assistance technique, l'Abonné peut appeler, du lundi au samedi de 8H00 à 20H00 et

le dimanche de 9H00 à 19H00, 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 quinze (15) jours, l'Abonné peut contacter le Responsable du Dialogue Clients, qui étudiera le dossier et répondra à l'Abonné dans un délai maximal de quinze (15) jours. L'adresse du Service Clients et du Responsable du Dialogue Clients et/ou du Médiateur figure sur le site Internet [client.canalplus.com](http://client.canalplus.com). Si, à l'issue de ces démarches préalables écrites des consommateurs vis-à-vis de CANAL+ FRANCE, la réponse des services précités est jugée insatisfaisante, le Service du Médiateur de la consommation 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, conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, CANAL+ FRANCE adhère au Service du Médiateur de la consommation FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : Médiateur de la consommation FEVAD BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8 - <https://www.mediateurfevad.fr>.

#### ARTICLE 13 – CESSIION

**13.1** Le Client donne expressément son accord préalable express (i) pour que son contrat d'Abonnement au Service CINE+OCS puisse être cédé à un tiers, à tout moment, par CANAL+ FRANCE, dès lors que cette cession ne diminue pas les droits du Client et (ii) pour que la cession de son contrat d'Abonnement libère CANAL+ FRANCE, des obligations relatives à l'exécution du contrat d'Abonnement à compter de la date de cession.

#### ARTICLE 14 - FILIERES RESPONSABILITE ELARGIE DU PRODUCTEUR

Conformément à l'article L.541-10-10 du Code de l'environnement, CANAL+ FRANCE est enregistré auprès de :

- l'éco-organisme CITEO pour la filière des Papiers sous l'identifiant unique n°DU : FR213834\_03PMZG Ces enregistrements permettent à l'ADEME (l'Agence de la transition écologique) de réaliser le contrôle et le suivi des obligations au titre de la REP qui lui incombent.

#### ARTICLE 15 – LOI APPLICABLE

Les présentes CGA sont soumises au droit français.

Tout litige résultant de la formation, de l'interprétation ou de l'exécution des présentes sera de la compétence exclusive des tribunaux français, sous réserve de l'application des dispositions légales d'ordre public contraires.

## CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT AUX OFFRES CANAL+ (AVEC ABONNEMENT INCLUANT CANAL+ PREMIUM) ABONNEMENT 12 OU 24 MOIS

### VALABLES AU 16 MAI 2025

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement, le contrat d'abonnement, le formulaire de rétractation (lorsqu'il est applicable) et la Fiche Tarifaire en vigueur ainsi que le courrier de bienvenue fournis à l'abonné constituent le "Contrat d'Abonnement", dont la gestion (y compris pour ce qui concerne la facturation) 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 doit être conservé par l'abonné à des fins de documentation, de référence future et de reproduction à l'identique. Le Contrat d'Abonnement aux offres CANAL+ est conclu par l'abonné avec la SOCIÉTÉ D'ÉDITION DE CANAL PLUS S.A.S – RCS Nanterre 329 211 734 (ci-après dénommée "CANAL+ ") et CANAL+ FRANCE S.A.S – RCS Nanterre 812 514 586, dont les sièges sociaux se situent au 50 rue Camille Desmoulin, 92863 Issy-les-Moulineaux Cedex 9 (ci-après dénommée "CANAL+ FRANCE" ; CANAL+ et CANAL+ FRANCE étant dénommées ensemble "CANAL+ / CANAL+ FRANCE"). LA SOCIÉTÉ D'ÉDITION DE CANAL PLUS S.A.S donne mandat à CANAL+ FRANCE pour commercialiser et gérer l'Abonnement aux offres CANAL+.

## TITRE I – L'ABONNEMENT

### ARTICLE 1 – OBJET DE L'ABONNEMENT

**1.1** CANAL+ / CANAL+FRANCE proposent aux personnes physiques majeures domiciliées en France métropolitaine et à Monaco des abonnements à des offres personnalisées de télévision payante (ci-après dénommés " Abonnement(s) ") diffusés dans les territoires ci-dessus indiqués :

- Abonnement à l'une des formules CANAL+ (ci-après dénommé « Abonnement CANAL+ »)  
- Abonnement PANORAMA+  
- Abonnement LE MINIPACK

ainsi que le service personnalisé fourni par CANAL+ / CANAL+ FRANCE incluant les recommandations personnalisées, les fonctionnalités de recherche de contenus ou programmes, de reprise de lecture, de playlists. Certains programmes ou services ne sont pas disponibles sur l'ensemble du territoire. Pour plus d'informations se référer à la fiche tarifaire à jour, disponible sur l'Espace Client de l'abonné.

### 1.2 ABONNEMENT CANAL+ PREMIUM

L'Abonnement à CANAL+ PREMIUM donne accès aux programmes et aux contenus en live et replay de CANAL+.

CANAL+ A LA DEMANDE et Apple TV+, Paramount+ inclus dans l'Abonnement CANAL+ PREMIUM et résiliable mensuellement via l'Espace Client CANAL+. La résiliation sera effective au plus tard à la fin du mois suivant la date de votre demande.

Apple TV+ (prix public 9,99€/mois, 2 écrans simultanés), et Paramount+ Standard (prix public 7,99€/mois, 2 écrans simultanés) inclus sous réserve de disponibilité des programmes.

En résiliant CANAL+ A LA DEMANDE et Apple TV+, Paramount+ vous ne pourrez plus accéder aux contenus étendus de CANAL+ (séries en intégralité, films de catalogue, jeunesse), à Apple TV+ et Paramount+.

### 1.3 ABONNEMENTS THÉMATIQUES

Deux Abonnements CANAL+ thématiques sont également disponibles à la souscription : CANAL+ CINÉ SÉRIES PREMIUM donne accès à l'ensemble des programmes de CANAL+PREMIUM et des programmes de cinéma et de séries (voir détails en 1.5).

CANAL+ SPORT PREMIUM donne accès à l'ensemble des programmes de CANAL+ PREMIUM et à des programmes de sport.

### 1.4 ABONNEMENT CANAL+ FRIENDS & FAMILY

L'Abonnement à CANAL+ FRIENDS & FAMILY donne accès à l'intégralité des programmes proposés dans CANAL+ SPORT PREMIUM et CANAL+ CINE SERIES PREMIUM.

### 1.5 CINE SERIES PREMIUM avec abonnement mensuel

L'Abonnement mensuel à CINE SERIES PREMIUM inclus dans CANAL+ CINE SERIES PREMIUM et CANAL+ FRIENDS & FAMILY est résiliable à tout moment au cours du Contrat d'Abonnement dans les conditions en vigueur précisées sur la Fiche Tarifaire. La résiliation de l'Abonnement à CINE SERIES PREMIUM est effective à la fin de la période mensuelle au cours de laquelle la demande a été faite.

### 1.6 Netflix

Pour profiter du service Netflix Standard (prix public 14,99€/mois, 2 écrans simultanés et en HD), vous devez avoir créé un compte CANAL+ ainsi qu'un compte Netflix, soumis aux conditions d'utilisation et de protection des données personnelles de Netflix (disponibles sur <https://help.netflix.com/legal/termsofuse>) qui traitera vos données personnelles en qualité de responsable de traitement pour l'exécution du contrat. Le nombre d'écrans inclus dans ce service est décorrélé du nombre d'écrans inclus dans votre Abonnement CANAL+.

## 1.7 PANORAMA+

L'Abonnement à PANORAMA+ donne accès à une sélection de programmes thématiques. PANORAMA+ n'est pas compatible avec les Abonnements CANAL+ PREMIUM, CANAL+ CINE SERIES PREMIUM, CANAL+ SPORT PREMIUM et CANAL+ FRIENDS & FAMILY et l'Abonnement LE MINIPACK.

## 1.8 LE MINIPACK

L'Abonnement LE MINIPACK donne accès à des programmes et contenus en live et en replay. LE MINIPACK n'est pas compatible avec les Abonnements CANAL+PREMIUM, CANAL+ CINE SERIES PREMIUM, CANAL+ SPORT PREMIUM et CANAL+ FRIENDS & FAMILY et l'abonnement à PANORAMA+.

## 1.9 Pack INITIAL

Les abonnés détenant la formule pack INITIAL doivent impérativement avoir été raccordés au réseau fibre de CORIOLIS et avoir souscrit un contrat d'abonnement auprès de CORIOLIS relatif aux services de téléphonie et d'Internet (ci-après "le Contrat Coriolis"). La durée desdits contrats est identique et le présent Contrat ne peut se poursuivre en cas de résiliation du Contrat Coriolis.

1.10 Chaque Abonnement CANAL+ (à l'exception de l'Abonnement au pack INITIAL) peut être complété par une ou plusieurs options, en ce compris les transactions de vidéo à la demande CANALVOD, visées au Titre IV ci-dessous et décrites dans la fiche tarifaire en vigueur au jour de la souscription.

1.11 Depuis le 1er avril 2018, conformément au règlement (UE) 2017/1128 du 14 juin 2017, tout nouvel abonné à CANAL+, ayant une résidence effective et stable en France métropolitaine ou à Monaco, pourra recevoir les services de contenu en ligne auxquels il a souscrit dans le cadre des Abonnements CANAL+ lorsqu'il sera présent temporairement - c'est-à-dire pour une durée limitée - dans un Etat membre de l'Union européenne autre que son Etat membre de résidence. CANAL+/CANAL+ FRANCE permettent aux abonnés présents temporairement dans un autre Etat membre de l'Union européenne d'avoir accès et d'utiliser le service de contenu en ligne auquel ils ont souscrit de la même manière que dans leur Etat membre de résidence. Cette obligation ne s'étend pas aux exigences de qualité de service de contenu en ligne auxquelles CANAL+/CANAL+ FRANCE sont soumis lorsqu'ils fournissent le service en France métropolitaine ou à Monaco.

L'Etat membre de résidence de l'abonné sera obligatoirement vérifié à la conclusion et au renouvellement de chaque Abonnement CANAL+. En cas de doutes raisonnables sur l'Etat membre de résidence de l'abonné au cours de la durée de son contrat, CANAL+/CANAL+ FRANCE se réservent le droit de vérifier à nouveau son Etat membre de résidence.

Lorsque la vérification de l'Etat membre de résidence de l'abonné est impossible ou si le résultat de cette vérification indique que l'abonné n'est plus résident dans l'Etat membre de souscription de son Abonnement CANAL+, l'abonné ne pourra plus bénéficier de la portabilité transfrontalière. CANAL+/CANAL+ FRANCE attachent le plus grand soin à la sécurité des données de l'abonné, à travers la mise en place de mesures de protection techniques et organisationnelles adaptées. L'identifiant (adresse électronique) et le mot de passe de l'abonné sont personnels et confidentiels et l'abonné est seul responsable de l'utilisation de son mot de passe, qu'il s'engage à conserver secret et à ne pas le divulguer sous quelque forme que ce soit.

1.12 L'abonné est responsable de toute activité sur son compte, y compris en cas d'Abonnement donnant droit à plusieurs connexions simultanées, et lui appartient de contrôler l'accès à son compte, notamment pour s'assurer que :

- l'usage reste à tout moment strictement privé et au sein du cercle familial, et conforme ainsi au nombre de connexions simultanées autorisées ;
- personne n'accède aux informations rattachées à son compte (moyens de paiement, autres données personnelles...).

Sont considérées comme faisant partie du cercle familial, les personnes parentes ou amies très proches qui sont unies de façon habituelle par des liens familiaux ou d'intimité.

Pour ce faire, l'abonné s'engage à contrôler l'ensemble des équipements utilisés pour accéder aux Abonnements CANAL+ et à ne communiquer à personne en dehors de son cercle familial son identifiant et son mot de passe et ce afin que l'ensemble des équipements utilisés ne permette pas un détournement du nombre de connexions simultanées autorisées. L'abonné est informé, prend acte et accepte CANAL+ FRANCE se réserve le droit de procéder à tout moment à tout contrôle approprié pour vérifier l'utilisation des connexions simultanées, par toute mesure adéquate dans le respect des dispositions légales et des droits des ayants droit.

Toute monétisation des droits sur l'Abonnement CANAL+ et/ou des connexions simultanées auxquelles l'Abonnement donne droit est interdite.

Dans le cadre de son Abonnement CANAL+, l'Abonné s'engage à ne pas faire usage de tout outil, dispositif, mécanisme ou technologie tel que, par exemple, un réseau privé virtuel ou VPN qui dissimule ou altère l'adresse IP.

## ARTICLE 2 – PROGRAMMATION

2.1 CANAL+ et CANAL+ FRANCE proposent des programmes et/ou des chaînes et services incluant des programmes interdits aux moins de 18 ans ou réservés à un public averti et susceptibles de nuire à l'épanouissement physique, mental ou moral des mineurs (dits programmes de catégorie V). Ces programmes font l'objet d'un verrouillage spécifique rendant impossible d'y accéder sans la saisie d'un code parental. L'abonné est dans l'obligation de créer ce code parental y compris s'il n'envisage pas de visionner ces programmes et la confidentialité de ce code doit être préservée. La création du code parental s'effectue directement via votre matériel de réception (décodeurs CANAL+ ou box de Fournisseurs d'Accès à Internet) ou via votre espace client CANAL+ rubrique « abonnement – gérer mon offre ». Il est rappelé que le visionnage de programmes de catégorie V par des mineurs est susceptible de leur causer des troubles durables et que le fait de permettre à un mineur de voir ou d'entendre un programme de catégorie V est passible d'une peine de 5 ans d'emprisonnement et de 75 000 euros d'amende (article 227-22 du Code pénal).

2.2 CANAL+ et CANAL+ FRANCE proposent des programmes et/ou des chaînes et services incluant des programmes spécifiquement destinés aux enfants de moins de trois ans. CANAL+/CANAL+ FRANCE portent à la connaissance des abonnés le message d'avertissement suivant : « Ceci est un message de l'Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique et du Ministère de la Santé et de la Prévention : Regarder la télévision, y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de 3 ans, peut entraîner chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans ».

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

## 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 ACCES SUR TV)

#### 3.1 Modalités générales

L'accès aux programmes contenus dans les Abonnements est uniquement autorisé pour un usage privé et personnel. Ne peuvent s'abonner que les personnes physiques majeures résidant effectivement en France métropolitaine. CANAL+/CANAL+ FRANCE 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.

Les Abonnements CANAL+ (hors pack INITIAL) donnent accès aux programmes et services via deux connexions simultanées (via un décodeur TV ou PC/Mac, smartphone, tablette, Fire TV, TV connectées à Internet et consoles compatibles, Android TV, Apple TV, Chromecast, AirPlay). L'abonnement LE MINIPACK donne accès aux programmes et services via trois connexions simultanées (via un décodeur TV ou PC/Mac, smartphone, tablette, Fire TV, TV connectées à Internet et consoles compatibles, Android TV, Apple TV, Chromecast, AirPlay). Cet accès multi-écrans est réservé à un usage privé et personnel pour une utilisation au sein du même cercle familial. L'abonné CANAL+ peut également

souscrire à l'option 2nd Décodeur CANAL+ et ainsi avoir un écran TV supplémentaire installé au sein d'un même lieu d'habitation que son décodeur CANAL+ principal.

Par dérogation à ce qui précède, l'Abonnement à CANAL+ FRIENDS & FAMILY (ou CANAL+ PREMIUM & CANAL+ SPORT PREMIUM 4 ECRANS en cas de retrait de CINE SERIES PREMIUM avec abonnement mensuel) donne accès à deux connexions simultanées supplémentaires (hors partenaires via PC/Mac, tablette, smartphone, Fire TV, TV connectées à Internet et consoles compatibles, Android TV, Apple TV, Chromecast, AirPlay). Cet accès multi-écrans est réservé pour un usage privé et personnel pour une utilisation au sein du même foyer.

L'abonné qui détient un des Abonnements CANAL+ (hors CANAL+ FRIENDS & FAMILY (ou CANAL+PREMIUM & CANAL+ SPORT PREMIUM 4 ECRANS en cas de retrait de CINE SERIES PREMIUM avec abonnement mensuel)) peut également souscrire à l'option " utilisateur(s) simultanément(s) supplémentaire(s) " qui lui donne accès à 1 connexion simultanément supplémentaire ou 2 connexions simultanées supplémentaires (PC/MAC, tablette, smartphone, Fire TV, TV connectées à Internet et consoles compatibles, Android TV, Apple TV, Chromecast, AirPlay) via myCANAL (hors partenaires) en fonction de la formule d'abonnement détenue. Cet accès multi-écrans est réservé à un usage privé et personnel pour une utilisation au sein du même cercle familial.

A la date des présentes Conditions Générales, l'abonné peut avoir accès aux programmes de

- l'Abonnement sur TV par les modes de réception suivants, conformément à l'article 3.2.3 ci-après :
- en mode numérique par satellite Astra 19°2 Est ou réseau Internet sous réserve de disposer d'un décodeur connecté compatible et d'un débit Internet suffisant.
  - en mode numérique par satellite Astra 19°2 Est, exclusivement en HD sous réserve de disposer d'un décodeur compatible,
  - en mode numérique via le réseau filaire, notamment ADSL ou fibre optique ou câble. Seul l'Abonnement à CANAL+ est susceptible d'être accessible par le câble,
  - en mode numérique terrestre pour l'Abonnement LE MINIPACK sous réserve de disposer d'un Décodeur tiers compatible et d'une carte d'Abonnement.
  - en mode numérique terrestre et le réseau Internet pour l'Abonnement LE MINIPACK 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).

3.1.1 La liste de ces modes de réception peut être amenée à évoluer en cours d'abonnement, notamment du fait de l'évolution de la technologie ou des autorisations administratives requises pour l'usage de certains d'entre eux. A la souscription du contrat, l'abonné informe CANAL+/CANAL+ FRANCE du mode de réception des programmes et du système d'accès à l'abonnement qu'il souhaite utiliser et peut en changer à tout moment, sous réserve d'en informer CANAL+ via l'Espace client. Dans le cas où le mode de réception utilisé par un abonné ne serait plus disponible, CANAL+/CANAL+ FRANCE s'engage à l'en informer préalablement afin qu'il puisse faire le choix, avec l'aide du Service Client, d'un autre mode de réception disponible.

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...), qui permet la diffusion des services audiovisuels accessibles sur le téléviseur via un réseau tiers et un système d'accès à l'Abonnement fourni par ce tiers.

La souscription d'un Abonnement par l'intermédiaire d'un Opérateur Tiers établit des relations juridiques distinctes et indépendantes entre CANAL+/CANAL+ FRANCE et l'abonné de celles pouvant exister entre l'abonné et l'Opérateur Tiers, et de celles pouvant exister entre CANAL+/CANAL+ FRANCE et l'Opérateur Tiers.

La disparition de la possibilité d'accéder aux programmes par le biais d'un Opérateur Tiers et son système d'accès à l'Abonnement, notamment du fait de la cessation d'un partenariat entre cet Opérateur Tiers et CANAL+/CANAL+ FRANCE ou du fait de la résiliation par l'abonné de son contrat avec cet Opérateur Tiers sans effet sur la durée de l'Abonnement. Dans l'hypothèse où l'abonné utilisait le système d'accès à l'Abonnement fourni par cet Opérateur Tiers pour accéder à son Abonnement, l'abonné peut notamment solliciter sur son Espace Client la fourniture par CANAL+ d'une Carte d'Abonnement CANAL+ et d'un décodeur CANAL+, ou le cas échéant, informer CANAL+/ CANAL+ FRANCE de son choix d'accéder aux programmes par le biais du réseau tiers et du système d'accès à l'abonnement proposé par un autre Opérateur Tiers avec lequel il a contracté.

#### 3.2 Accès aux programmes sur TV par le Satellite ou la TNT et/ou le réseau Internet

##### 3.2.1 Réception du signal

Pour recevoir l'Abonnement CANAL+ sur TV par le réseau Internet ou le Satellite, l'abonné doit disposer, par ses propres moyens :

- 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 d'un Opérateur Tiers et disposer d'un décodeur TV remis par cet Opérateur Tiers,
- soit, pour une réception par le Réseau Internet, d'un téléviseur connecté au Réseau Internet compatible et d'une connexion Internet haut débit.

Pour recevoir l'Abonnement LE MINIPACK sur TV par la TNT et/ou le réseau Internet, 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 pour une réception par la TNT et le réseau Internet, 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, d'un téléviseur connecté au Réseau Internet compatible et d'une connexion Internet haut débit.

##### 3.2.2 Carte d'Abonnement

CANAL+/CANAL+ FRANCE fournissent à la souscription d'un abonnement 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 le système d'accès à l'Abonnement est fourni par ledit Opérateur Tiers ; Dans le cas de la disparition, au cours de l'Abonnement, de la possibilité d'accéder aux programmes par le biais du réseau tiers de cet Opérateur Tiers, notamment du fait de la fin d'un Partenariat entre CANAL+/CANAL+ FRANCE et cet Opérateur Tiers, l'abonné en sera informé préalablement par CANAL+ et pourra solliciter via son Espace Client une Carte d'Abonnement CANAL+ et un décodeur qui lui seront fournis par CANAL+/CANAL+ FRANCE. L'abonné pourra également solliciter via son Espace Client une Carte d'Abonnement et un décodeur en cas de résiliation de son contrat avec son Opérateur Tiers initial et d'absence de souscription d'un nouveau contrat avec un autre Opérateur Tiers fournissant un système d'accès à l'Abonnement.
- les Abonnements reçus sur un téléviseur connecté compatible, pour lesquels aucune carte n'est requise (le système de contrôle d'accès étant intégré dans le téléviseur). Dans le cas où, au cours de l'Abonnement, l'abonné ferait le choix d'un nouveau mode d'accès aux programmes n'incluant pas un système de contrôle d'accès intégré dans le téléviseur ou la fourniture par un Opérateur Tiers d'un système d'accès à l'Abonnement, il pourra solliciter via son Espace Client une Carte d'Abonnement CANAL+ et un décodeur qui lui seront fournis par CANAL+/CANAL+ FRANCE. Cette Carte d'Abonnement CANAL+ constitue un module qui identifie techniquement et individualise la gestion de l'abonné par CANAL+/CANAL+ FRANCE et donne accès à un ensemble de programmes qui ne peuvent être dissociés. Elle demeure la propriété insaisissable, inaliénable et incessible de CANAL+/CANAL+ FRANCE 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, telle que définie par l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence, défaillance de la carte ou faute imputable à CANAL+/CANAL+ FRANCE. L'abonné engage sa responsabilité à l'égard de CANAL+/ CANAL+ FRANCE en cas d'usage illicite ou frauduleux de la Carte d'Abonnement CANAL+ (y compris sa déduplication) tel qu'une utilisation illicite :

- permettant la captation illicite des contenus payants des Abonnements 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 CANAL+ FRANCE, 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+/CANAL+ FRANCE, 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+/CANAL+ FRANCE généralisant la réception par les abonnés de leurs programmes en haute définition (HD) ou ultra haute définition (UHD ou UHD HDR), l'abonné peut disposer, pour la réception de l'Abonnement sur TV, d'un décodeur compatible HD ou UHD ou UHD HDR et de ses accessoires. Un décodeur inclut une télécommande, un cordon secteur équipé le cas échéant d'un transformateur ou d'un bloc alimentation, un cordon HDMI, et selon le cas, une carte, un cordon Ethernet, nécessaires à la réception des programmes.

Il peut s'agir :

- d'un décodeur mis à disposition par CANAL+/CANAL+ FRANCE ou toute autre personne désignée par elles à titre gratuit ou au titre d'une location, pour un Abonnement CANAL+ par satellite ou par satellite et le réseau Internet (ci-après dénommé "Décodeur CANAL+"),
- d'un Décodeur CANAL+, pour un Abonnement LE MINIPACK par la TNT ou par la TNT et le réseau Internet,
- 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+ disponible sur boutique.canalplus.com dans la rubrique « CANAL READY » (ci-après dénommé « Décodeur tiers »). Il est entendu que CANAL+/CANAL+ FRANCE ne peuvent être tenues responsables en cas de non-conformité d'un décodeur acquis par l'abonné. De même, CANAL+/CANAL+ FRANCE 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+/CANAL+ FRANCE mettent à sa disposition un décodeur, et le cas échéant un disque dur, selon les modalités définies dans la Fiche Tarifaire.

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

CANAL+/CANAL+ FRANCE 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+/CANAL+ FRANCE ne pourra dès lors en aucun cas être engagée à ce titre.

**3.2.4** Dans l'hypothèse où l'abonné demande la mise à disposition d'un Décodeur CANAL+ à la Date de souscription, il est précisé que compte tenu des différentes étapes d'acheminement nécessaires (traitement de la commande, mise à disposition en point relais ou livraison à domicile), CANAL+/CANAL+ FRANCE s'engage à livrer le Décodeur CANAL+ sans retard injustifié et au plus tard quinze (15) jours après la Date de souscription.

**3.2.5** La réception des Abonnements CANAL+ dans le cadre de l'Abonnement par voie satellitaire, permet à l'abonné de recevoir par voie satellitaire les services nationaux diffusés en clair par voie hertzienne en mode numérique au sens de l'article 98.1.1, dans toutes ses dispositions, de la loi du 30 septembre 1986.

### 3.3 Accès aux programmes sur TV par les Réseaux Filaires

Pour recevoir l'Abonnement par les Réseaux Filaires, l'abonné doit disposer d'un décodeur TV remis par l'Opérateur Tiers, 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.

### 3.4 Enregistrement des Programmes sur TV

**3.4.1** Pour enregistrer des programmes des Abonnements CANAL+ reçus sur TV, sous réserve de leur disponibilité dans leur Abonnement, 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 :

- Soit être mis à disposition par CANAL+/ CANAL+ FRANCE 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+"),
- Soit être mis à disposition de l'abonné par un 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 si l'abonné dispose d'un matériel de réception TNT et le réseau Internet dans le cadre de l'Abonnement LE MINIPACK, seuls les programmes reçus par la TNT peuvent être enregistrés.

**3.4.2** CANAL+/CANAL+ FRANCE 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 droit,

**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 un poste de télévision via un décodeur principal, et sur demande de l'abonné, sur un deuxième poste de télévision via un second décodeur TV.

**3.5.2** Le second décodeur TV peut être remis et facturé par CANAL+/CANAL+ FRANCE ou par un Opérateur Tiers.

**3.5.3** En cas d'ajout d'un second décodeur TV satellite ou ADSL/Fibre, le décodeur satellite/ réseau Internet devient alors le second matériel de réception de l'Abonnement et fait l'objet d'une 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).

**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 11.

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

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

L'Abonnement (hors pack INITIAL) permet à l'abonné de recevoir ses programmes, dans le cadre du service multi-écrans (ci-après dénommé « myCANAL »), via le réseau Internet sur PC ou Mac. 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 compatible) 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 droit de CANAL+/CANAL+ FRANCE, qui ne détiendraient pas l'intégralité des droits sur certains programmes nécessaires à leur diffusion sur PC/Mac.

### 4.2 Modalités d'accès aux programmes sur smartphone, tablette numérique, Fire TV, télévisions connectées à Internet compatibles et consoles compatibles

L'Abonnement (hors pack INITIAL) permet à l'abonné de recevoir ses programmes, sur myCANAL, via les réseaux Internet, Wi-Fi, ou mobiles, sur un smartphone, une Fire TV, Android TV, Apple TV, Chromecast, AirPlay, TV connectées à Internet compatibles (Samsung depuis 2018, LG depuis 2018, Hisense depuis 2020, TV Philips sous OS Titan depuis 2023), une tablette numérique compatible (avec forfait incluant la consommation de data en illimité) ou sur PS4, PS5, XBOX (ONE, Series S et X) uniquement. 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, tablette, les télévisions connectées à Internet LG (depuis 2018) Fire TV, consoles, Apple TV ou Android TV, Chromecast, Airplay ainsi qu'en raison de restrictions imposées par les ayants droit CANAL+/CANAL+ FRANCE qui ne détiendraient pas l'intégralité des droits sur certains programmes nécessaires à leur diffusion sur smartphone, tablette, ou consoles compatibles.

## ARTICLE 5 – UTILISATION ET ENTRETIEN DES EQUIPEMENTS

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

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

Les Équipements CANAL+ sont la propriété exclusive, inaccessible et insaisissable de CANAL+ FRANCE. Les Équipements 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 Équipements CANAL+.

**5.1** L'abonné devra utiliser les Équipements CANAL+ exclusivement pour son usage personnel, à destination d'un seul téléviseur par décodeur et/ou par carte. L'usage des Équipements 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+/CANAL+ FRANCE, y compris par le biais d'enregistrements. Toute utilisation des Équipements CANAL+ à des fins non exclusivement personnelles constitue un détournement desdits Équipements CANAL+, engageant la responsabilité pénale de l'abonné pour abus de confiance (article 314-1 du Code pénal), sanctionnée pénalement par une peine de cinq ans d'emprisonnement et de 375 000 euros d'amende.

L'abonné qui organiserait, sans l'autorisation de CANAL+, une diffusion publique des programmes, en dehors du cercle strictement familial, et notamment au sein d'un établissement professionnel, comme une atteinte aux droits de propriété intellectuelle de CANAL+, notamment prévue à l'article L.335-4 du Code de la propriété intellectuelle et sanctionnée pénalement par trois ans d'emprisonnement et 300 000 euros d'amende.

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 Équipements CANAL+. En cas de panne, l'abonné devra rapporter les Équipements CANAL+ défectueux à une personne désignée par CANAL+/CANAL+ FRANCE, pour test, réparation ou remplacement.

**5.2** L'abonné s'interdit formellement :

- de mettre à disposition de tiers, directement ou indirectement, tout ou partie des Équipements CANAL+ qui sont sous sa garde,
  - d'effectuer toute ouverture, intervention technique, transformation ou modification sur les Équipements 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.
- 5.3** En cas de non-respect des conditions énoncées ci-dessus, de disparition, de détérioration ou de destruction de tout ou partie des Équipements CANAL+, l'abonné devra en informer CANAL+/CANAL+ FRANCE, dans les 48 heures et en justifier (le cas échéant par la remise d'un récépissé de déclaration de vol, ou restitution des Équipements CANAL+ endommagés à CANAL+ FRANCE/CANAL+ ou toute personne désignée par elle). L'abonné sera tenu d'indemniser CANAL+/CANAL+ FRANCE 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+/ CANAL+ FRANCE
- 185€ pour tout Décodeur CANAL+ avec Disque Dur CANAL+ (1To),
  - 170€ pour tout Décodeur CANAL+ avec Disque Dur CANAL+ (80 ou 320 Go),
  - 115€ pour Le Décodeur CANAL+ et Le Mini Décodeur CANAL+,
  - 80€ pour tout Décodeur CANAL+ (hors Le Décodeur CANAL+ et Le Mini Décodeur CANAL+),
  - 55€ pour tout Disque Dur CANAL+ (hors Disque Dur CANAL+ 1To 70€),
  - 15€ pour toute Carte d'Abonnement,
  - 15€ pour une télécommande,
  - 10€ pour un bloc alimentation,
  - 5€ pour chaque câble manquant (HDMI, péritel, téléphone, alimentation etc.).

Le paiement des montants indiqués à l'article 5.3 s'effectuera suivant le même mode de règlement choisi par l'abonné lors de la souscription à un Abonnement.

**5.4** CANAL+/CANAL+ FRANCE 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 Équipements CANAL+ utilisés de manière illicite ou frauduleuse, telle que définie à l'article 5.2.

## TITRE III – MODALITES CONTRACTUELLES DE L'ABONNEMENT

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

**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.

En tout état de cause, les programmes et services inclus dans l'Abonnement sont accessibles au plus tard vingt-quatre (24) heures après la Date de souscription, via [www.canalplus.com](http://www.canalplus.com) sur PC/Mac, smartphone, tablette, Fire TV, Apple TV, Android TV, Chromecast, AirPlay, TV connectées à Internet et consoles compatibles.

Sauf dans le cadre d'opérations promotionnelles spécifiques entraînant une durée d'abonnement différente (portée à la connaissance de l'abonné avant toute souscription), la durée de chaque Abonnement est de douze (12) ou vingt-quatre (24) mois à compter du premier jour du mois suivant la Date de Souscription à laquelle s'ajoute le mois en cours. Le mois en cours désigne le nombre de jours existant entre la Date de Souscription de l'Abonnement et le dernier jour du mois suivant cette date.

**6.2** Chaque Abonnement est reconduit par tacite reconduction pour des durées successives de douze (12) mois, au tarif et selon la composition de l'Abonnement en vigueur à la date de reconduction, sauf résiliation ou souscription d'un nouvel Abonnement dans les conditions définies dans le cadre d'opérations promotionnelles spécifiques entraînant une durée d'Abonnement 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 durée initiale de douze (12) mois et du mois en cours, pour des durées successives d'un (1) mois.

**6.3** L'abonné a la possibilité de retrouver, à tout moment, sur son Espace Client, les communications qui lui ont été adressées par CANAL+ FRANCE.

6.4 L'abonné donne son accord préalable express (i) pour que son contrat d'Abonnement CANAL+ puisse être cédé à un tiers, à tout moment, par CANAL+/CANAL+ FRANCE, dès lors que cette cession ne diminue pas les droits de l'abonné et (ii) pour que la cession de son contrat d'Abonnement libère CANAL+/CANAL+ FRANCE, des obligations relatives à l'exécution du contrat d'Abonnement à compter de la date de cession.

#### ARTICLE 7 – TARIFS DE L'ABONNEMENT

7.1 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+/CANAL+ FRANCE.

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

7.2 La souscription d'un Abonnement implique le paiement par l'abonné à CANAL+ FRANCE :

- du prix mensuel et forfaitaire de ou des Abonnement(s) et des éventuelles options souscrites, en ce compris les transactions de vidéo à la demande CANALVOD effectuées durant le mois concerné, ainsi que du ou des forfait(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. L'invalidité du moyen de paiement ne remet pas en cause la validité du Contrat d'Abonnement, dans ce cas, l'abonné reste redevable des sommes dues.

7.3 En cas de mise à disposition d'un Equipement CANAL+, l'abonné paiera en sus des sommes visées à l'article 7.2 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+/CANAL+ FRANCE 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 ayants droit.
- le prix mensuel de la location des Equipements CANAL+, selon le type d'abonnement ainsi que le forfait spécifique pour le mois en cours.

7.4 Ces tarifs sont indépendants des coûts liés au Contrat d'Abonnement et aux services souscrits le cas échéant auprès d'un Opérateur Tiers.

7.5 Les tarifs applicables à l'Abonnement visés aux articles 7.2 et 7.3 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. L'abonné peut retrouver, à tout moment, sur son échéancier personnalisé, le montant de ses prélèvements des douze (12) derniers mois et à venir téléchargeables depuis son Espace Client CANAL+ ainsi que ses notes de facturation.

7.6 En cas de retard ou défaut de paiement et suite à des relances infructueuses des Services Clients CANAL+, CANAL+/CANAL+ FRANCE 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+/CANAL+ FRANCE conformément à l'article 10.3.

7.7 En cas d'augmentation du tarif, l'abonné en sera informé 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 8 – MODIFICATION DU MODE DE RECEPTION

L'abonné peut, à tout moment, modifier le mode de diffusion initialement choisi pour un nouveau mode de diffusion, notamment en cas de changement de son équipement : TV par satellite, par réseaux filaires par câble, ou par la TNT et réseau Internet uniquement pour l'Abonnement MINIPACK.

#### ARTICLE 9 – GARANTIES LEGALES DE CONFORMITE ET DES VICES-CACHES POUR LES CONTENUS ET SERVICES NUMERIQUES

Pour assurer la bonne compréhension des termes du présent article 9, en conformité avec le décret n°2022-946 du 29 juin 2022 relatif à la garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques et les services numériques, il est précisé que les termes « consommateur » et « professionnel » désignent respectivement l'« abonné » et « CANAL+/CANAL+ FRANCE ». Pour plus d'informations relatives à toute compatibilité et interopérabilité pertinentes entre nos contenus numériques ou services numériques ainsi qu'avec certains matériels de réception ou logiciels, l'abonné peut se reporter aux conditions générales d'utilisation de CANAL+/CANAL+ FRANCE accessibles sur canalplus.com.

9.1 Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant un délai correspondant à la durée du Contrat d'Abonnement à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant le délai correspondant à la durée du Contrat d'Abonnement.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

9.2 Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation. Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

9.3 Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique.

9.4 En cas de résolution du Contrat d'Abonnement selon l'une des raisons définies à l'article 9.2, CANAL+/CANAL+ FRANCE s'engage à :

- rembourser ou restituer dans un délai de quatorze (14) jours (sauf accord exprès de l'abonné) la portion proportionnelle du prix et tous les avantages correspondant à la période durant laquelle le contenu ou service numérique n'était pas conforme.
- mettre à disposition de l'abonné sans frais et dans un délai raisonnable, tout contenu qui a été fourni ou créé par lui lors de l'utilisation du contenu ou service numérique à condition que le contenu ait une utilité en dehors du contexte de son utilisation, qu'il n'ait trait qu'à l'activité de l'abonné lorsqu'il l'utilise ou qu'il n'ait pas été agrégé par CANAL+/CANAL+ FRANCE à d'autres données sans pouvoir être aisément désagrégé.

Par ailleurs, l'abonné est en droit de :

- suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au Contrat d'Abonnement jusqu'à ce que CANAL+/CANAL+ FRANCE aient satisfait à leurs obligations.
- exiger la réduction du prix ou la résolution immédiate du Contrat d'Abonnement sans avoir à effectuer une demande préalable de mise en conformité, si le défaut de conformité est si grave qu'il le justifie.

9.5 La garantie ne couvre pas les défauts dû à l'incompatibilité entre le contenu ou service numérique fourni par CANAL+/CANAL+ FRANCE et l'environnement numérique de l'abonné. L'abonné est tenu de coopérer afin de déterminer si l'incompatibilité est la cause du défaut de conformité. En cas de refus, il incombe à l'abonné de prouver la responsabilité de CANAL+/CANAL+ FRANCE.

9.6 Par ailleurs, si l'abonné n'installe pas dans un délai raisonnable les mises à jour fournies par CANAL+/CANAL+ FRANCE, ces derniers ne sont pas responsables des défauts de conformité résultant de cette non-installation si :

- CANAL+/CANAL+ FRANCE a informé l'abonné de la disponibilité des mises à jour et des conséquences de la non-installation ;
- la non-installation ou l'installation incorrecte des mises à jour n'est pas due à des lacunes dans des instructions d'installation fournies par CANAL+/CANAL+ FRANCE.

9.7 L'abonné est informé que CANAL+/CANAL+ FRANCE peuvent être amenés, pour des raisons liées à l'amélioration de la qualité de service et à l'expérience utilisateur, à déployer ou effectuer des mises à jour qui ne sont pas nécessaires au maintien de la conformité du contenu ou service numérique. Ces mises à jour se feront sans cout supplémentaire et seront portées à la connaissance de l'abonné raisonnablement en avance. Ce dernier aura la possibilité de les refuser ou de les désinstaller à tout moment en cas d'incidence négative sur son accès au service ou contenu numérique.

9.8 CANAL+/CANAL+ FRANCE 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 telle que définie par l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence.

#### 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 (3) mois et au plus tard un (1) 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, mentionne dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

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 (30) jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat.

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.

Par exception au premier alinéa du présent article, pour les contrats de fourniture de service de télévision au sens de l'article 2 de la loi n°86-1067 du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication et pour les contrats de fourniture de services de médias audiovisuels à la demande, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la première reconduction, dès lors qu'il change de domicile ou que son foyer fiscal évolue. "

En cas de résiliation anticipée après la première reconduction du contrat d'Abonnement pour changement de domicile ou évolution du foyer fiscal, l'abonné devra transmettre concomitamment à sa demande de résiliation à CANAL+/CANAL+ FRANCE :

- s'il s'agit d'un changement de domicile, un justificatif de moins de six (6) mois attestant de son changement de domicile (quittance de loyer, factures récentes d'électricité, de gaz, d'eau, de téléphone fixe) ainsi qu'un second justificatif datant de moins de neuf (9) mois faisant état de son ancienne adresse (quittance de loyer, factures récentes d'électricité, de gaz, d'eau, de téléphone fixe).

- s'il s'agit d'une évolution du foyer fiscal, l'abonné devra transmettre à CANAL+/CANAL+ FRANCE une attestation de l'administration fiscale datant de moins de six (6) mois justifiant sa demande au titre de l'évolution du foyer fiscal.

La prise en compte de la demande de résiliation anticipée du contrat d'Abonnement pour ces motifs sera effective à la fin du mois suivant la réception des justificatifs.

10.2 L'abonné ne peut résilier son Abonnement qu'à son échéance (hors cas de changement de domicile ou d'évolution du foyer fiscal conformément à l'art L.215-1 du Code de la consommation dont les conditions sont définies à l'article 10.1 des présentes Conditions Générales d'Abonnement), soit par notification écrite adressée au Service résiliation CANAL+, soit à partir de l'interface en ligne depuis laquelle le consommateur peut conclure des contrats par voie électronique.

Pour toute demande de résiliation par notification écrite, l'adresse à laquelle la demande doit être envoyée est, à la date des présentes, CANAL+ FRANCE – Service Résiliation – TSA 86712 – 95905 CERGY-PONTOISE CEDEX 9. La notification écrite de l'abonné devra être envoyée à CANAL+/CANAL+ FRANCE (achat de la Poste faisant foi) au plus tard un (1) mois avant l'échéance de son Abonnement, sauf en cas de résiliation anticipée pour motif légitime. Dans l'hypothèse où l'abonné se prévaudrait d'un motif légitime, il devra fournir à CANAL+/CANAL+ FRANCE toute pièce de nature à justifier le motif invoqué. Pour toute demande de résiliation en ligne, la demande devra être faite au plus tard un (1) mois avant l'échéance de son Abonnement, sauf en cas de résiliation anticipée pour motif légitime. Dans l'hypothèse où l'abonné se prévaudrait d'un motif légitime, il devra fournir à CANAL+/CANAL+ FRANCE 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 douze (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+/CANAL+ FRANCE 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+/CANAL+ FRANCE 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,

- d'utilisation de l'Abonnement à titre non temporaire (telle que définie à l'article 1.10) en dehors de la France métropolitaine et de Monaco,
  - d'utilisation de l'Abonnement prévoyant plusieurs connexions simultanées en dehors du cercle strictement familial et/ou un nombre de connexions simultanées en dehors du nombre autorisé, en violation des obligations prévues par les présentes Conditions et notamment l'article 1.12.
  - plus généralement de non-respect des présentes Conditions Générales d'Abonnement.
- Etant entendu que la résiliation de plein droit par CANAL+ FRANCE s'effectue sans préjudice de la possibilité pour l'abonné de s'y opposer auprès de CANAL+ FRANCE en faisant valoir ses arguments.
- 10.4** Les Equipements CANAL+ devront être restitués à toute personne désignée par CANAL+ CANAL+ FRANCE 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+/CANAL+ FRANCE 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+/ CANAL+ FRANCE pourrait engager.
- 10.7** La résiliation de l'Abonnement CANAL+ par voie satellitaire est sans effet sur la réception par voie satellitaire des services nationaux diffusés en clair par voie hertzienne en mode numérique au sens de l'article 98.1.I, dans toutes ses dispositions, de la loi du 30 septembre 1986, sous réserve que l'abonné, à l'issue de la résiliation, s'équipe à ses frais et sous sa responsabilité du matériel compatible correspondant.

#### 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 (1) mois suivant la fin du Contrat d'Abonnement ou de la modification de celui-ci, restituer auprès d'une personne désignée par CANAL+/CANAL+ FRANCE, l'ensemble des Equipements CANAL+.

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

- 185€ pour tout Décodeur CANAL+ avec Disque Dur CANAL+ (1To),
- 170€ pour tout Décodeur CANAL+ avec Disque Dur (80 ou 320 Go),
- 115€ pour Le Décodeur CANAL+ et Le Mini Décodeur CANAL+,
- 80€ pour tout Décodeur CANAL+ (hors Le Décodeur CANAL+ et Le Mini Décodeur CANAL+),
- 55€ pour tout Disque Dur CANAL+ (hors Disque Dur CANAL+ 1To 70€),
- 15€ pour toute Carte d'Abonnement,
- 15€ pour une télécommande,
- 10€ pour un bloc alimentation,
- 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 7.3. Le paiement des montants indiqués à l'article s'effectuera suivant le même mode de règlement choisi par l'abonné lors de la souscription à un Abonnement. La non-restitution des Equipements CANAL+ expose l'abonné à des poursuites pénales. 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 RETRACTION

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.221-18 et suivants du Code de la consommation, qui peut être exercé dans un délai de quatorze (14) jours à compter du lendemain de la date de l'acceptation de l'offre (cachet de la Poste faisant foi) en écrivant à : CANAL+ FRANCE Service rétractation, TSA 86712 – 95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9 ou par email à l'adresse servicesclients@canal-plus.com. La date d'acceptation de l'offre correspond à la date de souscription de l'Abonnement. L'abonné peut imprimer le formulaire de rétractation mis à sa disposition sur les sites client.canalplus.com et boutique.canalplus.com. Dans l'hypothèse où, lors de la souscription de l'Abonnement, le premier mode de réception qu'un abonné indique à CANAL+/CANAL+ FRANCE vouloir utiliser implique la livraison d'un décodeur CANAL+ par CANAL+ FRANCE, le délai de rétractation de 14 jours débutera à compter du lendemain de la réception à domicile du décodeur CANAL+ ou, si l'abonné l'a demandé, en Point Relais.

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 quatorze (14) jours à compter de la réception par CANAL+/CANAL+ FRANCE de la demande de rétractation, par chèque ou par un autre moyen de paiement préalablement déterminé en accord avec l'abonné. CANAL+/ CANAL+ FRANCE adressera à l'abonné un bon de restitution prépayé pour permettre le renvoi des Equipements fournis par CANAL+/CANAL+ FRANCE. L'abonné ne sera remboursé des sommes versées au titre du dépôt de garantie qu'à la restitution des Equipements CANAL+.

#### ARTICLE 13 – CONTACTS/DONNEES PERSONNELLES

**13.1** L'abonné peut contacter CANAL+/CANAL+ FRANCE 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 internet sur le site client.canalplus.com ou par email à l'adresse servicesclients@canal-plus.com. Pour les demandes relatives à la bonne exécution du Contrat d'Abonnement ou au traitement d'une réclamation ou d'assistance technique, l'abonné peut appeler, du lundi au samedi de 8H00 à 20H00 et le dimanche de 9H00 à 19H00, 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 quinze (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 quinze (15) jours. L'adresse du Service Clients et du Responsable du Dialogue Clients et/ou du Médiateur figure sur le site Internet client.canalplus.com. Si, à l'issue de ces démarches préalables écrites des consommateurs vis-à-vis de CANAL+/ CANAL+ FRANCE, la réponse des services précités est jugée insatisfaisante, le Service du Médiateur de la consommation 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, conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, CANAL+/ CANAL+ FRANCE adhère au Service du Médiateur de la consommation de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : Médiateur de la consommation FEVAD BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8 - <https://www.mediateurfevad.fr>.

**13.2** Dans le cadre de son Abonnement, l'abonné est amené à fournir à CANAL+/CANAL+ FRANCE des données personnelles le concernant. Le traitement de ces données est nécessaire à l'exécution du contrat d'Abonnement et est réalisé conformément à la réglementation applicable à la protection des données personnelles et notamment, la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 telle que modifiée et le règlement européen relatif à la protection des données personnelles du 14 avril 2016 (ci-après "la réglementation applicable à la protection des données personnelles"). L'abonné dégage CANAL+/CANAL+ FRANCE de toute responsabilité liée aux litiges internes d'ordre privé liés à l'utilisation de l'Abonnement par les éventuels autres membres du foyer, qu'ils soient mineurs ou majeurs.

**13.3** Les données personnelles de l'abonné sont destinées à CANAL+/CANAL+ FRANCE et à ses sous-traitants assurant la fourniture des services objets de l'Abonnement et, le cas échéant, à ses partenaires en conformité avec la réglementation applicable à la protection des données personnelles ainsi qu'aux organismes intervenant dans la lutte contre le piratage de contenus (Association de lutte contre la piraterie audiovisuelle (ALPA), Motion Picture Association (MPA), Association pour la protection des programmes sportifs (APPS) et Alliance pour Creativity and Entertainment (ACE)). Les données

personnelles sont également accessibles, sur demande judiciaire ou administrative et afin de se conformer à toute loi ou réglementation en vigueur, à des organismes publics, auxiliaires de justice, officiers ministériels, à qui CANAL+/CANAL+ FRANCE seraient tenues de répondre.

**13.4** Les données personnelles sont traitées pour la gestion administrative, technique et commerciale du Contrat d'Abonnement ainsi qu'à des fins de mesures d'audience, de suivi de qualité, de paiement des ayants droit, de prospection commerciale ou encore à des fins de détection des abonnés en situation d'impayés ou de fraudes aux droits de CANAL+/CANAL+ FRANCE, de gestion des exclusions associées à de tels impayés ou fraudes et pour la gestion des contentieux. Les informations facultatives sont destinées à mieux connaître l'abonné et ainsi à améliorer les services qui lui sont proposés.

**13.5** En cas de fraude détectée sur un moyen de paiement et à défaut de régularisation, CANAL+/CANAL+ FRANCE se réserve le droit d'exclure l'utilisation de ce moyen de paiement litigieux et son titulaire (abonné ou Tiers Payer) pour toute souscription aux Abonnements CANAL+ pour une durée maximum de deux ans à compter de la date d'exclusion. Tant que le moyen de paiement sera exclu, il ne pourra être utilisé pour le paiement de l'Abonnement. Sauf dans l'hypothèse où CANAL+/CANAL+ FRANCE n'est pas en mesure d'identifier que l'abonné est le titulaire du moyen de paiement litigieux, l'abonné sera informé de cette exclusion et pourra présenter ses observations.

En cas de situation d'impayés et à défaut de régularisation, CANAL+/ CANAL+ FRANCE se réserve le droit d'exclure toute nouvelle souscription aux Abonnements CANAL+ par l'abonné pour une durée maximum de deux ans à compter de la date d'exclusion. Pour procéder à la régularisation de son paiement ou présenter ses observations, l'abonné peut contacter les Services Clients CANAL+ aux coordonnées indiquées à l'article 13.1 ou se connecter sur son Espace Clients CANAL+ à l'adresse client.canalplus.com. L'abonné sera informé de cette exclusion, des moyens dont il dispose pour régulariser son paiement et pourra présenter ses observations.

**13.6** CANAL+/ CANAL+ FRANCE pourront adresser à l'abonné, dans le respect de la réglementation applicable à la protection des données personnelles, par tout moyen (courrier postal, email, téléphone), des informations lui permettant de mieux connaître les services de CANAL+/ CANAL+ FRANCE ainsi que des propositions commerciales. L'abonné autorise CANAL+/ CANAL+ FRANCE à collecter les données d'usage de son Abonnement à des fins de suivi de qualité ou d'optimisation de son expérience 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. Par ailleurs, l'abonné autorise CANAL+/CANAL+ FRANCE à procéder à l'enregistrement des échanges téléphoniques à des fins de suivi de qualité. L'abonné peut s'y opposer en le notifiant au conseiller. Pour exercer son droit d'opposition à l'utilisation de ses données d'usage, l'abonné peut se rendre dans la rubrique Réglages ou Mon Compte de myCANAL [www.canalplus.com](http://www.canalplus.com) ou application myCANAL ou écrire à CANAL+/CANAL+ FRANCE dans les conditions définies à l'article 13.12 ci-après.

**13.7** Les données personnelles de l'abonné font l'objet d'un archivage électronique par CANAL+/ CANAL+ FRANCE pendant toute la durée de souscription à l'Abonnement et pendant les durées légales de conservation et de prescription.

**13.8** CANAL+/CANAL+ FRANCE met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la sécurité des données personnelles de l'abonné. Ces mesures comprennent la mise en place de politiques, procédures et solutions techniques permettant de prévenir et de traiter les vulnérabilités et les incidents de sécurité identifiés. En conformité avec la réglementation applicable, selon la nature de l'incident, CANAL+/CANAL+ FRANCE pourra notifier les abonnés dont les données personnelles auraient été impactées par un incident de sécurité.

**13.9** Tout transfert de données à caractère personnel à des prestataires techniques hors de l'Union Européenne est réalisé dans le strict respect des conditions de protection prévues par la réglementation applicable à la protection des données personnelles. En l'absence de décision de la Commission Européenne reconnaissant le pays destinataire des données comme ayant un niveau de protection adéquat, CANAL+ FRANCE prend les dispositions appropriées vis-à-vis de ses partenaires et sous-traitants impliqués (dont la signature des Clauses contractuelles types de la Commission européenne). L'abonné peut obtenir une copie des dispositions prises pour permettre le transfert des données, sur demande formulée à l'adresse figurant à l'article 13.12. Conformément à la réglementation applicable et afin de respecter le secret des affaires et les obligations de confidentialité auxquelles CANAL+ FRANCE est tenu, certaines informations pourront être occultées. Cette copie pourra également prendre la forme d'un résumé des mesures prises pour permettre le transfert des données.

**13.10** CANAL+/CANAL+ FRANCE communiquent, dans le respect de la réglementation applicable à la protection des données personnelles, 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. L'abonné est par ailleurs informé que l'accès, sur des applications ou des sites internet édités par des tiers, à certains contenus, programmes ou services inclus dans son Abonnement se fait conformément aux conditions générales d'utilisation desdits sites ou applications.

**13.11** L'abonné 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 (Bloclet), étant précisé que l'inscription sur ladite liste n'est pas opposable au professionnel en cas de relations contractuelles préexistantes.

**13.12** L'abonné peut exercer à tout moment ses droits (accès, rectification, effacement, opposition, limitation au traitement et portabilité) sur les données le concernant en écrivant au Délégué à la protection des données (DPO) par courrier électronique à [dpo@canal-plus.com](mailto:dpo@canal-plus.com) ou par courrier postal à l'adresse DPO de CANAL+ FRANCE – TSA 16723 - 95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9 en justifiant son identité. L'abonné est responsable de l'exercice des droits précités et est réputé les avoir exercés en son nom et au nom de tous les membres éventuels du foyer, qu'ils soient mineurs ou majeurs. L'abonné peut également définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication à des tiers des données personnelles le concernant après son décès.

**13.13** L'abonné a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

#### ARTICLE 14 – FILIERES RESPONSABILITE ELARGIE DU PRODUCTEUR

Conformément à l'article L.541-10-10 du Code de l'environnement, CANAL+/CANAL+ FRANCE sont enregistrées auprès de :

- l'éco-organisme ECO SYSTEM pour la filière des Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques sous l'identifiant unique n°IDU : FR011042\_050BJ6
- l'éco-organisme CITEO pour la filière des Papiers sous l'identifiant unique n°IDU : FR213834\_03PMZG
- l'éco-organisme CITEO pour la filière des Emballages sous l'identifiant unique n°IDU : FR213834\_OIVXKH

Ces enregistrements permettent à l'ADEME (l'Agence de la transition écologique) de réaliser le contrôle et le suivi des obligations au titre de la REP qui lui incombent.

## TITRE IV – LES OPTIONS

### ARTICLE 15 – ACCES AUX OPTIONS

**15.1** 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 programmes ou services disponibles selon les supports, plateformes, territoires, 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). L'abonné CANAL+ (hors CANAL+ FRIENDS & FAMILY (ou CANAL+ PREMIUM & CANAL+ SPORT PREMIUM 4 ECRANS en cas de retrait de CINE SERIES EXTRA avec abonnement mensuel) peut notamment compléter son Abonnement en souscrivant à l'option utilisateur(s) simultanément(s) supplémentaire(s) (dans la limite de deux utilisateurs simultanés supplémentaires au maximum). L'abonné CANAL+ (hors pack INITIAL) peut également compléter son Abonnement en effectuant des transactions de vidéo à la demande CANALVOD.

**15.2** Les options sont accessibles sur TV, dans le cadre d'un Abonnement induisant 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, Fire TV, TV connectées à Internet et consoles compatibles, dans les conditions indiquées à l'article 4.

**15.3** Les tarifs applicables aux options, les modalités de paiement, et le cas échéant, les modalités de réabonnement 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. Les augmentations tarifaires des options sont régies par les dispositions de l'article 7.7 ci-dessus.

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

**15.5** Les options peuvent être résiliées à tout moment par l'abonné indépendamment de l'Abonnement CANAL+ (hors options engageantes résiliables uniquement à la date d'échéance du contrat d'Abonnement CANAL+). Cette demande de résiliation se fera directement sur l'Espace Client et prendra effet à la fin du mois au cours duquel CANAL+ FRANCE aura réceptionné la demande de l'abonné.

**15.6** La résiliation de CINE SERIES avec abonnement mensuel n'entraîne pas la résiliation des options. Seule la résiliation de l'Abonnement à CANAL+, CANAL+ CINE SERIES, CANAL+ SPORT, à CANAL+ FRIENDS AND FAMILY et à PANORAMA dans les conditions visées à l'article 10 entraîne la résiliation des options.

## TITRE V – DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

Les présentes CGA sont soumises au droit français.

En cas de difficulté survenant à l'occasion de l'utilisation du Service, l'abonné a la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable, notamment avec l'aide d'une association de consommateurs ou de tout autre conseil de son choix.

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT AUX OFFRES CANAL+AVEC ABONNEMENT MENSUEL (AVEC ABONNEMENT A CANAL+PREMIUM)

### VALIDABLES AU 16 MAI 2025

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement (ci-après dénommées les "CGA"), le formulaire de rétractation (lorsqu'il est applicable) et la fiche tarifaire en vigueur ainsi que l'email de bienvenue fournis à l'abonné constituent le "Contrat d'Abonnement", dont la gestion (y compris pour ce qui concerne la facturation) est par défaut dématérialisée lorsqu'elle est possible, sauf demande contraire de l'abonné formulée auprès du Service Clients dont les coordonnées sont fournies à l'article 9 ci-après. Le Contrat d'Abonnement doit être conservé par l'abonné à des fins de documentation, de référence future et de reproduction à l'identique.

Le Contrat d'Abonnement aux offres CANAL+ avec abonnement mensuel est conclu par l'abonné avec la SOCIETE D'EDITION DE CANAL PLUS S.A.S – RCS Nanterre 329 211 734 (ci-après dénommée "CANAL+") et CANAL+ FRANCE S.A.S – RCS Nanterre 812 514 586, dont les sièges sociaux se situent au 50 rue Camille Desmoulins, 92863 Issy-les-Moulineaux Cedex 9 (ci-après dénommée "CANAL+ FRANCE"; CANAL+ et CANAL+ FRANCE étant dénommées ensemble "CANAL+/CANAL+ FRANCE"). La SOCIETE D'EDITION CANAL PLUS donne mandat à CANAL+ FRANCE pour commercialiser et gérer l'Abonnement aux offres CANAL+ avec abonnement mensuel.

## TITRE I – L'ABONNEMENT

### ARTICLE 1 – OBJET DE L'ABONNEMENT

CANAL+/CANAL+ FRANCE proposent aux particuliers majeurs domiciliés en France métropolitaine et à Monaco des abonnements à des offres personnalisées de télévision payante (ci-après dénommées "Abonnement(s)") diffusés dans les territoires ci-dessus indiqués, ainsi que le service personnalisé fourni par CANAL+/CANAL+ FRANCE incluant les recommandations personnalisées, les fonctionnalités de recherche de contenus ou programmes, de reprise de lecture, de playlists. Pour plus d'informations se référer à la fiche tarifaire à jour, disponible sur l'Espace Client de l'abonné.

#### 1.1 ABONNEMENT CANAL+ PREMIUM

L'abonnement à CANAL+ PREMIUM donne accès aux programmes et aux contenus en live et replay de CANAL+.

CANAL+ A LA DEMANDE et Apple TV+, Paramount+ inclus dans l'Abonnement CANAL+ et résiliable mensuellement via l'Espace Client CANAL+. La résiliation sera effective au plus tard à la fin du mois suivant la date de votre demande.

Apple TV+ (prix public 9,99€/mois, 2 écrans simultanés), et Paramount+ Standard (prix public 7,99€/mois, 2 écrans simultanés) inclus sous réserve de disponibilité des programmes.

En résiliant CANAL+ A LA DEMANDE et Apple TV+, Paramount+ vous ne pourrez plus accéder aux contenus étendus de CANAL+ (séries en intégralité, films de catalogue, jeunesse), à Apple TV+ et Paramount+.

#### 1.2 ABONNEMENTS THEMATIQUE(S)

Des Abonnements thématiques sont également disponibles à la souscription :

- CANAL+ CINÉ SÉRIES PREMIUM donne accès à l'ensemble des programmes de CANAL+ PREMIUM et à des programmes de cinéma et de séries (voir détails 1.4).
- CANAL+ SPORT PREMIUM donne accès à l'ensemble des programmes de CANAL+ PREMIUM et à des programmes de sport.

Les abonnés peuvent également souscrire un Abonnement thématique spécifique auprès d'un partenaire, dont les modalités sont décrites au sein de l'email de bienvenue.

#### 1.3 ABONNEMENT CANAL+ FRIENDS & FAMILY

L'Abonnement à CANAL+ FRIENDS & FAMILY donne accès à l'intégralité des programmes proposés dans CANAL+ SPORT PREMIUM et CANAL+ CINE SERIES PREMIUM. Cet Abonnement n'est pas proposé en Abonnement -26 ANS.

#### 1.4 CINE SERIES PREMIUM avec abonnement mensuel

L'Abonnement à CINE SERIES PREMIUM avec abonnement mensuel inclus dans les Abonnements CANAL+ CINE SERIES PREMIUM et CANAL+ FRIENDS & FAMILY est résiliable à tout moment au cours du contrat d'abonnement dans les conditions en vigueur précisées sur la fiche tarifaire. La résiliation de l'Abonnement est effective à la fin de la période mensuelle au cours de laquelle la demande a été faite.

#### 1.5 NETFLIX

Pour profiter du service Netflix Standard (prix public 14,99€/mois, 2 écrans simultanés et en HD), vous devez avoir créé un compte CANAL+ ainsi qu'un compte Netflix, soumis aux conditions d'utilisation et de protection des données personnelles de Netflix (disponibles sur <https://help.netflix.com/legal/termsofuse>) qui traitera vos données personnelles en qualité de responsable de traitement pour l'exécution du contrat.

**1.6** La souscription à un Abonnement CANAL+ avec abonnement mensuel n'entraîne pas la résiliation automatique du (des) Abonnement(s) CANAL+ avec engagement en cours.

**1.7** Chaque Abonnement CANAL+ peut être complété par une ou plusieurs options, en ce compris les transactions de vidéo à la demande CANALVOD, visées au Titre IV ci-dessous et décrites dans la fiche tarifaire en vigueur au jour de la souscription.

**1.8** Depuis le 1er avril 2018, conformément au règlement (UE) 2017/1128 du 14 juin 2017, tout nouvel abonné à CANAL+, ayant une résidence effective et stable en France métropolitaine ou à Monaco, pourra recevoir les services de contenu en ligne auxquels il a souscrit dans le cadre des Abonnements

CANAL+ lorsqu'il sera présent temporairement — c'est-à-dire pour une durée limitée — dans un Etat membre de l'Union européenne autre que son Etat membre de résidence.

CANAL+/CANAL+ FRANCE permettent aux abonnés présents temporairement dans un autre Etat membre de l'Union européenne d'avoir accès et d'utiliser le service de contenu en ligne auquel ils ont souscrit de la même manière que dans leur Etat membre de résidence. Cette obligation ne s'étend pas aux exigences de qualité de service de contenu en ligne auxquelles CANAL+/CANAL+ FRANCE sont soumis lorsqu'ils fournissent le service en France métropolitaine ou à Monaco.

L'Etat membre de résidence de l'abonné sera obligatoirement vérifié à la conclusion et au renouvellement de chaque Abonnement CANAL+. En cas de doutes raisonnables sur l'Etat membre de résidence de l'abonné au cours de la durée de son contrat, CANAL+/CANAL+ FRANCE se réservent le droit de vérifier à nouveau son Etat membre de résidence.

Lorsque la vérification de l'Etat membre de résidence de l'abonné est impossible ou si le résultat de cette vérification indique que l'abonné n'est plus résident dans l'Etat membre de souscription de son Abonnement CANAL+, l'abonné ne pourra plus bénéficier de la portabilité transfrontalière.

CANAL+/CANAL+ FRANCE attachent le plus grand soin à la sécurité des données de l'abonné, à travers la mise en place de mesures de protection techniques et organisationnelles adaptées. L'identifiant (adresse électronique) et le mot de passe de l'abonné sont personnels et confidentiels et l'abonné est seul responsable de l'utilisation de son mot de passe, qu'il s'engage à conserver secret et à ne pas le divulguer sous quelque forme que ce soit.

**1.9** Ne peuvent s'abonner que les personnes physiques majeures résidant effectivement en France.

L'accès aux chaînes, programmes et services doit être effectué uniquement pour un usage privé et personnel, au sein d'un même cercle familial. Il est inacceptable que cela soit à titre gratuit ou onéreux.

L'abonné est responsable de toute activité sur son compte, y compris en cas d'abonnement donnant droit à plusieurs connexions simultanées, et il lui appartient de contrôler l'accès à son compte, notamment pour s'assurer que :

- l'usage reste à tout moment strictement privé et au sein du cercle familial, et conforme ainsi au nombre de connexions simultanées autorisées ;
- personne n'accède aux informations rattachées à son compte (moyens de paiement, autres données personnelles...). Pour ce faire, l'abonné s'engage à contrôler l'ensemble des équipements utilisés pour accéder aux Abonnements CANAL+ et à ne communiquer à personne en dehors de son cercle familial son identifiant et son mot de passe et ce afin que l'ensemble des équipements utilisés ne permette pas un détournement du nombre de connexions simultanées autorisées. L'abonné est informé, prend acte et accepte que CANAL+ FRANCE se réserve le droit de procéder à tout moment à tout contrôle approprié pour vérifier l'utilisation des connexions simultanées, par toute mesure adéquate dans le respect des dispositions légales et des droits des ayants droit.

Sont considérées comme faisant partie du cercle familial, les personnes parentes ou amies très proches qui sont unies de façon habituelle par des liens familiaux ou d'intimité.

**1.10** Toute monétisation des droits sur l'Abonnement CANAL+ et/ou des connexions simultanées auxquelles l'abonnement donne droit est interdite.

Dans le cadre de son Abonnement CANAL+, l'Abonné s'engage à ne pas faire usage de tout outil, dispositif, mécanisme ou technologie tel que, par exemple, un réseau privé virtuel ou VPN qui dissimule ou altère l'adresse IP.

### ARTICLE 2 – PROGRAMMATION

**2.1** CANAL+ et CANAL+ FRANCE proposent des programmes et/ou des chaînes et services incluant des programmes interdits aux moins de 18 ans ou réservés à un public averti et susceptibles de nuire à l'épanouissement physique, mental ou moral des mineurs (dits programmes de catégorie V). Ces programmes font l'objet d'un verrouillage spécifique rendant impossible d'y accéder sans la saisie d'un code parental. L'abonné est dans l'obligation de créer ce code parental y compris s'il n'envisage pas de visionner ces programmes et la confidentialité de ce code doit être préservée. La création du code parental s'effectue directement via votre matériel de réception (décodeurs CANAL+ ou box de Fournisseurs d'Accès à Internet) ou via votre espace client CANAL+ rubrique « abonnement – gérer mon offre ». Il est rappelé que le visionnage de programmes de catégorie V par des mineurs est susceptible de leur causer des troubles durables et que le fait de permettre à un mineur de voir ou d'entendre un programme de catégorie V est passible d'une peine de 5 ans d'emprisonnement et de 75 000 euros d'amende (article 227-22 du Code pénal).

**2.2** CANAL+ et CANAL+ FRANCE proposent des programmes et/ou des chaînes et services incluant des programmes spécifiquement destinés aux enfants de moins de trois ans. CANAL+/CANAL+ FRANCE portent à la connaissance des abonnés le message d'avertissement suivant : « Ceci est un message de l'Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique et du Ministère de la Santé et de la Prévention : Regarder la télévision, y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de 3 ans, peut entraîner chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans ».

## TITRE II – LES MODALITÉS D'ACCÈS TECHNIQUE ET D'USAGE DE L'ABONNEMENT

L'accès aux Abonnements CANAL+ avec abonnement mensuel est autorisé, en fonction de la formule d'abonnement choisie, sur les supports de réception suivants : PC/Mac, smartphone, tablette, Fire TV, TV connectées à Internet et consoles compatibles. Cet accès multi-écrans est réservé à un usage privé et personnel pour une utilisation au sein du même cercle familial. L'abonné à un Abonnement CANAL+ (hors CANAL+ FRIENDS & FAMILY (ou CANAL+PREMIUM & CANAL+ SPORT PREMIUM 4 ECRANS en cas de retrait de CINE SERIES PREMIUM avec abonnement mensuel)) peut également souscrire à l'option "utilisateur(s) simultanés(s) supplémentaire(s)" qui lui donne accès à une connexion simultanée supplémentaire ou 2 connexions simultanées supplémentaires (PC/MAC, tablette, smartphone, Fire TV, TV connectées à Internet et consoles compatibles) via myCANAL. Cet accès multi-écrans est réservé à un usage privé et personnel pour une utilisation au sein du même cercle familial.

### ARTICLE 3 – MODALITÉS D'ACCÈS AUX PROGRAMMES SUR PC/MAC

L'Abonnement permet à l'abonné de recevoir ses programmes via le réseau Internet sur PC ou MAC. 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 compatible) 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 droit de CANAL+/CANAL+ FRANCE, qui ne détendraient pas l'intégralité des droits sur certains programmes nécessaires à leur diffusion sur PC ou MAC.

### ARTICLE 4 – MODALITÉS D'ACCÈS AUX PROGRAMMES SUR SMARTPHONE, TABLETTE NUMERIQUE, SUR FIRE TV, SUR TELEVISION CONNECTEE A INTERNET COMPATIBLES, SUR APPLE TV ET SUR ANDROID TV (HORS BOX OPERATEURS) ET SUR CONSOLES COMPATIBLES

L'Abonnement permet à l'abonné de recevoir ses programmes via les réseaux Wi-Fi ou mobiles, sur un smartphone, une Fire TV, Android TV, Apple TV, Chromecast, Airplay, TV connectées à Internet compatibles (Samsung depuis 2018, LG depuis 2018, Hisense depuis 2020, TV Philips sous OS Titan depuis 2023), une tablette numérique compatible (avec forfait incluant la consommation de data en illimité) ou sur PS4, PS5, XBOX (ONE, Series S et X) uniquement.

Certains programmes peuvent faire l'objet d'occultations et/ou de modifications sur un smartphone, une tablette numérique ou une Apple TV ou un équipement Android TV, ou sur une Fire TV, ou sur les consoles compatibles précédemment citées, notamment les programmes de catégorie V qui ne sont pas accessibles sur smartphone, tablette, les télévisions connectées à Internet LG (depuis 2018), Fire TV, consoles, Apple TV ou Android TV, Chromecast, Airplay, ainsi qu'en raison de restrictions imposées par

les ayants droit de CANAL+/CANAL+ FRANCE qui ne détiendraient pas l'intégralité des droits sur certains programmes nécessaires à leur diffusion sur smartphone, tablette, Apple TV ou Android TV ou consoles compatibles.

### TITRE III – LES MODALITÉS CONTRACTUELLES DE L'ABONNEMENT

#### ARTICLE 5 – ENTRÉE EN VIGUEUR – DURÉE DE L'ABONNEMENT – CESSIION – RÉSIILIATION

5.1 L'Abonnement est conclu pour une durée d'un (1) mois à compter de la date de souscription. La date d'échéance mensuelle de l'Abonnement est indiquée dans la rubrique "Mon compte" "Consulter mon abonnement" de l'Espace Client.

A défaut de résiliation avant la date d'échéance mensuelle, l'Abonnement est reconduit pour des durées successives d'un (1) mois au tarif et selon la composition de l'abonnement en vigueur à la date de reconduction (ci-après dénommées "période(s) mensuelle(s)"). En cas d'Abonnement spécifique souscrit auprès d'un partenaire, l'Abonnement est conclu pour une durée d'un (1) mois calendaire conformément à la durée indiquée au sein de l'email de bienvenue.

5.2 Pour résilier son Abonnement, l'abonné doit se rendre sur l'Espace Client, depuis le site Internet client.canalplus.com. La résiliation de l'Abonnement sera effective à la fin de la période mensuelle au cours de laquelle la demande a été faite sous réserve que cette demande ait été effectuée au plus tard un jour avant la date d'échéance mensuelle. A défaut, la demande sera prise en compte pour l'échéance suivante.

CINE SERIES avec abonnement mensuel peut être résilié à tout moment par l'abonné, indépendamment de l'Abonnement. Elle sera effective à la fin de la période mensuelle au cours de laquelle la demande a été faite.

5.3 L'Abonnement sera immédiatement résilié par CANAL+/CANAL+ FRANCE en cas :

- de non-paiement de l'Abonnement,
- d'absence de mise à jour par l'abonné à l'Abonnement des informations relatives à la carte bancaire à l'échéance de sa durée de validité,
- d'agissements visant à permettre la réception de tout ou partie des programmes par un ou des non abonnés(s).

- plus généralement en cas de non-respect des présentes conditions générales d'Abonnement.

De même, CANAL+/CANAL+ FRANCE se réserve le droit de résilier l'Abonnement en cas :

- d'utilisation de l'Abonnement à titre non temporaire (telle que définie à l'article 1.8) en dehors de la France métropolitaine et de Monaco ;
- d'agissements contrevenant aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle ;
- de manquements de l'abonné à l'une quelconque des obligations qui lui incombent en vertu des présentes CGA.

- d'utilisation de l'Abonnement prévoyant plusieurs connexions simultanées en dehors du cercle strictement familial et/ou un nombre de connexions simultanées en dehors du nombre autorisé, en violation des obligations prévues par les présentes Conditions et notamment l'article 1.9.

Etant entendu que la résiliation de plein droit par CANAL+ FRANCE s'effectue sans préjudice de la possibilité pour l'abonné de s'y opposer auprès des CANAL+ FRANCE en faisant valoir ses arguments.

5.4 La résiliation de l'Abonnement aux offres CANAL+ par voie satellitaire est sans effet sur la réception par voie satellitaire des services nationaux diffusés en clair par voie hertzienne en mode numérique au sens de l'article 98.1.1, dans toutes ses dispositions, de la loi du 30 septembre 1986, sous réserve que l'abonné, à l'issue de la résiliation, s'équipe à ses frais et sous sa responsabilité du matériel compatible correspondant.

5.5 L'abonné a la possibilité de retrouver, à tout moment, sur son Espace Client, les communications qui lui ont été adressées par CANAL+ FRANCE.

5.6 L'abonné donne son accord préalable express (i) pour que son contrat d'Abonnement CANAL+ puisse être cédé à un tiers, à tout moment, par CANAL+/CANAL+ FRANCE, dès lors que cette cession ne diminue pas les droits de l'abonné et (ii) pour que la cession de son contrat d'Abonnement libère CANAL+/CANAL+ FRANCE, des obligations relatives à l'exécution du contrat d'Abonnement à compter de la date de cession.

#### ARTICLE 6 – TARIFS DE L'ABONNEMENT

Les tarifs mensuels applicables à l'Abonnement sont ceux indiqués dans la fiche tarifaire en vigueur au jour de la souscription de l'Abonnement. Ils sont indiqués toutes taxes comprises.

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 Contrat, l'Abonnement fourni à l'abonné par CANAL+. Un tiers-payeur ne peut, en aucun cas, être payeur de plus de trois (3) Contrats d'Abonnement sauf dérogation exceptionnelle accordée par CANAL+/CANAL+ FRANCE.

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

L'Abonnement est payable d'avance chaque mois, par paiement récurrent par carte bancaire, via un accès sécurisé. L'abonné pourra modifier à tout moment ses coordonnées bancaires selon les modalités décrites dans son Espace Client.

Le premier débit est réalisé le jour de la première souscription de l'Abonnement. Les débits mensuels suivants sont réalisés le 1er jour de chaque nouvelle période mensuelle.

En cas d'Abonnement spécifique souscrit auprès d'un partenaire, les modalités de paiement sont celles définies dans l'email de bienvenue.

L'abonné peut retrouver, à tout moment, sur son échéancier personnalisé, le montant de ses paiements des douze (12) derniers mois et à venir téléchargeables depuis son Espace Client CANAL+ ainsi que ses notes de facturation.

L'abonné reconnaît que la communication des informations relatives à sa carte bancaire vaut autorisation de débit mensuel de son compte bancaire par l'intermédiaire de son numéro de carte bancaire au profit de CANAL+ FRANCE, à due concurrence du montant mensuel de l'Abonnement, et des éventuelles options souscrites, en ce compris les transactions de vidéo à la demande CANALVOD effectuées durant le mois concerné.

En cas de non-paiement de l'Abonnement dans les délais ou en l'absence de mise à jour des informations relatives à la carte bancaire à son échéance, l'Abonnement sera considéré comme non reconduit à l'issue de la période mensuelle concernée.

En cas d'augmentation du tarif, l'abonné en sera informé au moins 1 (un) mois avant leur entrée en vigueur. L'abonné aura alors la faculté de mettre fin à son Contrat d'Abonnement dans les conditions prévues à l'article 5 ci-dessus.

#### ARTICLE 7 – VENTE À DISTANCE ET DROIT DE RETRACTATION

En cas de souscription à distance d'un Abonnement (notamment par Internet), 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 du lendemain de la date de l'acceptation de l'offre (cachet de la Poste faisant foi) exclusivement par courrier adressé à : CANAL+ FRANCE Service rétractation, TSA 86712 – 95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9 ou par email à l'adresse servicesclients@canal-plus.com. La date d'acceptation de l'offre correspond à la date de souscription de l'Abonnement. L'abonné peut imprimer le formulaire de rétractation mis à sa disposition sur le site Internet client.canalplus.com.

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 (quatorze) jours à compter de la réception par CANAL+/CANAL+ FRANCE de la demande de rétractation, par chèque ou par un autre moyen de paiement préalablement déterminé en accord avec l'abonné.

#### ARTICLE 8 – GARANTIES LEGALES DE CONFORMITE ET DES VICES-CACHES POUR LES CONTENUS ET SERVICES NUMERIQUES

Pour assurer la bonne compréhension des termes du présent article 8, en conformité avec le décret n°2022-946 du 29 juin 2022 relatif à la garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques et les services numériques, il est précisé que les termes « consommateur » et « professionnel » désignent respectivement l'« abonné » et « CANAL+/CANAL+ FRANCE ». Pour plus d'informations relatives à toute compatibilité et interopérabilité pertinentes entre nos contenus numériques ou services numériques ainsi qu'avec certains matériels de réception ou logiciels, l'abonné peut se reporter aux conditions générales d'utilisation de CANAL+/CANAL+ FRANCE accessibles sur canalplus.com.

8.1 Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant un délai correspondant à la durée du Contrat d'Abonnement à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant le délai correspondant à la durée du Contrat d'Abonnement.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

8.2 Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation. Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

8.3 Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique.

8.4 En cas de résolution du Contrat d'Abonnement selon les raisons définies à l'article 8.2, CANAL+/CANAL+ FRANCE s'engage à :

- rembourser ou restituer dans un délai de quatorze (14) jours (sauf accord exprès de l'abonné) la portion proportionnelle du prix et tous les avantages correspondant à la période durant laquelle le contenu ou service numérique n'était pas conforme.

- mettre à disposition de l'abonné sans frais et dans un délai raisonnable, tout contenu qui a été fourni ou créé par lui lors de l'utilisation du contenu ou service numérique à condition que le contenu ait une utilité en dehors du contexte de son utilisation, qu'il n'ait trait qu'à l'activité de l'abonné lorsqu'il l'utilise ou qu'il n'ait pas été agrégé par CANAL+/CANAL+ FRANCE à d'autres données sans pouvoir être aisément désagrégé.

Par ailleurs, l'abonné est en droit de :

- suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au Contrat d'Abonnement jusqu'à ce que CANAL+/CANAL+ FRANCE aient satisfait à leurs obligations.

- exiger la réduction du prix ou la résolution immédiate du Contrat d'Abonnement sans avoir à effectuer une demande préalable de mise en conformité, si le défaut de conformité est si grave qu'il le justifie.

8.5 La garantie ne couvre pas les défauts dû à l'incompatibilité entre le contenu ou service numérique fourni par CANAL+/CANAL+ FRANCE et l'environnement numérique de l'abonné. L'abonné est tenu de coopérer afin de déterminer si l'incompatibilité est la cause du défaut de conformité. En cas de refus, il incombe à l'abonné de prouver la responsabilité de CANAL+/CANAL+ FRANCE.

8.6 Par ailleurs, si l'abonné n'installe pas dans un délai raisonnable les mises à jour fournies par CANAL+/CANAL+ FRANCE, ces derniers ne sont pas responsables des défauts de conformité résultant de cette non-installation si :

- CANAL+/CANAL+ FRANCE a informé l'abonné de la disponibilité des mises à jour et des conséquences de la non-installation ;

- la non-installation ou l'installation incorrecte des mises à jour n'est pas due à des lacunes dans des instructions d'installation fournies par CANAL+/CANAL+ FRANCE.

8.7 L'abonné est informé que CANAL+/CANAL+ FRANCE peuvent être amenés, pour des raisons liées à l'amélioration de la qualité de service et à l'expérience utilisateur, à déployer ou effectuer des mises à jour qui ne sont pas nécessaires au maintien de la conformité du contenu ou service numérique. Ces mises à jour se feront sans cout supplémentaire et seront portées à la connaissance de l'abonné raisonnablement en avance. Ce dernier aura la possibilité de les refuser ou de les désinstaller à tout moment en cas d'incidence négative sur son accès au service ou contenu numérique.

8.8 CANAL+/CANAL+ FRANCE 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 telle que définie par l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence.

#### ARTICLE 9 – CONTACTS / DONNÉES PERSONNELLES

9.1 L'abonné peut contacter CANAL+/CANAL+ FRANCE par Internet sur le site client.canalplus.com ou par email à l'adresse servicesclients@canal-plus.com. Pour les demandes relatives à la bonne exécution du Contrat d'Abonnement, au traitement d'une réclamation ou d'assistance technique, l'abonné peut appeler, du lundi au samedi de 8H00 à 20H00 et le dimanche de 9H00 à 19H00, 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 quinze (15) jours, l'abonné peut contacter le Responsable du Dialogue Clients, qui étudiera le dossier et répondra à l'abonné dans un délai maximal de quinze (15) jours. L'adresse du Service Clients et du Responsable du Dialogue Clients et/ou du Médiateur figure sur le site Internet client.canalplus.com.

Si, à l'issue de ces démarches préalables écrites des consommateurs vis-à-vis de CANAL+/CANAL+ FRANCE, la réponse des services précités est jugée insatisfaisante, le Service du Médiateur de la consommation 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, conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, CANAL+/ CANAL+ FRANCE adhère au Service du Médiateur de la consommation FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente

à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : Médiateur de la consommation FEVAD BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8 - <https://www.mediateurfevad.fr>.

9.2 Dans le cadre de son abonnement, l'abonné est amené à fournir à CANAL+/CANAL+ FRANCE des données personnelles le concernant. Le traitement de ces données est nécessaire à l'exécution du Contrat d'Abonnement et est réalisé conformément à la réglementation applicable à la protection des données personnelles et notamment, la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 telle que modifiée et le règlement européen relatif à la protection des données personnelles du 14 avril 2016 (ci-après "la réglementation applicable à la protection des données personnelles").

9.3 Les données personnelles de l'abonné sont destinées à CANAL+/CANAL+ FRANCE et à ses sous-traitants assurant la fourniture des services objets de l'Abonnement et, le cas échéant, à ses partenaires en conformité avec la réglementation applicable à la protection des données personnelles ainsi qu'aux organismes intervenant dans la lutte contre le piratage de contenus (Association de lutte contre la piraterie audiovisuelle (ALPA), Motion Picture Association (MPA), Association pour la protection des programmes sportifs (APPS) et Alliance for Creativity and Entertainment (ACE)). Les données personnelles sont également accessibles, sur demande judiciaire ou administrative et afin de se conformer à toute loi ou réglementation en vigueur, à des organismes publics, auxiliaires de justice, officiers ministériels, à qui CANAL+/CANAL+ FRANCE serait tenues de répondre.

9.4 Les données personnelles sont traitées pour la gestion administrative, technique et commerciale du Contrat d'Abonnement ainsi qu'à des fins de mesures d'audience, de suivi de qualité, de paiement des ayants droit, de prospection commerciale ou encore à des fins de détection des abonnés en situation d'impayés ou de fraudes aux droits de CANAL+/CANAL+ FRANCE, de gestion des exclusions associées à de telles fraudes et pour la gestion des contentieux. Les informations facultatives sont destinées à mieux connaître l'abonné et ainsi à améliorer les services qui lui sont proposés.

9.5 En cas de fraude détectée sur un moyen de paiement et à défaut de régularisation, CANAL+/CANAL+ FRANCE se réserve le droit d'exclure l'utilisation de ce moyen de paiement litigieux et son titulaire (abonné ou tiers Payeur) pour toute souscription aux Abonnements CANAL+ pour une durée maximum de deux ans à compter de la date d'exclusion. Tant que le moyen de paiement sera exclu, il ne pourra être utilisé pour le paiement de l'Abonnement. Sauf dans l'hypothèse où CANAL+/CANAL+ FRANCE n'est pas en mesure d'identifier que l'abonné est le titulaire du moyen de paiement litigieux, l'abonné sera informé de cette exclusion et pourra présenter ses observations.

9.6 CANAL+/CANAL+ FRANCE pourront adresser à l'abonné, dans le respect de la réglementation applicable à la protection des données personnelles, par tout moyen (courrier postal, email, téléphone), des informations lui permettant de mieux connaître les services de CANAL+/CANAL+ FRANCE ainsi que des propositions commerciales. L'abonné autorise CANAL+/CANAL+ FRANCE à collecter les données d'usage de son Abonnement à des fins de suivi de qualité ou d'optimisation de son expérience 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. L'abonné peut s'opposer à cette utilisation en se rendant dans la rubrique Réglages ou Mon Compte de myCANAL ([www.canalplus.com](http://www.canalplus.com) ou application myCANAL) ou en écrivant à CANAL+/CANAL+ FRANCE dans les conditions définies à l'article 9.12 ci-après.

9.7 Les données personnelles de l'abonné font l'objet d'un archivage électronique par CANAL+/CANAL+ FRANCE pendant toute la durée de souscription à l'abonnement et pendant les durées légales de conservation et de prescription.

9.8 CANAL+/CANAL+ FRANCE met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la sécurité des données personnelles de l'abonné. Ces mesures comprennent la mise en place de politiques, procédures et solutions techniques permettant de prévenir et de traiter les vulnérabilités et les incidents de sécurité identifiés. En conformité avec la réglementation applicable, selon la nature de l'incident, CANAL+/CANAL+ FRANCE pourra notifier les abonnés dont les données personnelles auraient été impactées par un incident de sécurité.

9.9 Tout transfert de données à caractère personnel à des prestataires techniques hors de l'Union Européenne est réalisé dans le strict respect des conditions de protection prévues par la réglementation applicable à la protection des données personnelles. En l'absence de décision de la Commission Européenne reconnaissant le pays destinataire des données comme ayant un niveau de protection adéquat, CANAL+ FRANCE prend les dispositions appropriées vis-à-vis de ses partenaires et sous-traitants impliqués (dont la signature des Clauses contractuelles types de la Commission européenne). L'abonné peut obtenir une copie des dispositions prises pour permettre le transfert des données, sur demande formulée à l'adresse figurant à l'article 9.12. Conformément à la réglementation applicable et afin de respecter le secret des affaires et les obligations de confidentialité auxquelles CANAL+ FRANCE est tenu, certaines informations pourront être occultées. Cette copie pourra également prendre la forme d'un résumé des mesures prises pour permettre le transfert des données.

9.10 CANAL+/CANAL+ FRANCE communiquent, dans le respect de la réglementation applicable à la protection des données personnelles, 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. L'abonné est par ailleurs informé que l'accès, sur des applications ou des sites internet édités par des tiers, à certains contenus, programmes ou services inclus dans son abonnement se fait conformément aux conditions générales d'utilisation desdits sites ou applications.

9.11 L'abonné 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.

9.12 L'abonné peut exercer à tout moment ses droits (accès, rectification, effacement, opposition, limitation au traitement et portabilité) sur les données le concernant en écrivant au Délégué à la protection des données (DPO) par courrier électronique à [dpo@canal-plus.com](mailto:dpo@canal-plus.com) ou par courrier postal à l'adresse DPO de CANAL+ FRANCE — TSA 16723 - 95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9 en justifiant son identité. L'abonné peut également définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication à des tiers des données personnelles le concernant après son décès.

9.13 L'abonné a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

9.14 S'agissant de l'Abonnement - 26 ANS, CANAL+/CANAL+ FRANCE font appel à AriadNEXT pour procéder à la vérification de l'âge de l'abonné avant de finaliser la souscription, le justificatif d'identité fourni est à ce titre obligatoire et sert à vérifier son identité et son âge. Il ne sera pas conservé par CANAL+/CANAL+ FRANCE ou AriadNEXT à l'issue de la vérification.

#### ARTICLE 10 – RESPONSABILITÉ

CANAL+/CANAL+ FRANCE ne sauraient en aucun cas être tenues pour responsables en cas de disparition, perte ou détérioration et notamment de tout dommage susceptible d'altérer les matériels nécessaires à l'accès aux programmes de l'Abonnement.

#### ARTICLE 11 – FILIERES RESPONSABILITE ELARGIE DU PRODUCTEUR

Conformément à l'article L.541-10-10 du Code de l'environnement, CANAL+/CANAL+ FRANCE sont enregistrés auprès de :

- l'éco-organisme CITEO pour la filière des Papiers sous l'identifiant unique n°IDU : FR213834\_03PMZG. Ces enregistrements permettent à l'ADEME (l'Agence de la transition écologique) de réaliser le contrôle et le suivi des obligations au titre de la REP qui lui incombent.

## TITRE IV – LES OPTIONS

#### ARTICLE 12 – ACCÈS AUX OPTIONS

12.1 L'abonné CANAL+ ayant souscrit un Abonnement sur boutique.canalplus.com ou sur le site Internet d'un partenaire peut compléter son Abonnement au cours de son Abonnement, par une ou plusieurs option(s) de services disponible(s) selon les supports, plateformes, territoires et formules

d'abonnement (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). L'abonné CANAL+ peut également compléter son Abonnement en effectuant des transactions de vidéo à la demande CANALVOD.

12.2 Les options sont accessibles sur PC/Mac, smartphone, tablette, Fire TV, TV connectées à Internet et consoles compatibles, dans les conditions indiquées au Titre II.

12.3 Les tarifs applicables aux options, les modalités de paiement, et le cas échéant, les modalités d'abonnement 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. Les augmentations tarifaires des options sont régies par les dispositions de l'article 6 ci-dessus.

12.4 En cas d'annulation de la demande de résiliation de l'Abonnement (y incluant notamment une/des options), l'option ou les options sera(ont) maintenue(s) et facturée(s) au tarif en vigueur.

12.5 La résiliation de l'Abonnement dans les conditions visées à l'article 5 entraîne de plein droit résiliation des options.

12.6 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 Clients CANAL+ et prendra effet à la fin du mois au cours duquel CANAL+/CANAL+ FRANCE aura réceptionné la demande de l'abonné.

12.7 La résiliation de CINE SERIES avec abonnement mensuel n'entraîne pas la résiliation des options. Seule la résiliation de l'Abonnement CANAL+ dans les conditions visées à l'article 5 entraîne la résiliation des options.

## TITRE V – LES ABONNEMENTS CANAL+ PREPAYEES

CANAL+/CANAL+ FRANCE proposent aux particuliers majeurs domiciliés en France métropolitaine et à Monaco des Abonnements CANAL+ prépayés (c'est-à-dire un abonnement d'une durée prédéfinie et pour un montant prépayé en début d'abonnement).

13.1 Le contrat d'abonnement à un Abonnement CANAL+ prépayé entre en vigueur à compter de l'activation de l'Abonnement prépayé par l'abonné pour la durée qui est indiquée dans l'email de bienvenue adressé à l'abonné au moment de la souscription à l'Abonnement prépayé.

13.2 L'abonné peut résilier son abonnement en se connectant sur l'Espace Client CANAL+. La résiliation est effective à la fin de la période prépayée.

13.3 Pendant toute la période d'abonnement prépayé, l'abonné ne pourra pas modifier sa formule d'abonnement. L'ajout d'une option n'est pas compatible avec l'Abonnement prépayé.

13.4 Les Abonnements prépayés sont conclus pour une durée ferme indiquée dans l'email de bienvenue adressé à chacun des Abonnés. Ces abonnements peuvent, selon la formule souscrite, être reconduits pour des durées successives d'un (1) mois, sauf résiliation. La date d'échéance mensuelle de l'abonnement est indiquée dans la rubrique "Mon compte" "Consulter mon abonnement" de l'Espace Client CANAL+. En cas de reconduction de la formule souscrite pour des périodes mensuelles, les abonnés pourront souscrire à une option ou un pack thématique.

13.5 En cas de souscription à un Abonnement prépayé, l'abonné dispose d'un droit de rétractation en application des articles L221-1 et suivants du Code de la consommation, qui peut être exercé dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la souscription de l'Abonnement auprès du partenaire ayant proposé l'Abonnement à la vente.

13.6 Les autres clauses des présentes Conditions Générales d'Abonnement restent valables.

## TITRE VI – DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

Les présentes CGA sont soumises au droit français.

En cas de difficulté survenant à l'occasion de l'utilisation du Service, l'abonné a la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable, notamment avec l'aide d'une association de consommateurs ou de tout autre conseil de son choix.

## CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT AU SERVICE CANAL+SERIES SUR MYCANAL

Auprès de la société CANAL+ FRANCE, S.A.S au capital de 45.543.488 €, RCS Nanterre 812 514 586, siège social : 50 rue Camille Desmoulins 92863 Issy-les-Moulineaux Cedex 9

## VALABLES A COMPTER DU 16 MAI 2025

#### DEFINITIONS

« **CANAL+SERIES** » désigne l'offre personnalisée qui comprend le service de vidéo à la demande par Abonnement de CANAL+ FRANCE exploité sous la marque CANAL+SERIES, ainsi que le service personnalisé fourni par CANAL+/CANAL+ FRANCE incluant les recommandations personnalisées, les fonctionnalités de recherche de contenus ou programmes, de reprise de lecture, de playlists. Ce service permet à l'abonné un accès en illimité à la location de programmes en format dématérialisé pour un usage strictement privé au sein du cercle familial.

« **Abonné** » désigne toute personne physique majeure domiciliée sur le Territoire ayant souscrit à un Abonnement à CANAL+SERIES directement auprès de la société CANAL+ FRANCE.

« **Territoire** » désigne la France métropolitaine (Corse comprise) et Monaco.

#### ARTICLE 1 : OBJET

1.1 CANAL+ FRANCE propose aux particuliers domiciliés sur le Territoire la souscription à l'Abonnement CANAL+SERIES dont les tarifs varient en fonction de la formule choisie (1 utilisateur, 2 utilisateurs ou 4 utilisateurs) et dont la gestion (y compris pour ce qui concerne la facturation) est par défaut dématérialisée lorsqu'elle est possible, sauf demande contraire de l'abonné formulée auprès du Service Clients dont les coordonnées sont fournies à l'article 6.1 ci-après. Le contrat d'abonnement doit être conservé par l'abonné à des fins de documentation, de référence future et de reproduction à l'identique. Les présentes CGA ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société CANAL+ FRANCE fournira à l'abonné l'accès aux programmes sur myCANAL. Pour plus d'informations voir référer à la fiche tarifaire à jour, disponible sur l'Espace Client de l'abonné. En cas de souscription à l'Abonnement CANAL+SERIES via un fournisseur d'accès à Internet, l'abonné aura en plus des connexions incluses dans sa formule, un flux TV.

1.2 Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2018, conformément au règlement (UE) 2017/1128 du 14 juin 2017, tout nouvel abonné à CANAL+SERIES, ayant une résidence effective et stable sur le Territoire, pourra recevoir les services de contenu en ligne auxquels il a souscrit dans le cadre de l'offre CANAL+SERIES lorsqu'il sera présent temporairement – c'est-à-dire pour une durée limitée – dans un Etat membre de l'Union européenne autre que son Etat membre de résidence. CANAL+ FRANCE permet aux abonnés présents temporairement dans un autre Etat membre de l'Union européenne d'avoir accès et d'utiliser le service de contenu en ligne auquel ils ont souscrit de la même manière que dans leur Etat membre de résidence.

Cette obligation ne s'étend pas aux exigences de qualité de service de contenu en ligne auxquelles CANAL+ FRANCE est soumis lorsqu'il fournit le service sur le Territoire. L'Etat membre de résidence de l'abonné sera obligatoirement vérifié à la conclusion et au renouvellement de chaque Abonnement à CANAL+SERIES. En cas de doutes raisonnables sur l'Etat membre de résidence de l'abonné au cours de la durée de son contrat, CANAL+ FRANCE se réserve le droit de vérifier à nouveau son Etat membre de résidence. Lorsque la vérification de l'Etat membre de résidence de l'abonné est impossible ou si le résultat de cette vérification indique que l'abonné n'est plus résidant dans l'Etat membre de

souscription de son Abonnement CANAL+SERIES, l'abonné ne pourra plus bénéficier de la portabilité transfrontalière.

**1.3** Le Directeur de la publication est Monsieur Maxime SAADA, Président de CANAL+ FRANCE, qui édite le service CANAL+SERIES.

## ARTICLE 2 : ACCES AUX PROGRAMMES DE CANAL+SERIES

**2.1** L'Abonnement à CANAL+SERIES donne accès aux programmes dans les conditions décrites aux Conditions Générales d'Utilisation de myCANAL, disponibles sur canalplus.com et également accès aux programmes via les box des fournisseurs Internet qui commercialisent l'offre CANAL+SERIES.

**2.2** CANAL+/CANAL+ FRANCE attachent le plus grand soin à la sécurité des données de l'abonné, à travers la mise en place de mesures de protection techniques et organisationnelles adaptées. L'identifiant (adresse électronique) et le mot de passe de l'abonné sont personnels et confidentiels et l'abonné est seul responsable de l'utilisation de son mot de passe, qu'il s'engage à conserver secret et à ne pas le divulguer sous quelque forme que ce soit. L'abonné est responsable de toute activité sur son compte, y compris en cas d'Abonnement donnant droit à plusieurs connexions simultanées, et il lui appartient de contrôler l'accès à son compte, notamment pour s'assurer que :

- l'usage reste à tout moment strictement privé et au sein du cercle familial, et conforme ainsi au nombre de connexions simultanées autorisées ;
- personne n'accède aux informations rattachées à son compte (moyens de paiement, autres données personnelles...).
- Sont considérées comme faisant partie du cercle familial, les personnes parentes ou amies très proches qui sont unies de façon habituelle par des liens familiaux ou d'intimité.

Pour ce faire, l'abonné s'engage à contrôler l'ensemble des équipements utilisés pour accéder à CANAL+SERIES et à ne communiquer à personne en dehors de son cercle familial son identifiant et son mot de passe et ce afin que l'ensemble des équipements utilisés ne permette pas un détournement du nombre de connexions simultanées autorisées. L'abonné accepte que CANAL+ FRANCE se réserve le droit de procéder à tout moment à tout contrôle approprié pour vérifier l'utilisation des connexions simultanées, par toute mesure adéquate dans le respect des dispositions légales et des droits des ayants droit.

Toute monétisation des droits sur l'Abonnement CANAL+ et/ou des connexions simultanées auxquelles l'Abonnement donne droit est interdite.

Dans le cadre de son Abonnement CANAL+, l'Abonné s'engage à ne pas faire usage de tout outil, dispositif, mécanisme ou technologie tel que, par exemple, un réseau privé virtuel ou VPN qui dissimule ou altère l'adresse IP.

## ARTICLE 3 : SOUSCRIPTION – RESILIATION – CESSIION

### 3.1 Souscription

La souscription d'un Abonnement à CANAL+SERIES auprès de la société CANAL+ FRANCE peut être effectuée sur boutique.canalplus.com, ou via des fournisseurs d'accès Internet commercialisant CANAL+SERIES.

### 3.2 Droit de rétractation

En cas de vente à distance et en vertu des dispositions des articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, l'abonné dispose d'un délai de quatorze (14) jours (cachet de la poste faisant foi) à compter du lendemain de la date d'acceptation de l'offre d'Abonnement à CANAL+SERIES - Date de souscription - pour exercer son droit de rétractation. L'exercice du droit de rétractation peut se faire en écrivant à : CANAL+SERIES Service rétractation, TSA 86712 – 95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9 ou par email à l'adresse servicesclients@canal-plus.com. L'abonné peut imprimer le formulaire de rétractation mis à sa disposition sur l'ESPACE CLIENT CANAL+.

En cas de rétractation, le remboursement des sommes dont l'abonné aura été éventuellement prélevé au titre de l'Abonnement sera effectué dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception par CANAL+ FRANCE de la demande de rétractation.

### 3.3 Durée et résiliation

L'Abonnement à CANAL+SERIES est souscrit par l'abonné pour une durée d'un (1) mois à compter de la date de souscription. A défaut de résiliation ou de suspension au plus tard un jour avant la date d'échéance mensuelle, l'Abonnement à CANAL+SERIES est reconduit pour des durées successives d'un (1) mois au tarif en vigueur à la date de reconduction. La suspension prendra effet à la date d'échéance. La résiliation/suspension de l'Abonnement s'effectue depuis l'Espace Client CANAL+ via votre téléviseur ou le site client.canalplus.com.

L'Abonnement à CANAL+SERIES sera résilié/suspendu de plein droit par CANAL+ FRANCE en cas :

- de non-paiement de l'Abonnement ;
- d'absence de mise à jour par l'abonné des informations relatives à la carte bancaire à l'échéance de sa durée de validité ;
- d'utilisation de l'Abonnement à titre non temporaire (telle que définie à l'article 1.2) en dehors du Territoire ;
- d'utilisation de l'Abonnement prévoyant plusieurs connexions simultanées en dehors du cercle strictement familial et/ou un nombre de connexions simultanées en dehors du nombre autorisé, en violation des obligations prévues par les présentes Conditions et notamment l'article 2.2.
- plus généralement de non-respect des présentes conditions générales d'Abonnement.

De même, la société CANAL+ FRANCE se réserve le droit de résilier/suspendre l'Abonnement en cas de manquements de l'abonné à l'article 7 des présentes CGA (violation des droits de propriété intellectuelle de CANAL+ FRANCE).

L'abonné a la possibilité de retrouver, à tout moment, sur son Espace Client, les communications qui lui ont été adressées par CANAL+ FRANCE.

### 3.4 Cession

L'abonné donne son accord préalable express (i) pour que son contrat d'Abonnement à CANAL+SERIES puisse être cédé à un tiers, à tout moment, par CANAL+ FRANCE, dès lors que cette cession ne diminue pas les droits de l'abonné et (ii) pour que la cession de son contrat d'Abonnement libère CANAL+/CANAL+ FRANCE, des obligations relatives à l'exécution du contrat d'Abonnement à compter de la date de cession.

## ARTICLE 4 : PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

**4.1** Les tarifs mensuels applicables à l'Abonnement sont ceux indiqués sur la fiche tarifaire en vigueur au jour de la souscription de l'Abonnement. Les tarifs varient en fonction de la formule choisie par l'abonné, à savoir : 1 utilisateur, 2 utilisateurs ou 4 utilisateurs. En cas d'augmentation du tarif, l'abonné en sera informé au moins 1 (un) mois avant son entrée en vigueur. L'abonné aura alors la faculté de mettre fin à son Contrat d'Abonnement dans les conditions prévues à l'article 3.3 ci-dessus.

**4.2** Pour les abonnés ayant souscrit sur le site boutique.canalplus.com pour un accès sur ordinateur, tablette et smartphone, l'Abonnement est payable d'avance chaque mois, par paiement récurrent par carte bancaire. Le premier débit est réalisé le jour de la première souscription de l'Abonnement. Les débits mensuels suivants sont réalisés le 1<sup>er</sup> jour de chaque nouvelle période mensuelle. L'abonné reconnaît que la communication des informations relatives à sa carte bancaire vaut autorisation de débit mensuel de son compte bancaire par l'intermédiaire de son numéro de carte bancaire au profit de la société CANAL+ FRANCE, à due concurrence du montant mensuel de l'Abonnement.

**4.3** Pour les abonnés ayant souscrit via un fournisseur d'accès Internet pour un usage d'une part sur TV et d'autre part sur ordinateur, tablette et smartphone, l'Abonnement est payable chaque mois, par prélèvement bancaire.

**4.4** L'abonné peut retrouver, à tout moment, sur son échéancier personnalisé, le montant de ses paiements des douze (12) derniers mois et à venir téléchargeables depuis son Espace Client CANAL+.

## ARTICLE 5 – GARANTIES LEGALES DE CONFORMITE ET DES VICES-CACHES POUR LES CONTENUS ET SERVICES NUMERIQUES

Pour assurer la bonne compréhension des termes du présent article 5, en conformité avec le décret n°2022-946 du 29 juin 2022 relatif à la garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques et les services numériques, il est précisé que les termes « consommateur » et « professionnel » désignent respectivement l'« abonné » et « CANAL+/CANAL+ FRANCE ». Pour plus d'informations relatives à toute compatibilité et interopérabilité pertinentes entre nos contenus numériques ou services numériques ainsi qu'avec certains matériels de réception ou logiciels, l'abonné peut se reporter aux conditions générales d'utilisation de CANAL+/CANAL+ FRANCE accessibles sur canalplus.com.

**5.1** Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant un délai correspondant à la durée du Contrat d'Abonnement à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant le délai correspondant à la durée du Contrat d'Abonnement.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

**5.2** Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation. Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

**5.3** Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique.

**5.4** En cas de résolution du Contrat d'Abonnement selon l'une des raisons de l'article 5.2, CANAL+/CANAL+ FRANCE s'engageant à :

- rembourser ou restituer dans un délai de quatorze (14) jours (sauf accord exprès de l'abonné) la portion proportionnelle du prix et tous les avantages correspondant à la période durant laquelle le contenu ou service numérique n'était pas conforme.
- mettre à disposition de l'abonné sans frais et dans un délai raisonnable, tout contenu qui a été fourni ou créé par lui lors de l'utilisation du contenu ou service numérique à condition que le contenu ait une utilité en dehors du contexte de son utilisation, qu'il n'ait trait qu'à l'activité de l'abonné lorsqu'il l'utilise ou qu'il n'ait pas été agrégé par CANAL+/CANAL+ FRANCE à d'autres données sans pouvoir être aisément désagrégé.

Par ailleurs, l'abonné est en droit de :

- suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au Contrat d'Abonnement jusqu'à ce que CANAL+/CANAL+ FRANCE aient satisfait à leurs obligations.
- exiger la réduction du prix ou la résolution immédiate du Contrat d'Abonnement sans avoir à effectuer une demande préalable de mise en conformité, si le défaut de conformité est si grave qu'il le justifie.

**5.5** La garantie ne couvre pas les défauts dû à l'incompatibilité entre le contenu ou service numérique fourni par CANAL+/CANAL+ FRANCE et l'environnement numérique de l'abonné. L'abonné est tenu de coopérer afin de déterminer si l'incompatibilité est la cause du défaut de conformité. En cas de refus, il incombe à l'abonné de prouver la responsabilité de CANAL+/CANAL+ FRANCE.

**5.6** Par ailleurs, si l'abonné n'installe pas dans un délai raisonnable les mises à jour fournies par CANAL+/CANAL+ FRANCE, ces derniers ne sont pas responsables des défauts de conformité résultant de cette non-installation si :

- CANAL+/CANAL+ FRANCE a informé l'abonné de la disponibilité des mises à jour et des conséquences de la non-installation ;
- la non-installation ou l'installation incorrecte des mises à jour n'est pas due à des lacunes dans des instructions d'installation fournies par CANAL+/CANAL+ FRANCE.

**5.7** L'abonné est informé que CANAL+/CANAL+ FRANCE peuvent être amenés, pour des raisons liées à l'amélioration de la qualité de service et à l'expérience utilisateur, à déployer ou effectuer des mises à jour qui ne sont pas nécessaires au maintien de la conformité du contenu ou service numérique. Ces mises à jour se feront sans cout supplémentaire et seront portées à la connaissance de l'abonné raisonnablement en avance. Ce dernier aura la possibilité de les refuser ou de les désinstaller à tout moment en cas d'incidence négative sur son accès au service ou contenu numérique.

**5.8** CANAL+/CANAL+ FRANCE 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 telle que définie par l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence.

## ARTICLE 6 : CONTACTS – DONNEES PERSONNELLES

**6.1** L'abonné peut contacter CANAL+ FRANCE en envoyant un email à l'adresse suivante : servicesclients@canal-plus.com. Par ailleurs, l'abonné peut également adresser un courrier au Service Clients CANAL+ dont l'adresse, à la date des présentes Conditions Générales d'Abonnement, est la suivante : Service Clients CANAL+ – 95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9. Pour les demandes relatives à la bonne exécution du contrat d'Abonnement ou au traitement d'une réclamation ou d'assistance technique, l'abonné peut appeler du lundi au samedi de 8H00 à 20H00 un numéro non surtaxé, qui à la date des présentes Conditions Générales d'Abonnement, est le 09 70 80 90 30.

**6.2** Dans le cadre de son Abonnement, l'abonné est amené à fournir à la société CANAL+ FRANCE des données personnelles le concernant. Le traitement de ces données est nécessaire à l'exécution du contrat d'Abonnement et est réalisé conformément à la réglementation applicable à la protection des données personnelles et notamment, la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 telle que modifiée et le règlement européen relatif à la protection des données personnelles du 14 avril 2016 (ci-après "la réglementation applicable à la protection des données personnelles"). L'abonné dégage CANAL+ FRANCE de toute responsabilité liée aux litiges internes d'ordre privé liés à l'utilisation de l'Abonnement par les éventuels autres membres du foyer, qu'ils soient mineurs ou majeurs.

**6.3** Les données personnelles de l'abonné sont destinées à la société CANAL+ FRANCE et à ses sous-traitants assurant la fourniture des services objets de l'Abonnement et, le cas échéant, à ses partenaires en conformité avec la réglementation applicable à la protection des données personnelles ainsi qu'aux organismes intervenant dans la lutte contre le piratage de contenus (Association de lutte contre la piraterie audiovisuelle (ALPA), Motion Picture Association (MPA), Association pour la protection des programmes sportifs (APPS) et Alliance for Creativity and Entertainment (ACE)). Les données personnelles sont également accessibles, sur demande judiciaire ou administrative et afin de se conformer à toute loi ou réglementation en vigueur, à des organismes publics, auxiliaires de justice, officiers ministériels, à qui CANAL+/CANAL+ FRANCE serait tenu de répondre.

**6.4** Les données personnelles sont traitées pour la gestion administrative, technique et commerciale du Contrat d'Abonnement ainsi qu'à des fins de mesures d'audience, de suivi de qualité, de paiement des ayants droit, de prospection commerciale ou encore à des fins de détection des personnes en situation d'impayés ou de fraudes aux droits de CANAL+ FRANCE, de gestion des exclusions associées à de tels impayés ou fraudes et pour la gestion des contentieux. Les informations facultatives sont destinées à mieux connaître l'abonné et ainsi à améliorer les services qui lui sont proposés.

**6.5** En cas de fraude détectée sur un moyen de paiement et à défaut de régularisation, CANAL+ FRANCE se réserve le droit d'exclure l'utilisation de ce moyen de paiement litigieux et son titulaire (abonné ou Tiers Payer) pour toute souscription aux Abonnements CANAL+ pour une durée maximum de deux ans à compter de la date d'exclusion. Tant que le moyen de paiement sera exclu, il ne pourra être utilisé pour le paiement de l'Abonnement. Sauf dans l'hypothèse où CANAL+ FRANCE n'est pas en mesure d'identifier que l'abonné est le titulaire du moyen de paiement litigieux, l'abonné sera informé de cette exclusion et pourra présenter ses observations.

En cas de situation d'impayés et à défaut de régularisation des prélèvements, CANAL+ FRANCE se réserve le droit d'exclure toute nouvelle souscription à CANAL+SERIES par l'abonné pour une durée maximum de deux ans à compter de la date d'exclusion. Pour procéder à la régularisation de son paiement ou présenter ses observations, l'abonné peut contacter les Services Clients CANAL+ aux coordonnées indiquées à l'article 6.1 ou se connecter sur son Espace Clients CANAL+ à l'adresse client.canalplus.com. L'abonné sera informé de cette exclusion, des moyens dont il dispose pour régulariser son paiement et pourra présenter ses observations.

**6.6** CANAL+ FRANCE est susceptible d'adresser à l'abonné ou de faire adresser par ses prestataires techniques, dans le respect de la réglementation applicable à la protection des données personnelles, par tous moyens et notamment par voie électronique, des informations lui permettant de mieux connaître et utiliser CANAL+SERIES ainsi que des propositions commerciales sur des services similaires ou analogues. L'abonné autorise la société CANAL+ FRANCE à collecter les données d'usage de son Abonnement à des fins de suivi de qualité ou d'optimisation de son expérience et afin de définir des typologies d'utilisateurs permettant de proposer des produits et services adaptés aux besoins et/ou usages des abonnés. Par ailleurs, l'abonné autorise CANAL+ FRANCE à procéder à l'enregistrement des échanges téléphoniques à des fins de suivi de qualité. L'abonné peut s'y opposer en le notifiant au conseiller. Pour exercer son droit d'opposition à l'utilisation de ses données d'usage, l'abonné peut se rendre dans la rubrique Réglages sur [www.canalplus.com](http://www.canalplus.com) ou application myCANAL ou écrire à CANAL+ FRANCE dans les conditions définies à l'article 6.12 ci-après.

**6.7** Les données personnelles de l'abonné, font l'objet d'un archivage électronique par CANAL+ FRANCE pendant toute la durée de souscription à l'Abonnement et pendant les durées légales de conservation et de prescription.

**6.8** CANAL+ FRANCE met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la sécurité des données personnelles de l'abonné. Ces mesures comprennent la mise en place de politiques, procédures et solutions techniques permettant de prévenir et de traiter les vulnérabilités et les incidents de sécurité identifiés. En conformité avec la réglementation applicable, selon la nature de l'incident, CANAL+ FRANCE pourra notifier les abonnés dont les données personnelles auraient été impactées par un incident de sécurité.

**6.9** Tout transfert de données à caractère personnel à des prestataires techniques hors de l'Union Européenne est réalisé dans le strict respect des conditions de protection prévues par la réglementation applicable à la protection des données personnelles. En l'absence de décision de la Commission Européenne reconnaissant le pays destinataire des données comme ayant un niveau de protection adéquat, CANAL+ FRANCE prend les dispositions appropriées vis-à-vis de ses partenaires et sous-traitants impliqués (dont la signature des Clauses contractuelles types de la Commission européenne). L'abonné peut obtenir une copie des dispositions prises pour permettre le transfert des données, sur demande formulée à l'adresse figurant à l'article 6.12. Conformément à la réglementation applicable et afin de respecter le secret des affaires et les obligations de confidentialité auxquelles CANAL+ FRANCE est tenu, certaines informations pourront être occultées. Cette copie pourra également prendre la forme d'un résumé des mesures prises pour permettre le transfert des données.

**6.10** CANAL+ FRANCE communique, dans le respect de la réglementation applicable à la protection des données personnelles, 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. L'abonné est par ailleurs informé que l'accès, sur des applications ou des sites internet édités par des tiers, à certains contenus, programmes ou services inclus dans son Abonnement se fait conformément aux conditions générales d'utilisation desdits sites ou applications.

**6.11** L'abonné 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.

**6.12** L'abonné peut exercer à tout moment ses droits (accès, rectification, effacement, opposition, limitation au traitement et portabilité) sur les données le concernant en écrivant au Délégué à la protection des données (DPO) par courrier électronique à [dpo@canal-plus.com](mailto:dpo@canal-plus.com) ou par courrier postal à l'adresse DPO de CANAL+ FRANCE – TSA 16723 – 95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9 en justifiant son identité. L'abonné est responsable de l'exercice des droits précités et est réputé les avoir exercés en son nom et au nom de tous les membres éventuels du foyer, qu'ils soient mineurs ou majeurs. L'abonné peut également définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication à des tiers des données personnelles le concernant après son décès.

**6.13** L'abonné a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

#### ARTICLE 7 : PROPRIETE INTELLECTUELLE – UTILISATION DU SERVICE

CANAL+ FRANCE est titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle couvrant le Service sous la marque "CANAL+SERIES" et/ou toutes autres marques utilisées par CANAL+ FRANCE. Toute reproduction totale ou partielle, modification, utilisation de ces marques ou des autres droits de propriété intellectuelle attachés au Service, pour quelque motif et sur quelque support que ce soit est strictement interdite, sans accord exprès et préalable de CANAL+ FRANCE.

Par ailleurs, les sites boutique.canalplus.com et canalplus.com sont la propriété exclusive de CANAL+ FRANCE, titulaire de l'ensemble des droits y afférents. Sauf autorisation préalable et expresse de CANAL+ FRANCE, il est interdit de copier ou télécharger tout ou partie desdits sites ou de leur contenu. CANAL+ FRANCE autorise cependant la création de liens hypertextes vers les sites.

#### ARTICLE 8 : PROGRAMMATION ET PROTECTION DES MINEURS

Les programmes accessibles par l'abonné dans le cadre d'un Abonnement à CANAL+SERIES sont des fichiers numériques protégés par des dispositions nationales et internationales en matière de droit d'auteur et droits voisins. Ils sont exclusivement réservés à un usage privé dans le cercle familial. Toute utilisation hors de ce cadre est strictement prohibée, notamment la revente, l'échange, la location des fichiers numériques ou leur transfert à un tiers, et expose son auteur à des poursuites judiciaires et pénales. Les systèmes de protection des droits numériques ("Digital Rights Management" ou DRM) permettent de contrôler leur utilisation et ont pour objectif d'offrir à l'abonné un maximum de flexibilité dans l'utilisation des enregistrements tout en protégeant les titulaires de droits sur les programmes.

L'abonné s'engage à ne pas contourner ni porter atteinte audit système de protection nécessaire à l'utilisation de CANAL+SERIES, ni à encourager des tiers à effectuer de tels actes.

#### ARTICLE 9 : RESPONSABILITE

CANAL+ FRANCE ne saurait être tenue responsable de tout dysfonctionnement ou de toute interruption dans la mise à disposition du Service liés à ou résultant d'un cas de force majeure, telle que définie à l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence.

Par ailleurs, CANAL+ FRANCE ne saurait être tenue responsable d'une quelconque indisponibilité d'un ou plusieurs programmes, si celle-ci est due à des facteurs ne dépendant pas de CANAL+ FRANCE (tels que des raisons techniques ou éditoriales, l'encombrement du réseau Internet, une défaillance des Fournisseurs d'Accès à Internet...).

Des liens hypertextes sur le site peuvent renvoyer vers d'autres sites Internet. La responsabilité de CANAL+ FRANCE ne saurait être engagée dans le cas où le contenu desdits sites tiers contreviendrait aux dispositions légales et/ou réglementaires en vigueur.

#### ARTICLE 10 - FILIERES RESPONSABILITE ELARGIE DU PRODUCTEUR

Conformément à l'article L.541-10-10 du Code de l'environnement, CANAL+/CANAL+ FRANCE sont enregistrées auprès de :

- l'éco-organisme CITEO pour la filière des Papiers sous l'identifiant unique n°IDU : FR213834\_03PMZG  
Ces enregistrements permettent à l'ADEME (l'Agence de la transition écologique) de réaliser le contrôle et le suivi des obligations au titre de la REP qui lui incombent.

#### ARTICLE 11 : DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

Les présentes CGA sont soumises au droit français.

En cas de difficulté survenant à l'occasion de l'utilisation du Service, l'abonné a la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable, notamment avec l'aide d'une association de consommateurs ou de tout autre conseil de son choix.

## CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT AUX OFFRES CANAL+ AVEC ABONNEMENT 12 OU 24 MOIS (AVEC UN ABONNEMENT AU PACK PRINCIPAL CANAL+ ESSENTIEL)

### VALIDABLES AU 16 MAI 2025

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement, le contrat d'Abonnement, le formulaire de rétractation (lorsqu'il est applicable) et la fiche tarifaire en vigueur ainsi que le courrier de bienvenue fournis à l'abonné constituent le "Contrat d'Abonnement", dont la gestion (y compris pour ce qui concerne la facturation) 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 doit être conservé par l'abonné à des fins de documentation, de référence future et de reproduction à l'identique. Le Contrat d'Abonnement aux offres CANAL+ est conclu par l'abonné avec la SOCIÉTÉ D'ÉDITION DE CANAL PLUS S.A.S – RCS Nanterre 329 211 734 (ci-après dénommée "CANAL+") et CANAL+ FRANCE S.A.S – RCS Nanterre 812 514 586, dont les sièges sociaux se situent au 50 rue Camille Desmoulins, 92863 Issy-les-Moulineaux Cedex 9 (ci-après dénommée "CANAL+ FRANCE"; CANAL+ et CANAL+ FRANCE étant dénommées ensemble "CANAL+/CANAL+ FRANCE"). La SOCIÉTÉ D'ÉDITION DE CANAL PLUS S.A.S donne mandat à CANAL+ FRANCE pour commercialiser et gérer l'Abonnement aux offres CANAL+.

## TITRE I – L'ABONNEMENT

### ARTICLE 1 – OBJET DE L'ABONNEMENT

CANAL+/CANAL+ FRANCE proposent aux personnes physiques majeures domiciliées en France métropolitaine et à Monaco des abonnements à des offres personnalisées de télévision payante (ci-après dénommés "Abonnement(s) ") diffusées dans les territoires ci-dessus indiqués, ainsi que le service personnalisé fourni par CANAL+/CANAL+ FRANCE incluant les recommandations personnalisées, les fonctionnalités de recherche de contenus ou programmes, de reprise de lecture, de playlists. Certains programmes ou services ne sont pas disponibles sur l'ensemble du territoire. Pour plus d'informations se référer à la fiche tarifaire à jour, disponible sur l'Espace Client de l'abonné.

#### 1.1 PACK PRINCIPAL

L'Abonnement au pack principal CANAL+ ESSENTIEL, donne accès aux programmes et aux services de télévision de rattrapage complémentaires ainsi qu'à MULTISPORTS contenus dans l'offre CANAL+ CANAL+ A LA DEMANDE et Apple TV+, Paramount+ inclus dans l'Abonnement CANAL+ et résiliable mensuellement via l'Espace Client CANAL+. La résiliation sera effective au plus tard à la fin du mois suivant la date de votre demande.

Apple TV+ (prix public 9,99€/mois, 2 écrans simultanés), et Paramount+ Standard (prix public 7,99€/mois, 2 écrans simultanés) inclus sous réserve de disponibilité des programmes. En résiliant CANAL+ A LA DEMANDE et Apple TV+, Paramount+ vous ne pourrez plus accéder aux contenus étendus de CANAL+ (séries en intégralité, films de catalogue, jeunesse), à Apple TV+ et Paramount+.

#### 1.2 PACK(S) THÉMATIQUE(S)

L'abonné au pack principal CANAL+ ESSENTIEL peut également souscrire à un ou plusieurs pack(s) thématique(s) complémentaire(s) :

- Le pack CINE SERIES avec + DE CINE SERIES ou le PASS CHAINES CINE SERIES avec + DE CHAINES CINE SERIES donnant accès à des programmes de cinéma et de séries.
- Le pack SPORT+ ou le pack SPORT donnant accès à des programmes de sport.
- Le pack CANAL+ Sport, Ciné, Séries avec + DE CANAL+ ou le pack CANAL+ donnant accès à l'ensemble des programmes CANAL+.
- Le pack FAMILLE avec + DE FAMILLE ou le pack FAMILLE donnant accès à des programmes de divertissement, jeunesse et découverte.

La durée d'engagement de ce ou ces pack(s) thématique(s) est la même que celle de l'Abonnement au pack principal.

#### 1.3 Pack INTEGRALE avec + DE CINE SERIES

L'Abonnement au pack INTEGRALE avec + DE CINE SERIES donne accès à l'intégralité des programmes proposés dans le cadre des packs principaux et thématiques ainsi qu'une large sélection d'options, dont le détail figure dans la fiche tarifaire en vigueur au jour de la souscription.

#### 1.4 NETFLIX

En fonction de la formule d'abonnement détenue, l'abonné peut profiter du service Netflix Standard (prix public 14,99€/mois, 2 écrans simultanés et en HD), vous devez avoir créé un compte CANAL+ ainsi qu'un compte Netflix, soumis aux conditions d'utilisation et de protection des données personnelles de Netflix (disponibles sur <https://help.netflix.com/legal/termsofuse>) qui traitera vos données personnelles en qualité de responsable de traitement pour l'exécution du contrat.

#### 1.5 PANORAMA +

L'Abonnement à PANORAMA+ donnant accès à une sélection de programmes thématiques ainsi qu'à MULTISPORTS. Il ne peut être associé à un ou plusieurs pack(s) thématique(s).

#### 1.6 Pack INITIAL

Les abonnés ayant souscrit au pack INITIAL doivent impérativement avoir été raccordés au réseau fibre de CORIOLIS et avoir souscrit un contrat d'Abonnement auprès de CORIOLIS relatif aux services de téléphonie et d'Internet (ci-après "le Contrat Coriolis"). La durée desdits contrats est identique et le présent Contrat ne peut se poursuivre en cas de résiliation du Contrat Coriolis.

**1.7** Chaque Abonnement CANAL+ (à l'exception de l'Abonnement au pack INITIAL) peut être complété par une ou plusieurs options, en ce compris les transactions de vidéo à la demande CANALVOD, visées au Titre IV ci-dessous et décrites dans la fiche tarifaire en vigueur au jour de la souscription.

**1.8** Depuis le 1er avril 2018, conformément au règlement (UE) 2017/1128 du 14 juin 2017, tout nouvel abonné à CANAL+, ayant une résidence effective et stable en France métropolitaine ou à Monaco, pourra recevoir les services de contenu en ligne auxquels il a souscrit dans le cadre des Abonnements CANAL+ lorsqu'il sera présent temporairement - c'est-à-dire pour une durée limitée - dans un Etat membre de l'Union européenne autre que son Etat membre de résidence.

CANAL+/CANAL+ FRANCE permettent aux abonnés présents temporairement dans un autre Etat membre de l'Union européenne d'avoir accès et d'utiliser le service de contenu en ligne auquel ils ont souscrit de la même manière que dans leur Etat membre de résidence. Cette obligation ne s'étend pas aux exigences de qualité de service de contenu en ligne auxquelles CANAL+/CANAL+ FRANCE sont soumis lorsqu'ils fournissent le service en France métropolitaine ou à Monaco.

L'Etat membre de résidence de l'abonné sera obligatoirement vérifié à la conclusion et au renouvellement de chaque Abonnement CANAL+. En cas de doutes raisonnables sur l'Etat membre de résidence de l'abonné au cours de la durée de son contrat, CANAL+/CANAL+ FRANCE se réservent le droit de vérifier à nouveau son Etat membre de résidence. Cette obligation s'applique depuis le 2 juin 2018 pour les abonnés CANAL+ ayant souscrit aux Abonnements CANAL+ avant le 1er avril 2018. Lorsque la vérification de l'Etat membre de résidence de l'abonné est impossible ou si le résultat de cette vérification indique que l'abonné n'est plus résident dans l'Etat membre de souscription de son Abonnement CANAL+, l'abonné ne pourra plus bénéficier de la portabilité transfrontalière.

CANAL+/CANAL+ FRANCE attachent le plus grand soin à la sécurité des données de l'abonné, à travers la mise en place de mesures de protection techniques et organisationnelles adaptées. L'identifiant (adresse électronique) et le mot de passe de l'abonné sont personnels et confidentiels et l'abonné est seul responsable de l'utilisation de son mot de passe, qu'il s'engage à conserver secret et à ne pas le divulguer sous quelque forme que ce soit.

**1.9** L'abonné est responsable de toute activité sur son compte, y compris en cas d'Abonnement donnant droit à plusieurs connexions simultanées, et il lui appartient de contrôler l'accès à son compte, notamment pour s'assurer que :

- l'usage reste à tout moment strictement privé et au sein du cercle familial, et conforme ainsi au nombre de connexions simultanées autorisées ;
- personne n'accède aux informations rattachées à son compte (moyens de paiement, autres données personnelles...).

Sont considérées comme faisant partie du cercle familial, les personnes parentes ou amies très proches qui sont unies de façon habituelle par des liens familiaux ou d'intimité.

Pour ce faire, l'abonné s'engage à contrôler l'ensemble des équipements utilisés pour accéder aux Abonnements CANAL+ et à ne communiquer à personne en dehors de son cercle familial son identifiant et son mot de passe et ce afin que l'ensemble des équipements utilisés ne permette pas un détournement du nombre de connexions simultanées autorisées. L'abonné est informé, prend acte et accepte que CANAL+ FRANCE se réserve le droit de procéder à tout moment à tout contrôle approprié pour vérifier l'utilisation des connexions simultanées, par toute mesure adéquate dans le respect des dispositions légales et des droits des ayants droit.

Toute monétisation des droits sur l'Abonnement CANAL+ et/ou des connexions simultanées auxquelles l'Abonnement donne droit est interdite.

Dans le cadre de son Abonnement CANAL+, l'Abonné s'engage à ne pas faire usage de tout outil, dispositif, mécanisme ou technologie tel que, par exemple, un réseau privé virtuel ou VPN qui dissimule ou altère l'adresse IP

## ARTICLE 2 – PROGRAMMATION

**2.1** CANAL+ et CANAL+ FRANCE proposent des programmes et/ou des chaînes et services incluant des programmes interdits au moins de 18 ans ou réservés à un public averti et susceptibles de nuire à l'épanouissement physique, mental ou moral des mineurs (dits programmes de catégorie V). Ces programmes font l'objet d'un verrouillage spécifique rendant impossible d'y accéder sans la saisie d'un code parental. L'abonné est dans l'obligation de créer ce code parental y compris s'il n'envisage pas de visionner ces programmes et la confidentialité de ce code doit être préservée. La création du code parental s'effectue directement via votre matériel de réception (décodeurs CANAL+ ou box de Fournisseurs d'Accès à Internet) ou via votre espace client CANAL+ rubrique « abonnement – gérer mon offre ». Il est rappelé que le visionnage de programmes de catégorie V par des mineurs est susceptible de leur causer des troubles durables et que le fait de permettre à un mineur de voir ou d'entendre un programme de catégorie V est passible d'une peine de 5 ans d'emprisonnement et de 75 000 euros d'amende (article 227-22 du Code pénal).

**2.2** CANAL+ et CANAL+ FRANCE proposent des programmes et/ou des chaînes et services incluant des programmes spécifiquement destinés aux enfants de moins de trois ans. CANAL+/CANAL+ FRANCE portent à la connaissance des abonnés le message d'avertissement suivant : « Ceci est un message de l'Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique et du Ministère de la Santé et de la Prévention : Regarder la télévision, y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de 3 ans, peut entraîner chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans ».

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

## 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

L'accès aux programmes contenus dans les Abonnements 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 cercle familial. Ne peuvent s'abonner que les personnes physiques majeures résidant effectivement en France métropolitaine. CANAL+/CANAL+ FRANCE 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. L'Abonnement à une offre CANAL+ (hors pack INITIAL) donne accès aux programmes et services via deux connexions simultanées (via un décodeur TV ou PC/Mac, tablette, smartphone, Fire TV, TV connectées à Internet et consoles compatibles). Cet accès multi-écrans est réservé à un usage privé et personnel pour une utilisation au sein du même cercle familial.

Par dérogation à ce qui précède, les Abonnements à INTEGRALE et INTEGRALE avec + DE CINE SERIES donne accès à deux connexions simultanées supplémentaires (hors partenaires via PC/Mac, tablette, smartphone, Fire TV, TV connectées à Internet et consoles compatibles). Cet accès multi-écrans est réservé à un usage privé et personnel pour une utilisation au sein du même cercle familial. L'abonné à une offre CANAL+ (hors Abonnements à INTEGRALE et INTEGRALE avec + DE CINE SERIES) peut également souscrire à l'option "utilisateurs simultanés supplémentaires" qui lui donne accès à 1 utilisateur simultanément supplémentaire, ou 3 utilisateurs simultanés supplémentaires (PC/MAC, tablette, smartphone, Fire TV, télévisions connectées à Internet et consoles compatibles) via myCANAL (hors partenaires). Cet accès multi-écrans est réservé à un usage privé et personnel pour une utilisation au sein du même cercle familial.

A la date des présentes Conditions Générales, l'abonné peut avoir accès aux programmes de l'Abonnement CANAL+ sur TV, par les modes de réception suivants, conformément à l'article 3.2.3 ci-après :

- en mode numérique par satellite Astra 19°2 Est ou réseau Internet sous réserve de disposer d'un décodeur connecté compatible et d'un débit Internet suffisant.
- en mode numérique par satellite Astra 19°2 Est, exclusivement en HD,
- en mode numérique via le réseau filaire, notamment ADSL ou fibre optique ou câble.

**3.1.1** La liste de ces modes de réception peut être amenée à évoluer en cours d'abonnement, notamment du fait de l'évolution de la technologie ou des autorisations administratives requises pour l'usage de certains d'entre eux. A la souscription du contrat, l'abonné informe CANAL+/CANAL+ FRANCE du mode de réception des programmes et du système d'accès à l'abonnement qu'il souhaite utiliser et peut en changer à tout moment, sous réserve d'en informer CANAL+ via l'Espace client. Dans le cas où le mode de réception utilisé par un abonné ne serait plus disponible, CANAL+/CANAL+ FRANCE s'engage à l'en informer préalablement afin qu'il puisse faire le choix, avec l'aide du Service Client, d'un autre mode de réception disponible.

**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...), qui permet la diffusion de services audiovisuels accessibles sur le téléviseur via un opérateur tiers et un système d'accès à l'Abonnement fourni par cet opérateur tiers.

La souscription d'un Abonnement par l'intermédiaire d'un Opérateur Tiers établit des relations juridiques distinctes et indépendantes entre CANAL+/CANAL+ FRANCE et l'abonné de celles pouvant exister entre l'abonné et l'Opérateur Tiers, et de celles pouvant exister entre CANAL+/CANAL+ FRANCE et l'Opérateur Tiers.

La disparition de la possibilité d'accéder aux programmes par le biais d'un Opérateur Tiers et son système d'accès à l'Abonnement, notamment du fait de la cessation d'un partenariat entre cet Opérateur Tiers et CANAL+/CANAL+ FRANCE ou du fait de la résiliation par l'abonné de son contrat avec cet Opérateur Tiers sont sans effet sur la durée de l'Abonnement. Dans l'hypothèse où l'abonné utilisait le système d'accès à l'Abonnement fourni par cet Opérateur Tiers pour accéder à son Abonnement, l'abonné peut notamment solliciter sur son Espace Client la fourniture par CANAL+ d'une Carte d'Abonnement CANAL+ et d'un décodeur CANAL+, ou le cas échéant, informer CANAL+/CANAL+ FRANCE de son choix d'accéder aux programmes par le biais du réseau tiers et du système d'accès à l'abonnement proposé par un autre Opérateur Tiers avec lequel il a contracté.

#### 3.2 Accès aux programmes sur TV par le Satellite ou la TNT et/ou le réseau Internet

##### 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 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 d'un Opérateur Tiers et disposer d'un décodeur TV remis par cet Opérateur Tiers,
- soit, pour une réception par le Réseau Internet, d'un téléviseur connecté au Réseau Internet compatible et d'une connexion Internet haut débit.

##### 3.2.2 Carte d'Abonnement

CANAL+/CANAL+ FRANCE fournissent à la souscription d'un Abonnement 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 le système d'accès à l'Abonnement est fourni par ledit Opérateur Tiers ; Dans le cas de la disparition, au cours de l'Abonnement, de la possibilité d'accéder aux programmes par le biais du réseau tiers de cet Opérateur Tiers, notamment du fait de la fin d'un Partenariat entre CANAL+/CANAL+ FRANCE et cet Opérateur Tiers, l'abonné en sera informé préalablement par CANAL+ et pourra solliciter via son Espace Client une Carte d'Abonnement CANAL+ et un décodeur qui lui seront fournis par CANAL+/CANAL+ FRANCE. L'abonné pourra également solliciter via son Espace Client une Carte d'Abonnement et un décodeur en cas de résiliation de son contrat avec son Opérateur Tiers initial et d'absence de souscription d'un nouveau contrat avec un autre Opérateur Tiers fournissant un système d'accès à l'Abonnement.

Les Abonnements reçus sur un téléviseur connecté compatible, pour lesquels aucune carte n'est requise (le système de contrôle d'accès étant intégré dans le téléviseur). Dans le cas où, au cours de l'Abonnement, l'abonné ferait le choix d'un nouveau mode d'accès aux programmes n'incluant pas un système de contrôle d'accès intégré dans le téléviseur ou la fourniture par un Opérateur Tiers d'un système d'accès à l'Abonnement, il pourra solliciter via son Espace Client une Carte d'Abonnement CANAL+ et un décodeur CANAL+ qui lui seront fournis par CANAL+/CANAL+ FRANCE. Cette Carte d'Abonnement CANAL+ constitue un module qui identifie techniquement et individualise la gestion de l'abonné par CANAL+/CANAL+ FRANCE et donne accès à un ensemble de programmes qui ne peuvent être dissociés. Elle demeure la propriété insaisissable, inaliénable et incessible de CANAL+/CANAL+ FRANCE 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, telle que définie par l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence, défaillance de la carte ou faute imputable à CANAL+/CANAL+ FRANCE. L'abonné engage sa responsabilité à l'égard de CANAL+/CANAL+ FRANCE 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 Abonnements 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 CANAL+ FRANCE, 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+/CANAL+ FRANCE, 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+/CANAL+ FRANCE généralisant la réception par les abonnés de leurs programmes en haute définition (HD) ou ultra haute définition (UHD ou UHD HDR), l'abonné peut disposer, pour la réception de l'Abonnement sur TV, d'un décodeur compatible HD ou UHD ou UHD HDR et de ses accessoires. Un décodeur inclut une télécommande, un cordon secteur équipé le cas échéant d'un transformateur ou un bloc alimentation, un cordon HDMI, et selon le cas, une carte, un cordon Ethernet, nécessaires à la réception des programmes.

Il peut s'agir :

- d'un décodeur mis à disposition par CANAL+/CANAL+ FRANCE ou toute autre personne désignée par elles à titre gratuit ou au titre d'une location, pour un Abonnement par satellite ou par satellite 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+ disponible sur boutique.canalplus.com dans la rubrique « CANAL READY », (ci-après dénommé « Décodeur tiers »). Il est entendu que CANAL+/CANAL+ FRANCE ne peuvent être tenues responsables en cas de non-conformité d'un décodeur acquis par l'abonné. De même, CANAL+/CANAL+ FRANCE 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+/CANAL+ FRANCE mettent à sa disposition un décodeur, et le cas échéant un disque dur, selon les modalités définies dans la fiche tarifaire.

b) Décodeur acquis par l'abonné auprès d'un tiers :  
CANAL+/CANAL+ FRANCE 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+/CANAL+ FRANCE ne pourra dès lors en aucun cas être engagée à ce titre.

**3.2.4** Dans l'hypothèse où l'abonné demande la mise à disposition d'un Décodeur CANAL+ à la Date de souscription, il est précisé que compte tenu des différentes étapes d'acheminement nécessaires (traitement de la commande, mise à disposition en point relais ou livraison à domicile), CANAL+/CANAL+ FRANCE s'engage à livrer le Décodeur CANAL+ sans retard injustifié et au plus tard quinze (15) jours après la Date de souscription.

**3.2.5** La réception des Abonnements CANAL+ dans le cadre de l'Abonnement par voie satellitaire, permet à l'abonné de recevoir par voie satellitaire les services nationaux diffusés en clair par voie hertzienne en mode numérique au sens de l'article 98.1.1, dans toutes ses dispositions, de la loi du 30 septembre 1986.

#### **3.2.6 Apple TV 4K 32 Go par réseau Internet**

Les abonnés peuvent également disposer d'une Apple TV 4K 32 Go et de sa télécommande pour la réception de leurs programmes en HD ou UHD, sous réserve de disposer d'une connexion Internet haut débit. Une Apple TV inclut l'Apple TV 4K 32 Go, sa boîte, un cordon d'alimentation, un câble Lighting et un câble HDMI. L'abonné pourra accéder à ses programmes via l'application myCANAL, préchargée sur son Apple TV 4K 32 Go en utilisant ses identifiants de connexion myCANAL.

#### **3.3 Accès aux programmes sur TV par les Réseaux Filaires**

Pour recevoir l'Abonnement par les Réseaux Filaires, l'abonné doit disposer d'un décodeur TV remis par l'Opérateur Tiers, 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.

#### **3.4 Enregistrement des Programmes sur TV**

**3.4.1** Pour enregistrer des programmes des Abonnements CANAL+ reçus sur TV, sous réserve de leur disponibilité dans leur Abonnement, 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 :

- soit être mis à disposition par CANAL+/ CANAL+ FRANCE 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+").
- 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.

**3.4.2** CANAL+/CANAL+ FRANCE 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 droit,

**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 un poste de télévision via un décodeur principal, et sur demande de l'abonné, sur un deuxième poste de télévision via un second décodeur TV.

**3.5.2** Le second décodeur TV peut être remis et facturé par CANAL+/CANAL+ FRANCE ou par un Opérateur Tiers. Par dérogation à ce qui précède, les abonnés à INTEGRALE avec + DE CINE SERIES peuvent bénéficier, sur simple demande, d'un second décodeur TV mis à disposition gratuitement dans la limite d'une seule Apple TV 4K 32Go par foyer d'abonné.

**3.5.3** En cas d'ajout d'un second décodeur TV satellite ou ADSL/Fibre, le décodeur satellite/ réseau Internet devient alors le second matériel de réception de l'Abonnement et fait l'objet d'une 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).

**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 11.

### **ARTICLE 4 – MODALITÉS D'ACCÈS AUX PROGRAMMES SUR ÉCRANS MOBILES ET SUR CONSOLES COMPATIBLES**

#### **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 (ci-après dénommé « myCANAL »), via le réseau Internet sur ordinateur (PC ou Mac). L'abonné doit disposer, par ses propres moyens, d'un ordinateur (avec une capacité de mémoire vive suffisante et équipé des versions logicielles et d'un processeur compatible) et d'un débit Internet suffisant. Certains programmes sur ordinateur peuvent faire l'objet d'occultations et/ou de modifications du fait de restrictions imposées par les ayants droit de CANAL+/CANAL+ FRANCE, qui ne détiendraient pas l'intégralité des droits sur certains programmes nécessaires à leur diffusion sur ordinateur.

#### **4.2 Modalités d'accès aux programmes sur smartphone, tablette numérique, Fire TV, télévisions connectées à Internet compatibles et consoles compatibles**

L'Abonnement CANAL+ (hors pack INITIAL) permet à l'abonné de recevoir ses programmes, sur myCANAL, via les réseaux Internet, Wi-Fi, ou mobiles, sur un smartphone, une Fire, TV connectées à Internet compatibles (Samsung depuis 2018, LG depuis 2018, Hisense depuis 2020, TV Philips sous OS Titan depuis 2023), une tablette numérique compatible (avec forfait incluant la consommation de données en illimité) ou sur PS4, PS5, XBOX (ONE, Series S et X) uniquement. 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, tablette, les télévisions connectées à Internet LG (depuis 2018) Fire TV, consoles, Apple TV ou Android TV, Chromecast, Airplay, ainsi qu'en raison de restrictions imposées par les ayants droit CANAL+/CANAL+ FRANCE qui ne détiendraient pas l'intégralité des droits sur certains programmes nécessaires à leur diffusion sur smartphone, tablette, ou consoles compatibles.

### **ARTICLE 5 – UTILISATION ET ENTRETIEN DES ÉQUIPEMENTS CANAL+**

L'ensemble des équipements de réception des programmes sur TV remis par CANAL+/ CANAL+ FRANCE (Carte d'Abonnement CANAL+, Décodeur CANAL+, Mini Décodeur CANAL+, Disque Dur CANAL+ et Apple TV 4K 32 Go) sont ci-après dénommés "les Équipements CANAL+".

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

**5.1** Les Équipements CANAL+ sont la propriété exclusive, incessible et insaisissable de CANAL+ FRANCE.

Les Équipements 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 Équipements CANAL+.

**5.2** L'abonné devra utiliser les Équipements CANAL+ exclusivement pour son usage personnel, à destination d'un seul téléviseur par décodeur et/ou par carte. L'usage des Équipements 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+/CANAL+ FRANCE, y compris par le biais d'enregistrements. Toute utilisation des Équipements CANAL+ à des fins non exclusivement personnelles constitue un détournement desdits Équipements CANAL+, engageant la responsabilité pénale de l'abonné pour abus de confiance (article 314-1 du Code pénal), sanctionné pénalement par une peine de cinq ans d'emprisonnement et de 375 000 euros d'amende.

L'abonné qui organiserait, sans l'autorisation de CANAL+, une diffusion publique des programmes, en dehors du cercle strictement familial, et notamment au sein d'un établissement professionnel, commet une atteinte aux droits de propriété intellectuelle de CANAL+, notamment prévue à l'article L.335-4 du Code de la propriété intellectuelle et sanctionnée pénalement par trois ans d'emprisonnement et 300 000 euros d'amende.

**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 Équipements CANAL+. En cas de panne, l'abonné devra rapporter les Équipements CANAL+ défectueux à une personne désignée par CANAL+/CANAL+ FRANCE, pour test, réparation ou remplacement.

**5.4** L'abonné s'interdit formellement :

- de mettre à disposition de tiers, directement ou indirectement, tout ou partie des Équipements CANAL+ qui sont sous sa garde,
- d'effectuer toute ouverture, intervention technique, transformation ou modification sur les Équipements 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 Équipements CANAL+, l'abonné devra en informer CANAL+/CANAL+ FRANCE, dans les 48 heures et en justifier (le cas échéant par la remise d'un récépissé de déclaration de vol, ou restitution des Équipements CANAL+ endommagés à CANAL+ FRANCE/CANAL+ ou toute personne désignée par elle). L'abonné sera tenu d'indemniser CANAL+/CANAL+ FRANCE 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+/CANAL+ FRANCE

- 200€ pour toute Apple TV 4K 32 Go,
- 185€ pour tout décodeur CANAL+ avec Disque Dur CANAL+ (1To),
- 170€ pour tout décodeur CANAL+ avec Disque Dur CANAL+ (80 ou 320 Go),
- 115€ pour Le Décodeur CANAL+ et Le Mini Décodeur CANAL+,
- 80€ pour tout décodeur CANAL+ (hors Le Décodeur CANAL+ et Le Mini Décodeur CANAL+),
- 69€ pour une télécommande Apple TV 4K 32 Go,
- 55€ pour tout Disque Dur CANAL+ (hors Disque Dur CANAL+ 1To 70€),
- 15€ pour toute Carte d'Abonnement,
- 15€ pour une télécommande,
- 10€ pour un bloc alimentation,
- 5€ pour chaque câble manquant (HDMI, péritel, téléphone, alimentation etc.) ou pour chaque cordon manquant de l'Apple TV 4K 32 Go (charge, alimentation etc.).

Le paiement des montants indiqués à l'article 5.5 s'effectuera suivant le même mode de règlement choisi par l'abonné lors de la souscription à un Abonnement CANAL+.

**5.6** CANAL+/CANAL+ FRANCE 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 Équipements CANAL+ utilisés de manière illicite ou frauduleuse, telle que définie à l'article 5.4.

## **TITRE III – MODALITÉS CONTRACTUELLES DE L'ABONNEMENT**

### **ARTICLE 6 – ENTRÉE EN VIGUEUR – DURÉE 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.

En tout état de cause, les programmes et services inclus dans l'Abonnement sont accessibles au plus tard vingt-quatre (24) heures après la Date de souscription, via [www.canalplus.com](http://www.canalplus.com) sur PC/MAC ou via l'application myCANAL depuis smartphone, tablette, Fire TV, TV connectées à Internet et consoles compatibles et via l'application CANAL+ pour les TV connectées à Internet compatibles.

Sauf dans le cadre d'opérations promotionnelles spécifiques entraînant une durée d'abonnement différente (portée à la connaissance de l'abonné avant toute souscription), la durée de chaque Abonnement est de douze (12) mois et vingt-quatre (24) mois à compter du premier jour du mois suivant la Date de Souscription telle que définie ci-après à laquelle s'ajoute le mois en cours. Le mois en cours désigne le nombre de jours existant entre la Date de Souscription de l'Abonnement et le dernier jour du mois suivant cette date.

**6.2** Chaque Abonnement est reconduit par tacite reconduction pour des durées de douze (12) mois au tarif et selon la composition de l'abonnement en vigueur à la date de reconduction, sauf résiliation ou souscription d'un nouvel Abonnement 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 durée initiale de douze (12) mois et du mois en cours, pour des durées successives d'un (1) mois.

**6.3** L'abonné a la possibilité de retrouver, à tout moment, sur son Espace Client, les communications qui lui ont été adressées par CANAL+ FRANCE.

**6.4** L'abonné donne son accord préalable express (i) pour que son contrat d'Abonnement CANAL+ puisse être cédé à un tiers, à tout moment, par CANAL+/CANAL+ FRANCE, dès lors que cette cession ne diminue pas les droits de l'abonné et (ii) pour que la cession de son contrat d'Abonnement libère CANAL+/CANAL+ FRANCE, des obligations relatives à l'exécution du contrat d'Abonnement à compter de la date de cession.

### **ARTICLE 7 – TARIFS DE L'ABONNEMENT**

**7.1** 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 trois (3) Contrats d'Abonnement sauf dérogation exceptionnelle accordée par CANAL+/CANAL+ FRANCE.

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

**7.2** La souscription d'un Abonnement implique le paiement par l'abonné à CANAL+ FRANCE :

- du prix mensuel et forfaitaire de ou des Abonnements(s) et des éventuelles options souscrites, en ce compris les transactions de vidéo à la demande CANALVOD effectuées durant le mois concerné, ainsi que du ou des forfait(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.

L'invalidité du moyen de paiement ne remet pas en cause la validité du Contrat d'Abonnement, dans ce cas, l'abonné reste redevable des sommes dues.

**7.3** En cas de mise à disposition d'un Equipement CANAL+, l'abonné paiera en sus des sommes visées à l'article 7.2 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+/CANAL+ FRANCE 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 et ses ayants droit.
- le prix mensuel de la location des Equipements CANAL+, selon le type d'Abonnement ainsi que le forfait spécifique pour le mois en cours.

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

**7.5** Les tarifs applicables à l'Abonnement visés aux articles 7.2 et 7.3 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. L'abonné peut retrouver, à tout moment, sur son échéancier personnalisé, le montant de ses prélèvements des douze (12) derniers mois et à venir téléchargeables depuis son Espace Client CANAL+ ainsi que ses notes de facturation.

**7.6** En cas de retard ou défaut de paiement et à la suite de relances infructueuses des Services Clients CANAL+, CANAL+ FRANCE se réserve 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+/CANAL+ FRANCE conformément à l'article 10.3.

**7.7** En cas d'augmentation du tarif, l'abonné en sera informé 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 8 – MODIFICATION DU MODE DE RECEPTION

L'abonné peut, à tout moment, modifier le mode de diffusion initialement choisi pour un nouveau mode de diffusion, notamment en cas de changement de son équipement : TV par satellite, par réseaux filaires, ou par câble.

#### ARTICLE 9 – GARANTIES LEGALES DE CONFORMITE ET DES VICES CACHES POUR LES CONTENUS ET SERVICES NUMERIQUES

Pour assurer la bonne compréhension des termes du présent article 9, en conformité avec le décret n°2022-946 du 29 juin 2022 relatif à la garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques et les services numériques, il est précisé que les termes « consommateur » et « professionnel » désignent respectivement l'« abonné » et « CANAL+/CANAL+ FRANCE ». Pour plus d'informations relatives à toute compatibilité et interopérabilité pertinentes entre nos contenus numériques ou services numériques ainsi qu'avec certains matériels de réception ou logiciels, l'abonné peut se reporter aux conditions générales d'utilisation de CANAL+/CANAL+ FRANCE accessibles sur [canalplus.com](http://canalplus.com).

**9.1** Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant un délai correspondant à la durée du Contrat d'Abonnement à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant le délai correspondant à la durée du Contrat d'Abonnement.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

**9.2** Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

- 1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;
- 2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;
- 3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;
- 4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;
- 5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation. Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

**9.3** Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique.

**9.4** En cas de résolution du Contrat d'Abonnement selon l'une des raisons définies à l'article 9.2, CANAL+/CANAL+ FRANCE s'engageant à :

- rembourser ou restituer dans un délai de quatorze (14) jours (sauf accord exprès de l'abonné) la portion proportionnelle du prix et tous les avantages correspondant à la période durant laquelle le contenu ou service numérique n'était pas conforme.
- mettre à disposition de l'abonné sans frais et dans un délai raisonnable, tout contenu qui a été fourni ou créé par lui lors de l'utilisation du contenu ou service numérique à condition que le contenu ait une utilité en dehors du contexte de son utilisation, qu'il n'ait trait qu'à l'activité de l'abonné lorsqu'il l'utilise ou qu'il n'ait pas été agréé par CANAL+/CANAL+ FRANCE à d'autres données sans pouvoir être aisément désagrégé.

Par ailleurs, l'abonné est en droit de :

- suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au Contrat d'Abonnement jusqu'à ce que CANAL+/CANAL+ FRANCE aient satisfait à leurs obligations.
- exiger la réduction du prix ou la résolution immédiate du Contrat d'Abonnement sans avoir à effectuer une demande préalable de mise en conformité, si le défaut de conformité est si grave qu'il le justifie.

**9.5** La garantie ne couvre pas les défauts dû à l'incompatibilité entre le contenu ou service numérique fourni par CANAL+/CANAL+ FRANCE et l'environnement numérique de l'abonné. L'abonné est tenu de coopérer afin de déterminer si l'incompatibilité est la cause du défaut de conformité. En cas de refus, il incombe à l'abonné de prouver la responsabilité de CANAL+/CANAL+ FRANCE.

**9.6** Par ailleurs, si l'abonné n'installe pas dans un délai raisonnable les mises à jour fournies par CANAL+/CANAL+ FRANCE, ces derniers ne sont pas responsables des défauts de conformité résultant de cette non-installation si :

- CANAL+/CANAL+ FRANCE a informé l'abonné de la disponibilité des mises à jour et des conséquences de la non-installation ;
- la non-installation ou l'installation incorrecte des mises à jour n'est pas due à des lacunes dans des instructions d'installation fournies par CANAL+/CANAL+ FRANCE.

**9.7** L'abonné est informé que CANAL+/CANAL+ FRANCE peuvent être amenés, pour des raisons liées à l'amélioration de la qualité de service et à l'expérience utilisateur, à déployer ou effectuer des mises à jour qui ne sont pas nécessaires au maintien de la conformité du contenu ou service numérique. Ces mises à jour se feront sans coût supplémentaire et seront portées à la connaissance de l'abonné raisonnablement en avance. Ce dernier aura la possibilité de le refuser ou de les désinstaller à tout moment en cas d'incidence négative sur son accès au service ou contenu numérique.

**9.8** CANAL+/CANAL+ FRANCE ne saurait 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 telle que définie par l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence.

#### 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, mentionne dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

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 (30) jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat.

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.

Par exception au premier alinéa du présent article, pour les contrats de fourniture de service de télévision au sens de l'article 2 de la loi n°86-1067 du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication et pour les contrats de fourniture de services de médias audiovisuels à la demande, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la première reconduction, dès lors qu'il change de domicile ou que son foyer fiscal évolue. »

En cas de résiliation anticipée après la première reconduction du contrat d'Abonnement pour changement de domicile ou évolution du foyer fiscal, l'Abonné devra transmettre concomitamment à sa demande de résiliation à CANAL+/CANAL+ FRANCE :

- S'il s'agit d'un changement de domicile, un justificatif de moins de six (6) mois attestant de son changement de domicile (quittance de loyer, factures récentes d'électricité, de gaz, d'eau, de téléphone fixe) ainsi qu'un second justificatif datant de moins de neuf (9) mois faisant état de son ancienne adresse (quittance de loyer, factures récentes d'électricité, de gaz, d'eau, de téléphone fixe).
- S'il s'agit d'une évolution du foyer fiscal, l'abonné devra transmettre à CANAL+/CANAL+ FRANCE une attestation de l'administration fiscale datant de moins de six (6) mois justifiant sa demande au titre de l'évolution du foyer fiscal.

La prise en compte de la demande de résiliation anticipée du contrat d'Abonnement pour ces motifs sera effective à la fin du mois suivant la réception des justificatifs.

**10.2** L'abonné ne peut résilier chacun de ses Abonnements qu'à leur échéance (hors cas de changement de domicile ou d'évolution du foyer fiscal conformément à l'art L.215-1 du Code de la consommation dont les conditions sont définies à l'article 10.1 des présentes Conditions Générales d'Abonnement), soit par notification écrite adressée au Service résiliation CANAL+, soit à partir de l'interface en ligne depuis laquelle le consommateur peut conclure des contrats par voie électronique.

Pour toute demande de résiliation par notification écrite, l'adresse à laquelle la demande doit être envoyée est, à la date des présentes, CANAL+ FRANCE – Service Résiliation – TSA 86712 – 95905 CERGY-PONTOISE CEDEX 9. La notification écrite de l'abonné devra être envoyée à CANAL+/CANAL+ FRANCE (cachet de la Poste faisant foi) au plus tard un (1) mois avant l'échéance de son Abonnement, sauf en cas de résiliation anticipée pour motif légitime. Dans l'hypothèse où l'abonné se prévaudrait d'un motif légitime, il devra fournir à CANAL+/CANAL+ FRANCE toute pièce de nature à justifier le motif invoqué. Pour toute demande de résiliation en ligne, la demande devra être faite au plus tard un (1) mois avant l'échéance de son Abonnement, sauf en cas de résiliation anticipée pour motif légitime. Dans l'hypothèse où l'abonné se prévaudrait d'un motif légitime, il devra fournir à CANAL+/CANAL+ FRANCE 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 douze (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+/CANAL+ FRANCE 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+/CANAL+ FRANCE 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,
  - d'utilisation de l'Abonnement à titre non temporaire (telle que définie à l'article 1.10) en dehors de la France métropolitaine et de Monaco,
  - d'utilisation de l'Abonnement prévoyant plusieurs connexions simultanées en dehors du cercle strictement familial et/ou un nombre de connexions simultanées en dehors du nombre autorisé, en violation des obligations prévues par les présentes Conditions et notamment l'article 1.11.
  - plus généralement de non-respect des présentes CGA.
- Etant entendu que la résiliation de plein droit par CANAL+ FRANCE s'effectue sans préjudice de la possibilité pour l'abonné de s'y opposer auprès de CANAL+ FRANCE en faisant valoir ses arguments.

**10.4** Les Equipements CANAL+ devront être restitués à toute personne désignée par CANAL+/CANAL+ FRANCE 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+/CANAL+ FRANCE 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 1.10 entraînera la résiliation de plein droit et sans préavis du Contrat d'Abonnement, sans préjudice de toute action que CANAL+/CANAL+ FRANCE pourraient engager.

**10.7** La résiliation de l'Abonnement CANAL+ par voie satellitaire est sans effet sur la réception par voie satellitaire des services nationaux diffusés en clair par voie hertzienne en mode numérique au sens de l'article 98.1.1, dans toutes ses dispositions, de la loi du 30 septembre 1986, sous réserve que l'abonné, à l'issue de la résiliation, s'équipe à ses frais et sous sa responsabilité du matériel compatible correspondant.

## 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 (1) mois suivant la fin du Contrat d'Abonnement ou de la modification de celui-ci, restituer auprès d'une personne désignée par CANAL+/CANAL+ FRANCE, l'ensemble des Equipements CANAL+.

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

- 200€ pour toute Apple TV 4K 32 Go,
- 185€ pour tout décodeur CANAL+ avec Disque Dur CANAL+ (1To),
- 170€ pour tout décodeur CANAL+ avec Disque Dur (80 ou 320 Go),
- 115€ pour Le Décodeur CANAL+ et Le Mini Décodeur CANAL+,
- 80€ pour tout décodeur CANAL+ (hors Le Décodeur CANAL+ et Le Mini Décodeur CANAL+),
- 69€ pour une télécommande Apple TV 4K 32 Go,
- 55€ pour tout Disque Dur CANAL+ (hors Disque Dur CANAL+ 1To 70€),
- 15€ pour toute Carte d'Abonnement,
- 15€ pour une télécommande,
- 10€ pour un bloc alimentation,
- 5€ pour chaque câble manquant (HDMI, péritel, téléphone, alimentation etc.) ou pour chaque cordon manquant de l'Apple TV 4K 32 Go (charge, 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 7.3. Le paiement des montants indiqués à l'article 11.1 s'effectuera suivant le même mode de règlement choisi par l'abonné lors de la souscription à un Abonnement CANAL+. 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

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.221-18 et suivants du Code de la Consommation, qui peut être exercé dans un délai de quatorze (14) jours à compter du lendemain de la date de l'acceptation de l'offre (cachet de la Poste faisant foi) en écrivant à : CANAL+ FRANCE Service rétractation, TSA 86712 – 95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9 ou par email à l'adresse servicesclients@canal-plus.com. La date d'acceptation de l'offre correspond à la date de souscription de l'Abonnement. L'abonné peut imprimer le formulaire de rétractation mis à sa disposition sur les sites client.canalplus.com et boutique.canalplus.com

Dans l'hypothèse où, lors de la souscription de l'Abonnement, le premier mode de réception qu'un abonné indique à CANAL+/CANAL+ FRANCE vouloir utiliser implique la livraison d'un décodeur CANAL+ par CANAL+ FRANCE, le délai de rétractation de 14 jours débutera à compter du lendemain de la réception à domicile du décodeur CANAL+ ou, si l'abonné l'a demandé, en Point Relais.

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 quatorze (14) jours à compter de la réception par CANAL+/CANAL+ FRANCE de la demande de rétractation, par chèque ou par un autre moyen de paiement préalablement déterminé en accord avec l'abonné. CANAL+/CANAL+ FRANCE adressera à l'abonné un bon de restitution prépayé pour permettre le renvoi des Equipements fournis par CANAL+/CANAL+ FRANCE. L'abonné ne sera remboursé des sommes versées au titre du dépôt de garantie qu'à la restitution des Equipements CANAL+.

## ARTICLE 13 – CONTACTS/DONNEES PERSONNELLES

**13.1** L'abonné peut contacter CANAL+/CANAL+ FRANCE 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 internet sur le site client.canalplus.com ou par email à l'adresse servicesclients@canal-plus.com. Pour les demandes relatives à la bonne exécution du Contrat d'Abonnement ou au traitement d'une réclamation ou d'assistance technique, l'abonné peut appeler, du lundi au samedi de 8H00 à 20H00 et le dimanche de 9H00 à 19H00, 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 quinze (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 quinze (15) jours. L'adresse du Service Clients et du Responsable du Dialogue Clients et/ou du Médiateur figure sur le site Internet client.canalplus.com. Si, à l'issue de ces démarches préalables écrites des consommateurs vis-à-vis de CANAL+/CANAL+ FRANCE, la réponse des services précités est jugée insatisfaisante, le Service du Médiateur de la consommation 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, conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, CANAL+/CANAL+ FRANCE adhère au Service du Médiateur de la consommation FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : Médiateur de la consommation FEVAD BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8 - <https://www.mediateurfevad.fr>.

**13.2** Dans le cadre de son Abonnement, l'abonné est amené à fournir à CANAL+/CANAL+ FRANCE des données personnelles le concernant. Le traitement de ces données est nécessaire à l'exécution du contrat d'Abonnement et est réalisé conformément à la réglementation applicable à la protection des données personnelles et notamment, la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 telle que modifiée et le règlement européen relatif à la protection des données personnelles du 14 avril 2016 (ci-après « la réglementation applicable à la protection des données personnelles »). L'abonné dégage CANAL+/CANAL+ FRANCE de toute responsabilité liée aux litiges internes d'ordre privé liés à l'utilisation de l'Abonnement par les éventuels autres membres du cercle familial, qu'ils soient mineurs ou majeurs.

**13.3** Les données personnelles de l'abonné sont destinées à CANAL+/CANAL+ FRANCE et à ses sous-traitants assurant la fourniture des services objets de l'Abonnement et, le cas échéant, à ses partenaires en conformité avec la réglementation applicable à la protection des données personnelles ainsi qu'aux organismes intervenant dans la lutte contre le piratage de contenus (Association de lutte contre la piraterie audiovisuelle (ALPA), Motion Picture Association (MPA), Association pour la protection des programmes sportifs (APPS) et Alliance for Creativity and Entertainment (ACE)). Les données personnelles sont également accessibles, sur demande judiciaire ou administrative et afin de se conformer à toute loi ou réglementation en vigueur, à des organismes publics, auxiliaires de justice, officiers ministériels, à qui CANAL+/CANAL+ FRANCE seraient tenues de répondre.

**13.4** Les données personnelles sont traitées pour la gestion administrative, technique et commerciale du Contrat d'Abonnement ainsi qu'à des fins de mesures d'audience, de suivi de qualité, de paiement des ayants droit, de prospection commerciale ou encore à des fins de détection des abonnés en situation d'impayés ou de fraudes aux droits de CANAL+/CANAL+ FRANCE, de gestion des exclusions associées à de tels impayés ou fraudes et pour la gestion des contentieux. Les informations facultatives sont destinées à mieux connaître l'abonné et ainsi à améliorer les services qui lui sont proposés.

**13.5** En cas de fraude détectée sur un moyen de paiement et à défaut de régularisation, CANAL+/CANAL+ FRANCE se réserve le droit d'exclure l'utilisation de ce moyen de paiement litigieux et son titulaire (abonné ou Tiers Payeur) pour toute souscription aux Abonnements CANAL+ pour une durée maximum de deux ans à compter de la date d'exclusion. Tant que le moyen de paiement sera exclu, il ne pourra être utilisé pour le paiement de l'Abonnement. Sauf dans l'hypothèse où CANAL+/CANAL+ FRANCE n'est pas en mesure d'identifier que l'abonné est le titulaire du moyen de paiement litigieux, l'abonné sera informé de cette exclusion et pourra présenter ses observations. En cas de situation d'impayés et à défaut de régularisation, CANAL+/CANAL+ FRANCE se réserve le droit d'exclure toute nouvelle souscription aux Abonnements CANAL+ par l'abonné pour une durée maximum

de deux ans à compter de la date d'exclusion. Pour procéder à la régularisation de son paiement ou présenter ses observations, l'abonné peut contacter les Services Clients CANAL+ aux coordonnées indiquées à l'article 13.1 ou se connecter sur son Espace Clients CANAL+ à l'adresse client.canalplus.com. L'abonné sera informé de cette exclusion, des moyens dont il dispose pour régulariser son paiement et pourra présenter ses observations.

**13.6** CANAL+/CANAL+ FRANCE pourront adresser à l'abonné, dans le respect de la réglementation applicable à la protection des données personnelles, par tout moyen (courrier postal, email, téléphone), des informations lui permettant de mieux connaître les services de CANAL+/CANAL+ FRANCE ainsi que des propositions commerciales. L'abonné autorise CANAL+/CANAL+ FRANCE à collecter les données d'usage de son Abonnement à des fins de suivi de qualité ou d'optimisation de son expérience 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. Par ailleurs, l'abonné autorise CANAL+/CANAL+ FRANCE à procéder à l'enregistrement des échanges téléphoniques à des fins de suivi de qualité. L'abonné peut s'y opposer en le notifiant au conseiller. Pour exercer son droit d'opposition à l'utilisation de ses données d'usage, l'abonné peut se rendre dans la rubrique Réglages ou Mon Compte de myCANAL [www.canalplus.com](http://www.canalplus.com) ou application myCANAL ou écrire à CANAL+/CANAL+ FRANCE dans les conditions définies à l'article 13.10 ci-après.

**13.7** Les données personnelles de l'abonné font l'objet d'un archivage électronique par CANAL+/CANAL+ FRANCE pendant toute la durée de souscription à l'Abonnement et pendant les durées légales de conservation et de prescription.

**13.8** CANAL+/CANAL+ FRANCE met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la sécurité des données personnelles de l'abonné. Ces mesures comprennent la mise en place de politiques, procédures et solutions techniques permettant de prévenir et de traiter les vulnérabilités et les incidents de sécurité identifiés. En conformité avec la réglementation applicable, selon la nature de l'incident, CANAL+/CANAL+ FRANCE pourra notifier les abonnés dont les données personnelles auraient été impactées par un incident de sécurité.

**13.9** Tout transfert de données à caractère personnel à des prestataires techniques hors de l'Union Européenne est réalisé dans le strict respect des conditions de protection prévues par la réglementation applicable à la protection des données personnelles. En l'absence de décision de la Commission Européenne reconnaissant le pays destinataire des données comme ayant un niveau de protection adéquat, CANAL+ FRANCE prend les dispositions appropriées vis-à-vis de ses partenaires et sous-traitants impliqués (dont la signature des Clauses contractuelles types de la Commission européenne). L'abonné peut obtenir une copie des dispositions prises pour permettre le transfert des données, sur demande formulée à l'adresse figurant à l'article 13.10. Conformément à la réglementation applicable et afin de respecter le secret des affaires et les obligations de confidentialité auxquelles CANAL+ FRANCE est tenu, certaines informations pourront être occultées. Cette copie pourra également prendre la forme d'un résumé des mesures prises pour permettre le transfert des données

**13.10** CANAL+/CANAL+ FRANCE communique, dans le respect de la réglementation applicable à la protection des données personnelles, 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. L'abonné est par ailleurs informé que l'accès, sur des applications ou des sites internet édités par des tiers, à certains contenus, programmes ou services inclus dans son Abonnement se fait conformément aux conditions générales d'utilisation desdits sites ou applications.

**13.11** L'abonné 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.

**13.12** L'abonné peut exercer à tout moment ses droits (accès, rectification, effacement, opposition, limitation au traitement et portabilité) sur les données le concernant en écrivant au Délégué à la protection des données (DPO) par courrier électronique à [dpo@canal-plus.com](mailto:dpo@canal-plus.com) ou par courrier postal à l'adresse DPO de CANAL+ FRANCE – TSA 16723 - 95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9 en justifiant son identité. L'abonné est responsable de l'exercice des droits précités et est réputé les avoir exercés en son nom et au nom de tous les membres éventuels du cercle familial, qu'ils soient mineurs ou majeurs. L'abonné peut également définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication à des tiers des données personnelles le concernant après son décès.

**13.13** L'abonné a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

## ARTICLE 14 – FILIERES RESPONSABILITE ELARGIE DU PRODUCTEUR

Conformément à l'article L.541-10-10 du Code de l'environnement, CANAL+/CANAL+ FRANCE sont enregistrées auprès de :

- l'éco-organisme ECO SYSTEM pour la filière des Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques sous l'identifiant unique n°IDU : FR011042\_OS0BJ6
- l'éco-organisme CITEO pour la filière des Papiers sous l'identifiant unique n°IDU : FR213834\_03PMZG
- l'éco-organisme CITEO pour la filière des Emballages sous l'identifiant unique n°IDU : FR213834\_OIVKXH

Ces enregistrements permettent à l'ADEME (l'Agence de la transition écologique) de réaliser le contrôle et le suivi des obligations au titre de la REP qui lui incombent.

## TITRE IV – LES OPTIONS

### ARTICLE 15 – ACCES AUX OPTIONS

**15.1** 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, plateformes, territoires, 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). L'abonné CANAL+ (hors Abonnements à INTEGRALE et INTEGRALE avec de + DE CINE SERIES) peut notamment compléter son Abonnement en souscrivant à l'option flux supplémentaires (dans la limite de trois flux simultanés supplémentaires au maximum). L'abonné CANAL+ (hors pack INITIAL) peut également compléter son Abonnement en effectuant des transactions de vidéo à la demande CANALVOD.

**15.2** Les options sont accessibles sur TV, dans le cadre d'un Abonnement induisant 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, Fire TV, TV connectées à Internet et consoles compatibles dans les conditions indiquées à l'article 4.

**15.3** Les tarifs applicables aux options, les modalités de paiement, et le cas échéant, les modalités de rabaonnement 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. Les augmentations tarifaires des options sont régies par les dispositions de l'article 7.7 ci-dessus.

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

**15.5** Les options peuvent être résiliées à tout moment par l'abonné indépendamment de l'Abonnement CANAL+ (hors options engageante résiliable à la date d'échéance du contrat d'Abonnement CANAL+). Cette demande de résiliation se fera directement sur l'Espace Client et prendra effet à la fin du mois au cours duquel CANAL+ FRANCE aura réceptionné la demande de l'abonné.

**15.6** La résiliation d'un ou plusieurs pack(s) thématique(s) n'entraîne pas la résiliation des options. Seule la résiliation de l'Abonnement au pack principal CANAL+ ESSENTIEL, à INTEGRALE avec + DE CINE SERIES dans les conditions visées à l'article 10 entraîne la résiliation des options.

## TITRE V – DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

Les présentes CGA sont soumises au droit français.

En cas de difficulté survient à l'occasion de l'utilisation du Service, l'abonné a la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable, notamment avec l'aide d'une association de consommateurs ou de tout autre conseil de son choix.

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT

### AUX OFFRES CANAL+

### ABONNEMENT MENSUEL (AVEC UN ABONNEMENT AU PACK

### PRINCIPAL CANAL+ ESSENTIEL)

### VALIDABLES AU 16 MAI 2025

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement (ci-après dénommées les « CGA »), le formulaire de rétractation (lorsqu'il est applicable) et la fiche tarifaire en vigueur ainsi que l'email de bienvenue fournis à l'abonné constituent le « Contrat d'Abonnement », dont la gestion (y compris pour ce qui concerne la facturation) est par défaut dématérialisée lorsqu'elle est possible, sauf demande contraire de l'abonné formulée auprès du Service Clients dont les coordonnées sont fournies à l'article 9 ci-après. Le Contrat d'Abonnement doit être conservé par l'abonné à des fins de documentation, de référence future et de reproduction à l'identique.

Le Contrat d'Abonnement aux offres CANAL+ avec abonnement mensuel est conclu par l'abonné avec la SOCIÉTÉ D'ÉDITION DE CANAL PLUS S.A.S – RCS Nanterre 329 211 734 (ci-après dénommée "CANAL+") et CANAL+ FRANCE S.A.S – RCS Nanterre 812 514 586, dont les sièges sociaux se situent au 50 rue Camille Desmoulins, 92863 Issy-les-Moulineaux Cedex 9 (ci-après dénommée "CANAL+ FRANCE"); CANAL+ et CANAL+ FRANCE étant dénommés ensemble "CANAL+/CANAL+ FRANCE". La SOCIÉTÉ D'ÉDITION DE CANAL PLUS S.A.S. donne mandat à CANAL+ FRANCE pour commercialiser et gérer l'Abonnement aux offres CANAL+ avec abonnement mensuel.

## TITRE I – L'ABONNEMENT

### ARTICLE 1 – OBJET DE L'ABONNEMENT

CANAL+/CANAL+ FRANCE proposent aux personnes physiques majeures domiciliées en France métropolitaine et à Monaco des abonnements à des offres personnalisées de télévision payante (ci-après dénommés "Abonnement(s) ") diffusés dans les territoires ci-dessus indiqués, ainsi que le service personnalisé fourni par CANAL+/CANAL+ FRANCE incluant les recommandations personnalisées, les fonctionnalités de recherche de contenus ou programmes, de reprise de lecture, de playlists. Pour plus d'informations se référer à la fiche tarifaire à jour, disponible sur l'Espace Client de l'abonné.

#### 1.1 PACK PRINCIPAL

L'Abonnement au pack principal CANAL+ ESSENTIEL, donne accès à différents programmes et aux services de télévision de rattrapage complémentaires et ainsi qu'aux programmes contenus dans l'offre CANAL+.

CANAL+ A LA DEMANDE et Apple TV+, Paramount+ inclus dans l'Abonnement CANAL+ et résiliable mensuellement via l'Espace Client CANAL+. La résiliation sera effective au plus tard à la fin du mois suivant la date de votre demande.

Apple TV+ (prix public 9,99€/mois, 2 écrans simultanés), et Paramount+ Standard (prix public 7,99€/mois, 2 écrans simultanés) inclus sous réserve de disponibilité des programmes.

En résiliant CANAL+ A LA DEMANDE et Apple TV+, Paramount+ vous ne pourrez plus accéder aux contenus étendus de CANAL+ (séries en intégralité, films de catalogue, jeunesse), à Apple TV+ et Paramount+.

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

L'abonné au pack principal CANAL+ ESSENTIEL peut également souscrire à un ou plusieurs pack(s) thématique(s) complémentaire(s), soit lors de la souscription, soit au cours de son Abonnement :

- Le pack CINE SERIES avec + DE CINE SERIES ou le pass CHAINES CINE SERIES avec + DE CHAINES CINE SERIES donnent accès à des programmes de cinéma et de séries.
- Le pack SPORT+ ou le pack SPORT donnent accès à des programmes de sport.
- Le pack CANAL+ Sport, Ciné, Séries avec + DE CANAL+ ou le pack CANAL+ donnent accès à l'intégralité des programmes contenus dans l'offre CANAL+.
- Le pack FAMILLE avec + DE FAMILLE ou le pack FAMILLE donnent accès à des programmes de divertissement, jeunesse et découverte.

#### 1.3 NETFLIX

Pour profiter du service Netflix Standard (prix public 14,99€/mois, 2 écrans simultanés et en HD), vous devez avoir créé un compte CANAL+ ainsi qu'un compte Netflix, soumis aux conditions d'utilisation et de protection des données personnelles de Netflix (disponibles sur <https://help.netflix.com/legal/termsofuse>) qui traitera vos données personnelles en qualité de responsable de traitement pour l'exécution du contrat.

1.4 La souscription à une offre CANAL+ avec abonnement mensuel n'entraîne pas la résiliation automatique du (des) Abonnement(s) CANAL+ avec engagement en cours.

1.5 Chaque Abonnement CANAL+ (à l'exception de l'Abonnement souscrit via l'Apple App Store) peut être complété par une ou plusieurs options, en ce compris les transactions de vidéo à la demande CANALVOD, visées au Titre IV ci-dessous et décrites dans la fiche tarifaire en vigueur au jour de la souscription.

1.6 Depuis le 1er avril 2018, conformément au règlement (UE) 2017/1128 du 14 juin 2017, tout nouvel abonné à CANAL+, ayant une résidence effective et stable en France métropolitaine ou à Monaco, pourra recevoir les services de contenu en ligne auxquels il a souscrit dans le cadre des Abonnements CANAL+ lorsqu'il sera présent temporairement — c'est-à-dire pour une durée limitée — dans un Etat membre de l'Union européenne autre que son Etat membre de résidence.

CANAL+/CANAL+ FRANCE permettent aux abonnés présents temporairement dans un autre Etat membre de l'Union européenne d'avoir accès et d'utiliser le service de contenu en ligne auquel ils ont souscrit de la même manière que dans leur Etat membre de résidence. Cette obligation ne s'étend pas aux exigences de qualité de service de contenu en ligne auxquelles CANAL+/CANAL+ FRANCE sont soumis lorsqu'ils fournissent le service en France métropolitaine ou à Monaco.

L'Etat membre de résidence de l'abonné sera obligatoirement vérifié à la conclusion et au renouvellement de chaque Abonnement CANAL+. En cas de doutes raisonnables sur l'Etat membre de résidence de l'abonné au cours de la durée de son contrat, CANAL+/CANAL+ FRANCE se réservent le droit de vérifier à nouveau son Etat membre de résidence.

Cette obligation s'applique depuis le 2 juin 2018 pour les abonnés CANAL+ ayant souscrit aux offres CANAL+ avant le 1er avril 2018.

Lorsque la vérification de l'Etat membre de résidence de l'abonné est impossible ou si le résultat de cette vérification indique que l'abonné n'est plus résident dans l'Etat membre de souscription de son Abonnement CANAL+, l'abonné ne pourra plus bénéficier de la portabilité transfrontalière. CANAL+/CANAL+ FRANCE attachent le plus grand soin à la sécurité des données de l'abonné, à travers la mise en place de mesures de protection techniques et organisationnelles adaptées. L'identifiant (adresse électronique) et le mot de passe de l'abonné sont personnels et confidentiels et l'abonné est seul responsable de l'utilisation de son mot de passe, qu'il s'engage à conserver secret et à ne pas le divulguer sous quelque forme que ce soit.

1.7 Ne peuvent s'abonner que les personnes physiques majeures résidant effectivement en France. L'accès aux programmes et services doit être effectué uniquement pour un usage privé et personnel, au sein du cercle familial. Il est inacceptable, que cela soit à titre gratuit ou onéreux. L'abonné est responsable de toute activité sur son compte, y compris en cas d'Abonnement donnant droit à plusieurs connexions simultanées, et il lui appartient de contrôler l'accès à son compte, notamment pour s'assurer que :

- l'usage reste à tout moment strictement privé et au sein du cercle familial, et conforme ainsi au nombre de connexions simultanées autorisées ;
- personne n'accède aux informations rattachées à son compte (moyens de paiement, autres données personnelles...).

Sont considérées comme faisant partie du cercle familial, les personnes parentes ou amies très proches qui sont unies de façon habituelle par des liens familiaux ou d'intimité.

Pour ce faire, l'abonné s'engage à contrôler l'ensemble des équipements utilisés pour accéder aux Abonnements CANAL+ et à ne communiquer à personne en dehors de son cercle familial son identifiant et son mot de passe et ce afin que l'ensemble des équipements utilisés ne permette pas un détournement du nombre de connexions simultanées autorisées. L'abonné est informé, prend acte et accepte que CANAL+ FRANCE se réserve le droit de procéder à tout moment à tout contrôle approprié pour vérifier l'utilisation des connexions simultanées, par toute mesure adéquate dans le respect des dispositions légales et des droits des ayants droit.

Toute monétisation des droits sur l'Abonnement CANAL+ et/ou des connexions simultanées auxquelles l'Abonnement donne droit est interdite.

Dans le cadre de son Abonnement CANAL+, l'Abonné s'engage à ne pas faire usage de tout outil, dispositif, mécanisme ou technologie tel que, par exemple, un réseau privé virtuel ou VPN qui dissimule ou altère l'adresse IP.

### ARTICLE 2 – PROGRAMMATION

2.1 CANAL+ et CANAL+ FRANCE proposent des programmes et/ou des chaînes et services incluant des programmes interdits aux moins de 18 ans ou réservés à un public averti et susceptibles de nuire à l'épanouissement physique, mental ou moral des mineurs (dits programmes de catégorie V). Ces programmes font l'objet d'un verrouillage spécifique rendant impossible d'y accéder sans la saisie d'un code parental. L'abonné est dans l'obligation de créer ce code parental y compris s'il n'envisage pas de visionner ces programmes et la confidentialité de ce code doit être préservée. La création du code parental s'effectue directement via votre matériel de réception (décodeurs CANAL+ ou box de Fournisseurs d'Accès à Internet) ou via votre espace client CANAL+ rubrique « abonnement – gérer mon offre ». Il est rappelé que le visionnage de programmes de catégorie V par des mineurs est susceptible de leur causer des troubles durables et que le fait de permettre à un mineur de voir ou d'entendre un programme de catégorie V est passible d'une peine de 5 ans d'emprisonnement et de 75 000 euros d'amende (article 227-22 du Code pénal).

2.2 CANAL+ et CANAL+ FRANCE proposent des programmes et/ou des chaînes et services incluant des programmes spécifiquement destinés aux enfants de moins de trois ans. CANAL+/CANAL+ FRANCE portent à la connaissance des abonnés le message d'avertissement suivant : « Ceci est un message de l'Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique et du Ministère de la Santé et de la Prévention : Regarder la télévision, y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de 3 ans, peut entraîner chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans ».

## TITRE II – LES MODALITÉS D'ACCÈS TECHNIQUE ET D'USAGE DE L'ABONNEMENT

L'accès aux programmes contenus dans les Abonnements est autorisé, en fonction de la formule d'Abonnement choisie, sur les supports de réception suivants : PC/Mac, smartphone, tablette, Fire TV, TV connectées à Internet et consoles compatibles, uniquement pour un usage privé et personnel, au sein du cercle familial, et limité à un seul utilisateur à la fois, sauf dans le cadre d'un Abonnement via Apple TV/Android TV ou un Abonnement à l'offre -26 ans (2 connexions simultanées).

L'abonné qui détient un des Abonnements CANAL+ peut également souscrire à l'option "utilisateur(s) simultanés(s) supplémentaire(s)" qui lui donne accès à 1 utilisateur simultané supplémentaire, ou 3 utilisateurs simultanés supplémentaires, via myCANAL sur PC/MAC, tablette, smartphone, Fire TV, télévisions connectées à Internet compatibles, et consoles compatibles précédemment citées, en fonction de la formule d'Abonnement détenue. Cet accès multi-écrans est réservé à un usage privé et personnel pour une utilisation au sein du cercle familial.

### ARTICLE 3 – MODALITÉS D'ACCÈS AUX PROGRAMMES SUR PC/MAC

L'Abonnement permet à l'abonné de recevoir ses programmes via le réseau Internet sur PC ou MAC. 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 compatible) et d'un débit Internet suffisant.

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

### ARTICLE 4 – MODALITÉS D'ACCÈS AUX PROGRAMMES SUR SMARTPHONE, TABLETTE NUMÉRIQUE, SUR FIRE TV, SUR TÉLÉVISIONS CONNECTÉES À INTERNET COMPATIBLES, SUR APPLE TV ET SUR ANDROID TV (HORS BOX OPERATEURS) ET SUR CONSOLES COMPATIBLES

L'Abonnement permet à l'abonné de recevoir ses programmes via les réseaux Wi-Fi ou mobiles, sur un smartphone, une Fire, TV connectées à Internet compatibles (Samsung depuis 2018, LG depuis 2018, Hisense depuis 2020, TV Philips sous OS Titan depuis 2023), une tablette numérique compatible (avec forfait incluant la consommation de data en illimité) ou sur PS4, PS5, XBOX (ONE, Series S et X) uniquement.

Certains programmes peuvent faire l'objet d'occultations et/ou de modifications sur un smartphone, une tablette numérique ou une Apple TV ou un équipement Android TV, ou sur une Fire TV, ou sur les consoles compatibles précédemment citées, notamment les programmes de catégorie V qui ne sont pas accessibles sur smartphone, tablette, les télévisions connectées à Internet LG (depuis 2018), Fire TV, consoles, Apple TV ou Android TV, Chromecast, Airplay, ainsi qu'en raison de restrictions imposées par les ayants droit de CANAL+/CANAL+ FRANCE qui ne détiendraient pas l'intégralité des droits sur certains programmes nécessaires à leur diffusion sur smartphone, tablette, Apple TV ou Android TV ou consoles compatibles.

## TITRE III – LES MODALITÉS CONTRACTUELLES DE L'ABONNEMENT

### ARTICLE 5 – ENTRÉE EN VIGUEUR – DURÉE DE L'ABONNEMENT – RÉSILIATION

5.1 L'Abonnement est conclu pour une durée d'un (1) mois à compter de la date de souscription.

La date d'échéance mensuelle de l'Abonnement est indiquée dans la rubrique "Mon compte" " Consulter mon Abonnement " de l'Espace Client, sauf dans le cas d'une souscription via l'Apple App Store. Dans ce cas, la date d'échéance mensuelle de l'Abonnement est indiquée dans la rubrique " Réglages " de l'iTunes Store et App Store.

A défaut de résiliation avant la date d'échéance mensuelle, l'Abonnement est reconduit pour des durées successives d'un (1) mois au tarif et selon la composition de l'abonnement en vigueur à la date de reconduction (ci-après dénommées "période(s) mensuelle(s)").

5.2 Offres souscrites sur le site Internet boutique.canalplus.com

En cas de souscription à un ou plusieurs pack(s) thématique(s) complémentaire(s) en cours d'Abonnement, la durée d'engagement du ou des pack(s) thématique(s) est la même que celle de l'Abonnement au pack principal. Le premier mois d'Abonnement au(x) pack(s) thématique(s) sera

facturé au prorata temporis à compter de la date de souscription, c'est-à-dire sur la base du nombre de jours d'Abonnement entre la date de souscription au(x)dit(s) pack(s) thématique(s) et la fin de la période mensuelle.

**5.3** Pour résilier son Abonnement, l'abonné doit se rendre sur l'Espace Client, depuis le site Internet client.canalplus.com (sauf dans le cas d'une souscription via l'Apple App Store où la résiliation de l'Abonnement se fait directement depuis l'iTunes Store et App Store). La résiliation de l'Abonnement est effective à la fin de la période mensuelle au cours de laquelle la demande a été faite sous réserve que cette demande ait été effectuée au plus tard un jour avant la date d'échéance mensuelle. A défaut, la demande sera prise en compte pour l'échéance suivante.

La résiliation du pack principal entraîne de plein droit la résiliation du/des pack(s) thématique(s). Le(s) pack(s) thématique(s) peut(vent) être résilié(s) à tout moment par l'abonné, indépendamment de l'Abonnement. Cette demande de résiliation se fera, selon les cas, soit sur l'Espace Client, soit depuis l'iTunes Store et Apple App Store. Elle sera effective à la fin de la période mensuelle au cours de laquelle la demande a été faite, sauf dans le cas d'une souscription via l'Apple App Store.

**5.4** En cas de réactivation de l'Abonnement, celui-ci est conclu pour une nouvelle durée d'un (1) mois à compter de la date de réactivation.

**5.5** L'Abonnement sera immédiatement résilié par CANAL+/CANAL+ FRANCE en cas :

- de non-paiement de l'Abonnement,
- d'absence de mise à jour par l'abonné à l'Abonnement des informations relatives à la carte bancaire à l'échéance de sa durée de validité,
- d'agissements visant à permettre la réception de tout ou partie des programmes par un des non abonnés(s).

De même, CANAL+/CANAL+ FRANCE se réservent le droit de résilier l'Abonnement en cas :

- d'utilisation de l'Abonnement à titre non temporaire (telle que définie à l'article 1.7) en dehors de la France métropolitaine et de Monaco ;
- d'agissements contrevenant aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle ;
- de manquements de l'abonné à l'une quelconque des obligations qui lui incombent en vertu des présentes CGA.
- d'utilisation de l'Abonnement prévoyant plusieurs connexions simultanées en dehors du cercle strictement familial et/ou un nombre de connexions simultanées en dehors du nombre autorisé, en violation des obligations prévues par les présentes Conditions et notamment l'article 1.8.

Etant entendu que la résiliation de plein droit par CANAL+/CANAL+ FRANCE s'effectue sans préjudice de la possibilité pour l'abonné de s'y opposer auprès de CANAL+/CANAL+ FRANCE en faisant valoir ses arguments.

**5.6** La résiliation de l'Abonnement CANAL+ par voie satellitaire est sans effet sur la réception par voie satellitaire des services nationaux diffusés en clair par voie hertzienne en mode numérique au sens de l'article 98.1.1, dans toutes ses dispositions, de la loi du 30 septembre 1986, sous réserve que l'abonné, à l'issue de la résiliation, s'équipe à ses frais et sous sa responsabilité du matériel compatible correspondant.

**5.7** L'abonné a la possibilité de retrouver, à tout moment, sur son Espace Client, les communications qui lui ont été adressées par CANAL+/CANAL+ FRANCE.

**5.8** L'abonné donne son accord préalable express (i) pour que son contrat d'Abonnement CANAL+ puisse être cédé à un tiers, à tout moment, par CANAL+/CANAL+ FRANCE, dès lors que cette cession ne diminue pas les droits de l'abonné et (ii) pour que la cession de son contrat d'Abonnement libère CANAL+/CANAL+ FRANCE, des obligations relatives à l'exécution du contrat d'Abonnement à compter de la date de cession.

## ARTICLE 6 – TARIFS DE L'ABONNEMENT

Les tarifs mensuels applicables à l'Abonnement sont ceux indiqués dans la fiche tarifaire en vigueur au jour de la souscription de l'Abonnement. Ils sont indiqués toutes taxes comprises.

L'Abonnement peut être payé, soit par l'abonné, soit par un tiers-payeur (sauf dans le cas d'une souscription via l'Apple App Store) c'est-à-dire toute personne physique ou morale qui s'engage à payer, dans les conditions définies dans le Contrat, l'Abonnement fourni à l'abonné par CANAL+. Un tiers-payeur ne peut, en aucun cas, être payeur de plus de trois (3) Contrats d'Abonnement sauf dérogation exceptionnelle accordée par CANAL+/CANAL+ FRANCE. L'abonné et le tiers-payeur sont solidairement responsables du paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du présent Abonnement. L'Abonnement souscrit via l'Apple App Store est directement facturé par Apple.

L'Abonnement est payable d'avance chaque mois, par paiement récurrent par carte bancaire, via un accès sécurisé. L'abonné pourra modifier à tout moment ses coordonnées bancaires selon les modalités décrites dans son Espace Client ou dans l'iTunes Store et Apple App Store.

Le premier débit est réalisé le jour de la première souscription de l'Abonnement. Les débits mensuels suivants sont réalisés le 1er jour de chaque nouvelle période mensuelle. L'abonné peut retrouver, à tout moment, sur son échéancier personnalisé, le montant de ses paiements des douze (12) derniers mois et à venir téléchargeables depuis son Espace Client CANAL+ ainsi que ses notes de facturation.

L'abonné reconnaît que la communication des informations relatives à sa carte bancaire vaut autorisation de débit mensuel de son compte bancaire par l'intermédiaire de son numéro de carte bancaire au profit de CANAL+ FRANCE ou d'Apple, à due concurrence du montant mensuel de l'Abonnement, et des éventuelles options souscrites, en ce compris les transactions de vidéo à la demande CANALVOD effectuées durant le mois concerné.

En cas de non-paiement de l'Abonnement dans les délais ou en l'absence de mise à jour des informations relatives à la carte bancaire à son échéance, l'Abonnement sera considéré comme non reconduit à l'issue de la période mensuelle concernée.

En cas d'augmentation du tarif, l'abonné en sera informé au moins 1 (un) mois avant leur entrée en vigueur. L'abonné aura alors la faculté de mettre fin à son Contrat d'Abonnement dans les conditions prévues à l'article 5 ci-dessus.

## ARTICLE 7 – GARANTIES LEGALES DE CONFORMITE ET DES VICES-CACHES POUR LES CONTENUS ET SERVICES NUMERIQUES

Pour assurer la bonne compréhension des termes du présent article 7, en conformité avec le décret n°2022-946 du 29 juin 2022 relatif à la garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques et les services numériques, il est précisé que les termes « consommateur » et « professionnel » désignent respectivement l'« abonné » et « CANAL+/CANAL+ FRANCE ». Pour plus d'informations relatives à toute compatibilité et interopérabilité pertinentes entre nos contenus numériques ou services numériques ainsi qu'avec certains matériels de réception ou logiciels, l'abonné peut se reporter aux conditions générales d'utilisation de CANAL+/CANAL+ FRANCE accessibles sur canalplus.com.

**7.1** Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant un délai correspondant à la durée du Contrat d'Abonnement à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant le délai correspondant à la durée du Contrat d'Abonnement.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

**7.2** Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

- 1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;
- 2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation. Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

**7.3** Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique.

**7.4** En cas de résolution du Contrat d'Abonnement selon l'une des raisons définies à l'article 7.2,

CANAL+/CANAL+ FRANCE s'engage à :

- rembourser ou restituer dans un délai de quatorze (14) jours (sauf accord exprès de l'abonné) la portion proportionnelle du prix et tous les avantages correspondant à la période durant laquelle le contenu ou service numérique n'était pas conforme.
- mettre à disposition de l'abonné sans frais et dans un délai raisonnable, tout contenu qui a été fourni ou créé par lui lors de l'utilisation du contenu ou service numérique à condition que le contenu ait une utilité en dehors du contexte de son utilisation, qu'il n'ait trait qu'à l'activité de l'abonné lorsqu'il l'utilise ou qu'il n'ait pas été agrégé par CANAL+/CANAL+ FRANCE à d'autres données sans pouvoir être aisément désagrégé.

Par ailleurs, l'abonné est en droit de :

- suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au Contrat d'Abonnement jusqu'à ce que CANAL+/CANAL+ FRANCE aient satisfait à leurs obligations.
- exiger la réduction du prix ou la résolution immédiate du Contrat d'Abonnement sans avoir à effectuer une demande préalable de mise en conformité, si le défaut de conformité est si grave qu'il le justifie.

**7.5** La garantie ne couvre pas les défauts dû à l'incompatibilité entre le contenu ou service numérique fourni par CANAL+/CANAL+ FRANCE et l'environnement numérique de l'abonné. L'abonné est tenu de coopérer afin de déterminer si l'incompatibilité est la cause du défaut de conformité. En cas de refus, il incombe à l'abonné de prouver la responsabilité de CANAL+/CANAL+ FRANCE.

**7.6** Par ailleurs, si l'abonné n'installe pas dans un délai raisonnable les mises à jour fournies par CANAL+/CANAL+ FRANCE, ces derniers ne sont pas responsables des défauts de conformité résultant de cette non-installation si :

- CANAL+/CANAL+ FRANCE a informé l'abonné de la disponibilité des mises à jour et des conséquences de la non-installation ;
- la non-installation ou l'installation incorrecte des mises à jour n'est pas due à des lacunes dans des instructions d'installation fournies par CANAL+/CANAL+ FRANCE.

**7.7** L'abonné est informé que CANAL+/CANAL+ FRANCE peuvent être amenés, pour des raisons liées à l'amélioration de la qualité de service et à l'expérience utilisateur, à déployer ou effectuer des mises à jour qui ne sont pas nécessaires au maintien de la conformité du contenu ou service numérique. Ces mises à jour se feront sans coût supplémentaire et seront portées à la connaissance de l'abonné raisonnablement en avance. Ce dernier aura la possibilité de les refuser ou de les désinstaller à tout moment en cas d'incidence négative sur son accès au service ou contenu numérique.

**7.8** CANAL+/CANAL+ FRANCE 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 telle que définie par l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence.

## ARTICLE 8 – VENTE À DISTANCE ET DROIT DE RETRACTATION

En cas de souscription à distance d'un Abonnement, 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 quatorze (14) jours à compter du lendemain de la date de l'acceptation de l'offre (cachet de la Poste faisant foi) exclusivement par courrier adressé à : CANAL+ FRANCE Service rétractation, TSA 86712 – 95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9 ou par email à l'adresse servicesclients@canal-plus.com. La date d'acceptation de l'offre correspond à la date de souscription de l'Abonnement. L'abonné peut imprimer le formulaire de rétractation mis à sa disposition sur le site Internet client.canalplus.com. 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 quatorze (14) jours à compter de la réception par CANAL+/CANAL+ FRANCE de la demande de rétractation, par chèque ou par un autre moyen de paiement préalablement déterminé en accord avec l'abonné.

## ARTICLE 9 – CONTACTS / DONNÉES PERSONNELLES

**9.1** L'abonné peut contacter CANAL+/CANAL+ FRANCE par Internet sur le site client.canalplus.com ou par email à l'adresse servicesclients@canal-plus.com. Pour les demandes relatives à la bonne exécution du Contrat d'Abonnement ou au traitement d'une réclamation ou d'assistance technique, l'abonné peut appeler, du lundi au samedi de 8H00 à 20H00 et le dimanche de 9H00 à 19H00, 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 quinze (15) jours, l'abonné peut contacter le Responsable du Dialogue Clients, qui étudiera le dossier et répondra à l'abonné dans un délai maximal de quinze (15) jours. L'adresse du Service Clients et du Responsable du Dialogue Clients et/ou du Médiateur figure sur le site Internet client.canalplus.com.

Si, à l'issue de ces démarches préalables écrites des consommateurs vis-à-vis de CANAL+/CANAL+ FRANCE, la réponse des services précités est jugée insatisfaisante, le Service du Médiateur de la consommation 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, conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, CANAL+/CANAL+ FRANCE adhère au Service du Médiateur de la consommation FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : Médiateur de la consommation FEVAD BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8 - <https://www.mediateurfevad.fr>.

L'abonné ayant souscrit via l'Apple App Store doit s'adresser à Apple pour toute question relative à la gestion de son Abonnement (date d'échéance, facturation, etc.).

**9.2** Dans le cadre de son Abonnement, l'abonné est amené à fournir à CANAL+/CANAL+ FRANCE des données personnelles le concernant. Le traitement de ces données est nécessaire à l'exécution du Contrat d'Abonnement et est réalisé conformément à la réglementation applicable à la protection des données personnelles et notamment, la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 telle que modifiée et le règlement européen relatif à la protection des données personnelles du 14 avril 2016 (ci-après "la réglementation applicable à la protection des données personnelles").

**9.3** Les données personnelles de l'abonné sont destinées à CANAL+/CANAL+ FRANCE et à ses sous-traitants assurant la fourniture des services objets de l'Abonnement et, le cas échéant, à ses partenaires

en conformité avec la réglementation applicable à la protection des données personnelles ainsi qu'aux organismes intervenant dans la lutte contre le piratage de contenus (Association de lutte contre la piraterie audiovisuelle (ALPA), Motion Picture Association (MPA), Association pour la protection des programmes sportifs (APPS) et Alliance for Creativity and Entertainment (ACE)). Les données personnelles sont également accessibles, sur demande judiciaire ou administrative et afin de se conformer à toute loi ou réglementation en vigueur, à des organismes publics, auxiliaires de justice, officiers ministériels, à qui CANAL+/CANAL+ FRANCE seraient tenues de répondre.

**9.4** Les données personnelles sont traitées pour la gestion administrative, technique et commerciale du Contrat d'Abonnement ainsi qu'à des fins de mesures d'audience, de suivi de qualité, de paiement des ayants droit, de prospection commerciale ou encore à des fins de détection des abonnés en situation d'impayés ou de fraudes aux droits de CANAL+/CANAL+ FRANCE, de gestion des exclusions associées à de telles fraudes et pour la gestion des contentieux. Les informations facultatives sont destinées à mieux connaître l'abonné et ainsi à améliorer les services qui lui sont proposés.

**9.5** En cas de fraude détectée sur un moyen de paiement et à défaut de régularisation, CANAL+/CANAL+ FRANCE se réserve le droit d'exclure l'utilisation de ce moyen de paiement litigieux et son titulaire (abonné ou Tiers Payeur) pour toute souscription aux offres CANAL+ pour une durée maximum de deux ans à compter de la date d'exclusion. Tant que le moyen de paiement sera exclu, il ne pourra être utilisé pour le paiement de l'Abonnement. Sauf dans l'hypothèse où CANAL+/CANAL+ FRANCE n'est pas en mesure d'identifier que l'abonné est le titulaire du moyen de paiement litigieux, l'abonné sera informé de cette exclusion et pourra présenter ses observations.

**9.6** CANAL+/CANAL+ FRANCE pourront adresser à l'abonné, dans le respect de la réglementation applicable à la protection des données personnelles, par tout moyen (courrier postal, email, téléphone), des informations lui permettant de mieux connaître les services de CANAL+/CANAL+ FRANCE ainsi que des propositions commerciales. L'abonné autorise CANAL+/CANAL+ FRANCE à collecter les données d'usage de son Abonnement à des fins de suivi de qualité ou d'optimisation de son expérience 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. L'abonné peut s'opposer à cette utilisation en se rendant dans la rubrique Réglages ou Mon Compte de myCANAL ([www.canalplus.com](http://www.canalplus.com) ou application myCANAL) ou en écrivant à CANAL+/CANAL+ FRANCE dans les conditions définies à l'article 9.11 ci-après.

**9.7** Les données personnelles de l'abonné font l'objet d'un archivage électronique par CANAL+/CANAL+ FRANCE pendant toute la durée de souscription à l'Abonnement et pendant les durées légales de conservation et de prescription.

**9.8** Tout transfert de données à caractère personnel de prestataires techniques hors de l'Union Européenne est réalisé dans le strict respect des conditions de protection prévues par la réglementation applicable à la protection des données personnelles.

**9.8** CANAL+/CANAL+ FRANCE met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la sécurité des données personnelles de l'abonné. Ces mesures comprennent la mise en place de politiques, procédures et solutions techniques permettant de prévenir et de traiter les vulnérabilités et les incidents de sécurité identifiés. En conformité avec la réglementation applicable, selon la nature de l'incident, CANAL+/CANAL+ FRANCE pourra notifier les abonnés dont les données personnelles auraient été impactées par un incident de sécurité.

**9.9** CANAL+/CANAL+ FRANCE communique, dans le respect de la réglementation applicable à la protection des données personnelles, 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. L'abonné est par ailleurs informé que l'accès, sur des applications ou des sites internet édités par des tiers, à certains contenus, programmes ou services inclus dans son Abonnement se fait conformément aux conditions générales d'utilisation desdits sites ou applications.

**9.10** L'abonné 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.

**9.11** L'abonné peut exercer à tout moment ses droits (accès, rectification, effacement, opposition, limitation au traitement et portabilité) sur les données le concernant en écrivant au Délégué à la protection des données (DPO) par courrier électronique à [dpo@canal-plus.com](mailto:dpo@canal-plus.com) ou par courrier postal à l'adresse DPO de CANAL+ FRANCE – TSA 16723 - 95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9 en justifiant son identité.

L'abonné peut également définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication à des tiers des données personnelles le concernant après son décès.

**9.12** L'abonné a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

**9.13** S'agissant de l'Abonnement - 26 ans, CANAL+/CANAL+ FRANCE font appel à AriadNEXT pour procéder à la vérification de l'âge de l'abonné avant de finaliser la souscription, le justificatif d'identité fourni est à ce titre obligatoire et sert à vérifier son identité et son âge. Il ne sera pas conservé par CANAL+/CANAL+ FRANCE ou AriadNEXT à l'issue de la vérification.

#### ARTICLE 10 – RESPONSABILITÉ

CANAL+/CANAL+ FRANCE ne sauraient en aucun cas être tenues pour responsables en cas de disparition, perte ou détérioration et notamment de tout dommage susceptible d'altérer les matériels nécessaires à l'accès aux programmes de l'Abonnement.

#### ARTICLE 11 – FILIERES RESPONSABILITE ELARGIE DU PRODUCTEUR

Conformément à l'article L.541-10-10 du Code de l'environnement, CANAL+/CANAL+ FRANCE sont enregistrées auprès de :

- l'éco-organisme CITEO pour la filière des Papiers sous l'identifiant unique n°IDU : FR213834\_03PMZG  
Ces enregistrements permettent à l'ADEME (l'Agence de la transition écologique) de réaliser le contrôle et le suivi des obligations au titre de la REP qui lui incombent.

### TITRE IV – LES OPTIONS

#### ARTICLE 12 – ACCÈS AUX OPTIONS

**12.1** L'abonné CANAL+ ayant souscrit un Abonnement sur boutique.canalplus.com ou sur le site Internet d'un partenaire peut compléter son Abonnement au cours de son Abonnement, par une ou plusieurs option(s) de services disponible(s) selon les supports, plateformes, territoires et formules d'Abonnement (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). L'abonné CANAL+ peut également compléter son Abonnement en effectuant des transactions de vidéo à la demande CANALVOD.

**12.2** Les options sont accessibles sur PC/Mac, smartphone, tablette, Fire TV, TV connectées à Internet et consoles compatibles, dans les conditions indiquées au Titre II.

**12.3** Les tarifs applicables aux options, les modalités de paiement, et le cas échéant, les modalités de réabonnement 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. Les augmentations tarifaires des options sont régies par les dispositions de l'article 6 ci-dessus.

**12.4** En cas d'annulation de la demande de résiliation de l'Abonnement (y incluant notamment une/des options), l'option ou les options sera(ont) maintenue(s) et facturée(s) au tarif en vigueur.

**12.5** La résiliation de l'Abonnement dans les conditions visées à l'article 5 entraîne de plein droit résiliation des options.

**12.6** 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 et prendra effet à la fin du mois au cours duquel CANAL+/CANAL+ FRANCE aura réceptionné la demande de l'abonné.

**12.7** La résiliation d'un ou plusieurs pack(s) thématique(s) n'entraîne pas la résiliation des options. Seule la résiliation de l'Abonnement au pack principal dans les conditions visées à l'article 5 entraîne la résiliation des options.

### TITRE V – LES ABONNEMENTS CANAL+ PREPAYES

CANAL+/CANAL+ FRANCE proposent aux personnes physiques majeures domiciliées en France métropolitaine et à Monaco des Abonnements CANAL+ prépayés (c'est-à-dire un Abonnement d'une durée prédéfinie et pour un montant prépayé en début d'Abonnement).

**13.1** Le contrat d'Abonnement à un Abonnement CANAL+ prépayé entre en vigueur à compter de l'activation de l'Abonnement prépayé par l'abonné pour la durée qui est indiquée dans l'email de bienvenue adressé à l'abonné au moment de la souscription à l'Abonnement prépayé.

**13.2** L'abonné peut résilier son Abonnement en se connectant sur l'Espace Client CANAL+. La résiliation est effective à la fin de la période prépayée.

**13.3** Pendant toute la période d'Abonnement prépayé, l'abonné ne pourra pas modifier sa formule d'Abonnement. L'ajout d'un pack thématique ou d'une option n'est pas compatible avec l'Abonnement prépayé.

**13.4** Les Abonnements prépayés sont conclus pour une durée ferme indiquée dans l'email de bienvenue adressé à chacun des abonnés. Ces Abonnements peuvent, selon la formule souscrite, être reconduits pour des durées successives d'un (1) mois, sauf résiliation. La date d'échéance mensuelle de l'Abonnement est indiquée dans la rubrique "Mon compte" "Consulter mon Abonnement" de l'Espace Client CANAL+. En cas de reconduction de la formule souscrite pour des durées mensuelles, les abonnés pourront souscrire à une option ou un pack thématique.

**13.5** En cas de souscription à distance à un Abonnement prépayé, l'abonné dispose d'un droit de rétractation en application des articles L221-1 et suivants du Code de la consommation, qui peut être exercé dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la souscription de l'Abonnement auprès du partenaire ayant proposé l'Abonnement à la vente.

**13.6** Les autres clauses des présentes Conditions Générales d'Abonnement restent valables.

### TITRE VI – DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

Les présentes CGA sont soumises au droit français.

En cas de difficulté survenant à l'occasion de l'utilisation du Service, l'abonné a la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable, notamment avec l'aide d'une association de consommateurs ou de tout autre conseil de son choix.

### CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT AUX PRODUITS CANAL+ OU CANALSAT OU LE MINIPACK VALABLES POUR TOUTE SOUSCRIPTION AVANT LE 15 NOVEMBRE 2016

#### DATE DE MISE A JOUR 16 MAI 2025

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement, le contrat d'Abonnement, le formulaire de rétractation (lorsqu'il est applicable) et la fiche tarifaire en vigueur ainsi que le courrier de bienvenue fournis à l'abonné constituent le "Contrat d'Abonnement", dont la gestion (y compris pour ce qui concerne la facturation) 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 doit être conservé par l'abonné à des fins de documentation, de référence future et de reproduction à l'identique. Le Contrat d'Abonnement à CANAL+ est conclu par l'abonné avec la SOCIETE D'ÉDITION DE CANAL PLUS (ci-après dénommée "CANAL+") – RCS Nanterre 329 211 734 – qui exploite l'offre de programmes de télévision CANAL+. La société CANAL+ FRANCE S.A.S assure la commercialisation et la gestion de l'Abonnement aux produits CANAL+. Le Contrat d'Abonnement à CANALSAT ou au MINIPACK est conclu par l'abonné avec la société CANAL+ FRANCE S.A.S (ci-après CANAL+ FRANCE) – RCS Nanterre 812 514 586 – qui exploite et commercialise les offres de programmes de télévision CANALSAT et LE MINIPACK. Les sièges sociaux de CANAL+ et CANAL+ FRANCE se situent au 50 rue Camille Desmoulins, 92863 Issy-les-Moulineaux Cedex 9.

### TITRE I – L'ABONNEMENT

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

##### 1.1 Les offres CANAL+

CANAL+ propose aux personnes physiques majeures domiciliées en France métropolitaine et à Monaco des Abonnements à des offres personnalisées de télévision payante (ci-après dénommés "Abonnement(s)") diffusés dans les territoires ci-dessus indiqués, ainsi que le service personnalisé fourni par CANAL+/CANAL+ FRANCE incluant les recommandations personnalisées, les fonctionnalités de recherche de contenus ou programmes, de reprise de lecture, de playlists. Certains programmes ou services ne sont pas disponibles sur l'ensemble du territoire. Pour plus d'informations se référer à la fiche tarifaire à jour, disponible sur l'Espace Client de l'abonné.

Les Abonnements proposés par CANAL+/CANAL+ FRANCE sont les suivants :

- L'Abonnement à l'offre « CANAL+ LA CHAÎNE »
- L'Abonnement à l'offre « CANAL+ LES CHAÎNES »
- L'Abonnement à l'offre « CANAL+ LA CHAÎNE et CANAL+ SPORT »
- L'Abonnement à l'offre « CANAL+ LA CHAÎNE et CANAL+ CINEMA / CANAL+ SERIES »

Chacune de ces offres donnent également accès aux services de télévision de rattrapage complémentaires ainsi qu'à MULTISPORTS et tout programme contenu dans les offres CANAL+. En effet, la souscription à l'Abonnement LES CHAÎNES CANAL+ (à l'exception de l'Abonnement aux programmes CANAL+ sur TV par la TNT et/ou par le réseau Internet ou à tout Abonnement soumis à des Conditions particulières reproduites ci-après) emporte la souscription à l'Abonnement MULTISPORTS (tel que décrit à l'article 15 ci-après) jusqu'à l'échéance de l'Abonnement LES CHAÎNES CANAL+. Chaque Abonnement peut être complété par une ou plusieurs options, en ce compris les transactions de vidéo à la demande CANALVOD, visées au Titre IV ci-dessous et décrites dans la fiche tarifaire en vigueur au jour de la souscription.

##### 1.2 CANALSAT/MINIPACK

CANAL+ FRANCE propose aux personnes physiques majeures domiciliées en France métropolitaine et à Monaco des Abonnements à des offres personnalisées de télévision payante (ci-après dénommés « Abonnement(s) »), diffusées dans les territoires ci-dessus indiqués :

- Abonnement à CANALSAT
- Abonnement LE MINIPACK

**1.3** L'Abonnement LE MINIPACK est accessible uniquement sur un écran TV.

**1.4** L'abonné est responsable de toute activité sur son compte, y compris en cas d'Abonnement donnant droit à plusieurs connexions simultanées, et il lui appartient de contrôler l'accès à son compte, notamment pour s'assurer que :

- l'usage reste à tout moment strictement privé et au sein du cercle familial, et conforme ainsi au nombre de connexions simultanées autorisées ;
- personne n'accède aux informations rattachées à son compte (moyens de paiement, autres données personnelles...).

Sont considérées comme faisant partie du cercle familial, les personnes parentes ou amies très proches qui sont unies de façon habituelle par des liens familiaux ou d'intimité.

Pour ce faire, l'abonné s'engage à contrôler l'ensemble des équipements utilisés pour accéder aux offres CANAL+ et à ne communiquer à personne en dehors de son cercle familial son identifiant et son mot de passe et ce afin que l'ensemble des équipements utilisés ne permette pas un détournement du nombre de connexions simultanées autorisées. L'abonné est informé, prend acte et accepte que CANAL+ FRANCE se réserve le droit de procéder à tout moment à tout contrôle approprié pour vérifier l'utilisation des connexions simultanées, par toute mesure adéquate dans le respect des dispositions légales et des droits des ayants droit.

Toute monétisation des droits sur l'Abonnement aux offres CANAL+ et/ou des connexions simultanées auxquelles l'Abonnement donne droit est interdite.

Dans le cadre de son Abonnement CANAL+, l'Abonné s'engage à ne pas faire usage de tout outil, dispositif, mécanisme ou technologie tel que, par exemple, un réseau privé virtuel ou VPN qui dissimule ou altère l'adresse IP.

## ARTICLE 2 – PROGRAMMATION

**2.1** CANAL+/CANAL+ FRANCE 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. L'abonné est dans l'obligation de créer ce code parental y compris s'il n'envisage pas de visionner ces programmes et la confidentialité de ce code doit être préservée. Il est rappelé que le visionnage de programmes de catégorie V par des mineurs est susceptible de leur causer des troubles durables et que le fait de permettre à un mineur de voir ou d'entendre un programme de catégorie V est passible d'une peine de 5 ans d'emprisonnement et de 75 000 euros d'amende (article 227-22 du Code pénal).

**2.2** CANAL+/CANAL+ FRANCE proposent des programmes présentés comme spécifiquement conçus pour les enfants de moins de trois ans. CANAL+/CANAL+ FRANCE portent à la connaissance des abonnés le message d'avertissement suivant « Ceci est un message de l'Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique et du Ministère de la Santé et de la Prévention : Regarder la télévision, y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de 3 ans, peut entraîner chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans ».

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

## 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 ACCES SUR TV)

#### 3.1 Modalités générales

L'accès aux programmes de CANAL+, de CANALSAT ou du MINIPACK est autorisé pour un accès principal sur TV selon le mode de réception choisi, uniquement pour un usage privé et personnel, et pour utilisation au sein d'un même cercle familial. CANAL+/CANAL+ FRANCE 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.

L'Abonnement à CANAL+ ou à CANALSAT donne accès aux programmes 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 deux (2) connexions supplémentaires (PC/Mac, smartphone, tablette, Fire TV, TV connectées à Internet et consoles compatibles). Accessibles en simultanée, sous réserve de disposer des équipements compatibles. Cet accès multi-écrans est réservé à un usage privé et personnel pour une utilisation au sein du même cercle familial.

Chaque Abonnement CANALSAT peut être complété par une ou plusieurs option(s) visée(s) au Titre IV ci-dessous et décrites dans la fiche tarifaire en vigueur au jour de la souscription.

A la date des présentes Conditions Générales, l'abonné à CANAL+ peut avoir accès aux programmes de l'Abonnement CANAL+ sur TV, par les modes de réception suivants, conformément à l'article 3.2.3 ci-après :

- en mode numérique par satellite Astra 19°2 Est ou réseau Internet sous réserve de disposer d'un décodeur connecté compatible et d'un débit Internet suffisant.
- en mode numérique par satellite Astra 19°2 Est, exclusivement en HD sous réserve de disposer d'un décodeur compatible,
- en mode numérique via le réseau filaire, notamment ADSL ou fibre optique ou câble. Seul l'Abonnement à CANAL+ est susceptible d'être accessible par le câble.

**3.1.2** L'abonné à CANALSAT peut avoir accès aux programmes de CANALSAT sur TV par les modes de réception suivants, conformément à l'article 3.2.3 ci-après :

- en mode numérique par satellite Astra 19°2 Est, en HD,
  - en mode numérique via le réseau filaire, notamment ADSL ou fibre optique ou câble,
- L'abonné MINIPACK peut avoir accès aux programmes du MINIPACK sur TV par les modes de réception suivants, conformément à l'article 3.2.3 ci-après :
- en mode numérique terrestre pour l'Abonnement à CANAL+ sous réserve de disposer d'un Décodeur tiers compatible et d'une carte d'Abonnement,
  - en mode numérique terrestre 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).

**3.1.3** La liste de ces modes de réception peut être amenée à évoluer en cours d'abonnement, notamment du fait de l'évolution de la technologie ou des autorisations administratives requises pour l'usage de certains d'entre eux. A la souscription du contrat, l'abonné informe CANAL+/CANAL+ FRANCE du mode de réception des programmes et du système d'accès à l'abonnement qu'il souhaite utiliser et peut en changer à tout moment, sous réserve d'en informer CANAL+ via l'Espace client. Dans le cas où le mode de réception utilisé par un abonné ne serait plus disponible, CANAL+/CANAL+ FRANCE s'engage à l'en informer préalablement afin qu'il puisse faire le choix, avec l'aide du Service Client, d'un autre mode de réception disponible.

**3.1.4.** 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...), qui permet la diffusion des services audiovisuels accessibles sur le téléviseur via un réseau tiers et un système d'accès à l'Abonnement fourni par ce tiers.

La souscription d'un Abonnement par l'intermédiaire d'un Opérateur Tiers établit des relations juridiques distinctes et indépendantes entre CANAL+/CANAL+ FRANCE et l'abonné de celles pouvant exister entre l'abonné et l'Opérateur Tiers, et de celles pouvant exister entre CANAL+/CANAL+ FRANCE et l'Opérateur Tiers.

La disparition de la possibilité d'accéder aux programmes par le biais d'un Opérateur Tiers et son système d'accès à l'Abonnement, notamment du fait de la cessation d'un partenariat entre cet Opérateur Tiers et CANAL+/CANAL+ FRANCE ou du fait de la résiliation par l'abonné de son contrat avec cet Opérateur Tiers sont sans effet sur la durée de l'Abonnement. Dans l'hypothèse où l'abonné utilisait le système d'accès à l'Abonnement fourni par cet Opérateur Tiers pour accéder à son Abonnement, l'abonné peut notamment solliciter sur son Espace Client la fourniture par CANAL+ d'une Carte d'Abonnement CANAL+ et d'un décodeur CANAL+, ou le cas échéant, informer CANAL+/CANAL+ FRANCE de son choix d'accéder aux programmes par le biais du réseau tiers et du système d'accès à l'abonnement proposé par un autre Opérateur Tiers avec lequel il a contracté.

**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 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 d'un Opérateur Tiers et disposer d'un décodeur TV remis par cet Opérateur Tiers,
- soit, pour une réception par le Réseau Internet, d'un téléviseur connecté au Réseau Internet compatible et d'une connexion Internet haut débit.

Pour recevoir l'Abonnement LE MINIPACK sur TV par la TNT et/ou le réseau Internet, 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 pour une réception par la TNT et le réseau Internet, 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, d'un téléviseur connecté au Réseau Internet compatible et d'une connexion Internet haut débit.

#### 3.2.2 Carte d'Abonnement

CANAL+/CANAL+ FRANCE fournissent à la souscription d'un abonnement 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 le système d'accès à l'Abonnement est fourni par ledit Opérateur Tiers ; Dans le cas de la disparition, au cours de l'Abonnement, de la possibilité d'accéder aux programmes par le biais du réseau tiers de cet Opérateur Tiers, notamment du fait de la fin d'un Partenariat entre CANAL+/CANAL+ FRANCE et cet Opérateur Tiers, l'abonné en sera informé préalablement par CANAL+ et pourra solliciter via son Espace Client une Carte d'Abonnement CANAL+ et un décodeur qui lui seront fournis par CANAL+/CANAL+ FRANCE. L'abonné pourra également solliciter via son Espace Client une Carte d'Abonnement et un décodeur en cas de résiliation de son contrat avec son Opérateur Tiers initial et d'absence de souscription d'un nouveau contrat avec un autre Opérateur Tiers fournissant un système d'accès à l'Abonnement.

- les Abonnements reçus sur un téléviseur connecté compatible, pour lesquels aucune carte n'est requise (le système de contrôle d'accès étant intégré dans le téléviseur). Dans le cas où, au cours de l'Abonnement, l'abonné ferait le choix d'un nouveau mode d'accès aux programmes n'incluant pas un système de contrôle d'accès intégré dans le téléviseur ou la fourniture par un Opérateur Tiers d'un système d'accès à l'Abonnement, il pourra solliciter via son Espace Client une Carte

d'Abonnement CANAL+ et un décodeur CANAL+ qui lui seront fournis par CANAL+/CANAL+ FRANCE. Cette Carte d'Abonnement CANAL+ constitue un module qui identifie techniquement et individualise la gestion de l'abonné par CANAL+/CANAL+ FRANCE et donne accès à un ensemble de programmes qui ne peuvent être dissociés. Elle demeure la propriété insaisissable, inaliénable et incessible de CANAL+/CANAL+ FRANCE qui se réservent 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+/CANAL+ FRANCE. L'abonné engage sa responsabilité à l'égard de CANAL+/CANAL+ FRANCE 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 Abonnements CANAL+/CANALSAT par l'installation d'un équipement, matériel, dispositif ou instrument conçu, en tout ou partie, pour capter frauduleusement des 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 CANAL+ FRANCE, 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+ FRANCE, 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+/CANAL+ FRANCE généralisant la réception par les abonnés de leurs programmes en haute définition (HD) ou ultra haute définition (UHD ou UHD HDR), l'abonné peut disposer, pour la réception de l'Abonnement sur TV, d'un décodeur compatible HD ou UHD ou UHD HDR et de ses accessoires. Un décodeur inclut une télécommande, un cordon secteur équipé le cas échéant d'un transformateur ou d'un bloc alimentation, un cordon HDMI, et selon le cas, une carte, un cordon Ethernet, nécessaires à la réception des programmes.

Il peut s'agir :

- d'un décodeur mis à disposition par CANAL+/CANAL+ FRANCE ou toute autre personne désignée par elles à titre gratuit ou au titre d'une location, pour un Abonnement à CANAL+ et/ou CANALSAT par satellite (ci-après dénommé « Décodeur CANAL+ »),
- d'un Décodeur CANAL+, pour un Abonnement LE MINIPACK par la TNT ou par la TNT et le réseau Internet,
- 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+ disponible sur boutique.canalplus.com dans la rubrique « CANAL READY » (ci-après dénommé « Décodeur tiers »). Il est entendu que CANAL+/CANAL+ FRANCE ne peuvent être tenues responsables en cas de non-conformité d'un décodeur acquis par l'abonné. De même, CANAL+/CANAL+ FRANCE 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+/CANAL+ FRANCE mettent à sa disposition un décodeur, et le cas échéant un disque dur, selon les modalités définies dans la fiche tarifaire.

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

CANAL+/CANAL+ FRANCE 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+/CANAL+ FRANCE ne pourra dès lors en aucun cas être engagée à ce titre.

**3.2.4** Dans l'hypothèse où l'abonné demande la mise à disposition d'un Décodeur CANAL+ à la Date de souscription, il est précisé que compte tenu de différentes étapes d'acheminement nécessaires (traitement de la commande, mise à disposition en point relais ou livraison à domicile), CANAL+/CANAL+ FRANCE s'engage à livrer le Décodeur CANAL+ sans retard injustifié et au plus tard quinze (15) jours après la Date de souscription.

**3.2.5** La réception des Abonnements CANAL+ dans le cadre de l'Abonnement par voie satellitaire, permet à l'abonné de recevoir par voie satellitaire les services nationaux diffusés en clair par voie hertzienne en mode numérique au sens de l'article 98.1.1, dans toutes ses dispositions, de la loi du 30 septembre 1986.

#### 3.3 Sur TV par les réseaux filaires

Pour recevoir l'Abonnement par les « Réseaux filaires », l'abonné doit disposer d'un décodeur TV remis par un Opérateur Tiers, 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+ et/ou CANALSAT ou LE MINIPACK via les réseaux filaires de l'Opérateur Tiers.

### 3.4 Enregistrement des Programmes sur TV

**3.4.1** Pour enregistrer des programmes des Abonnements CANAL+ et/ou CANALSAT ou LE MINIPACK reçus 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 :

- Soit être mis à disposition par CANAL+/CANAL+ FRANCE 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+ »).
- Soit être mis à disposition de l'abonné par un 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 si l'abonné dispose d'un matériel de réception TNT et le réseau Internet dans le cadre de l'Abonnement MINIPACK, seuls les programmes reçus par la TNT peuvent être enregistrés.

**3.4.2** CANAL+/CANAL+ FRANCE ne saurait 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 droit,

**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 Sur un 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 un poste de télévision via un décodeur principal, et sur demande de l'abonné, sur un deuxième poste de télévision via un second décodeur TV.

**3.5.2** Le second décodeur TV peut être remis et facturé par CANAL+/CANAL+ FRANCE ou par un Opérateur Tiers.

**3.5.3** 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.

**3.5.4** La mise à disposition, l'utilisation, l'entretien et la restitution des seconds Décodeurs CANAL+ sont régis par les articles 3, 5 et 11.

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

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

L'Abonnement à CANAL+ et/ou à CANALSAT permet à l'abonné de recevoir ses programmes, dans le cadre du service multi-écrans (ci-après dénommé « myCANAL »), via le réseau Internet sur PC ou Mac. 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 droit de CANAL+/CANAL+ FRANCE, qui ne détiendraient pas l'intégralité des droits sur certains programmes nécessaires à leur diffusion sur PC/Mac.

L'Abonnement MINIPACK ne permet pas à l'abonné de recevoir des programmes du MINIPACK sur PC ou Mac.

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

L'Abonnement à CANAL+ et/ou à CANALSAT permet à l'abonné de recevoir ses programmes, sur myCANAL, via les réseaux Wi-Fi ou mobiles, sur un smartphone ou une tablette numérique compatible (avec forfait incluant la consommation de data en illimité).

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, les télévisions connectées à Internet LG (depuis 2018), Fire TV, consoles, Apple TV ou Android TV, Chromecast, Airplay, ainsi qu'en raison de restrictions imposées par les ayants droit de CANAL+/CANAL+ FRANCE qui ne détiendraient pas l'intégralité des droits sur certains programmes nécessaires à leur diffusion sur smartphone et tablette.

L'Abonnement LE MINIPACK ne permet pas à l'abonné de recevoir des programmes du MINIPACK 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+/CANAL+ FRANCE (Carte d'Abonnement CANAL+, Décodeur CANAL+, Mini décodeur CANAL+ et Disque Dur CANAL+) sont ci-après dénommés " les Equipements CANAL+ ".

Les Equipements CANAL+ sont remis directement par CANAL+ en cas de souscription d'un Abonnement CANAL+ et par CANAL+ FRANCE en cas de souscription d'un Abonnement CANALSAT ou LE MINIPACK ainsi qu'en cas de souscription conjointe d'un Abonnement CANAL+ et CANALSAT ou LE MINIPACK. Il n'est remis qu'un seul équipement à l'abonné lorsque ce dernier est à la fois abonné CANAL+ et CANALSAT ou LE MINIPACK par un mode de diffusion identique.

**5.1** Les Equipements CANAL+ sont la propriété exclusive, incessible et insaisissable de CANAL+ FRANCE. 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+/CANAL+ FRANCE, 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+/CANAL+ FRANCE, pour test, réparation ou remplacement.

**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+/CANAL+ FRANCE ou, le cas échéant CANAL+ FRANCE, 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+, ou le cas échéant CANAL+ FRANCE, 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+ ou, le cas échéant, de CANAL+ FRANCE :

- 200€ pour toute Apple TV 4K 32 Go,
- 80€ pour tout décodeur CANAL+ (Hors le Décodeur CANAL+ et le Mini Décodeur CANAL+),
- 115€ pour le Décodeur CANAL+ et le Mini Décodeur CANAL+,
- 69€ pour une télécommande Apple TV 4K 32 Go,
- 170€ pour tout décodeur CANAL+ avec Disque Dur CANAL+,
- 55€ pour tout Disque Dur CANAL+ (hors Disque Dur CANAL+ 1To 70€),
- 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 paiement des montants indiqués à l'article 5.5 s'effectuera suivant le même mode de règlement choisi par l'abonné lors de la souscription à un Abonnement CANAL+.

**5.6** CANAL+/CANAL+ FRANCE ne saurait 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 - CESSIION

**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.

En tout état de cause, les programmes et services inclus dans l'Abonnement sont accessibles au plus tard vingt-quatre (24) heures après la Date de souscription, via [www.canalplus.com](http://www.canalplus.com) sur PC/Mac ou l'application myCANAL sur un smartphone, une Fire, TV connectées à Internet compatibles (Samsung depuis 2018, LG depuis 2018, Hisense depuis 2020, TV Philips sous OS Titan depuis 2023), une tablette numérique compatible (avec forfait incluant la consommation de data en illimité) ou sur PS4, PS5, XBOX (ONE, Series S et X) uniquement.

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 douze (12) ou vingt-quatre (24) mois à compter du premier jour du mois suivant la Date de souscription à laquelle s'ajoute le mois en cours. Le mois en cours désigne le nombre de jours existant entre la Date de souscription de l'Abonnement et le dernier jour du mois suivant cette date.

**6.2** Chaque Abonnement est reconduit par tacite reconduction pour des durées de douze (12) mois au tarif et selon la composition de l'Abonnement en vigueur à la date de reconduction, sauf résiliation ou réengagement dans les conditions définies dans le cadre d'opérations promotionnelles spécifiques entraînant une durée d'engagement différentes (portée à la connaissance de l'abonné avant toute souscription).

**6.3** L'abonné a la possibilité de retrouver, à tout moment, sur son Espace Client, les communications qui lui ont été adressées par CANAL+ FRANCE.

**6.4** L'abonné donne son accord préalable express (i) pour que son contrat d'Abonnement CANAL+/CANALSAT ou MINIPACK puisse être cédé à un tiers, à tout moment, par CANAL+/CANAL+ FRANCE, dès lors que cette cession ne diminue pas les droits de l'abonné et (ii) pour que la cession de son contrat d'Abonnement libère CANAL+/CANAL+ FRANCE, des obligations relatives à l'exécution du contrat d'Abonnement à compter de la date de cession.

### ARTICLE 7 – TARIFS DE L'ABONNEMENT

**7.1** 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 trois (3) Contrats d'Abonnement sauf dérogation exceptionnelle accordée par CANAL+/CANAL+ FRANCE.

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

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

- du prix mensuel et forfaitaire de ou des Abonnements(s) et des éventuelles options souscrites, en ce compris les transactions de vidéo à la demande CANALVOD effectuées durant le mois concerné, 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.

**7.3** En cas de mise à disposition d'un Equipement CANAL+, l'abonné paiera en sus des sommes visées à l'article 7.2 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+/CANAL+ FRANCE 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 à CANAL+ et ses ayants droit.
- le prix mensuel de la location des Equipements CANAL+, selon le type d'Abonnement ainsi que le forfait spécifique pour le mois en cours.

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

**7.5** Les tarifs applicables à l'Abonnement visés aux articles 7.2 et 7.3 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. L'abonné peut retrouver, à tout moment, sur son échéancier personnalisé, le montant de ses prélèvements des douze (12) derniers mois et à venir téléchargeables depuis son Espace Client CANAL+ ainsi que ses notes de facturation.

**7.6** En cas de retard ou défaut de paiement et suite à des relances infructueuses des Services Clients CANAL+, CANAL+ FRANCE se réserve 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+/CANAL+ FRANCE conformément à l'article 10.3.

**7.7** En cas d'augmentation du tarif, l'abonné en sera informé 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 8 – MODIFICATION DU MATERIEL DE RECEPTION

**8.1** L'abonné peut, à tout moment, modifier son équipement. Cela 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, ou, pour un Abonnement à CANAL+, par câble ou pour un Abonnement MINIPACK par la TNT et réseau Internet.

L'abonné CANALSAT ne peut pas, en cours d'Abonnement, modifier son matériel de réception pour un Abonnement au MINIPACK.

### ARTICLE 9 – GARANTIES LEGALES DE CONFORMITE ET DES VICES-CACHES POUR LES CONTENUS ET SERVICES NUMERIQUES

Pour assurer la bonne compréhension des termes du présent article 9, en conformité avec le décret n°2022-946 du 29 juin 2022 relatif à la garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques et les services numériques, il est précisé que les termes « consommateur » et « professionnel » désignent respectivement l'« abonné » et « CANAL+/CANAL+ FRANCE ».

Pour plus d'informations relatives à toute compatibilité et interopérabilité pertinentes entre nos contenus numériques ou services numériques ainsi qu'avec certains matériels de réception ou logiciels, l'abonné peut se reporter aux conditions générales d'utilisation de CANAL+/CANAL+ FRANCE accessibles sur [canalplus.com](http://canalplus.com).

**9.1** Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant un délai correspondant à la durée du Contrat d'Abonnement à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant le délai correspondant à la durée du Contrat d'Abonnement.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

**9.2** Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;  
2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation. Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

**9.3** Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique.

**9.4** En cas de résolution du Contrat d'Abonnement selon l'une des raisons définies à l'article 9.2, CANAL+/CANAL+ FRANCE s'engage à :

- rembourser ou restituer dans un délai de quatorze (14) jours (sauf accord exprès de l'abonné) la portion proportionnelle du prix et tous les avantages correspondant à la période durant laquelle le contenu ou service numérique n'était pas conforme.
- mettre à disposition de l'abonné sans frais et dans un délai raisonnable, tout contenu qui a été fourni ou créé par lui lors de l'utilisation du contenu ou service numérique à condition que le contenu ait une utilité en dehors du contexte de son utilisation, qu'il n'ait traité qu'à l'activité de l'abonné lorsqu'il l'utilise ou qu'il n'ait pas été agrégé par CANAL+/CANAL+ FRANCE à d'autres données sans pouvoir être aisément désagrégé.

Par ailleurs, l'abonné est en droit de :

- suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au Contrat d'Abonnement jusqu'à ce que CANAL+/CANAL+ FRANCE aient satisfait à leurs obligations.
- exiger la réduction du prix ou la résolution immédiate du Contrat d'Abonnement sans avoir à effectuer une demande préalable de mise en conformité, si le défaut de conformité est si grave qu'il le justifie.

**9.5** La garantie ne couvre pas les défauts dû à l'incompatibilité entre le contenu ou service numérique fourni par CANAL+/CANAL+ FRANCE et l'environnement numérique de l'abonné. L'abonné est tenu de coopérer afin de déterminer si l'incompatibilité est la cause du défaut de conformité. En cas de refus, il incombe à l'abonné de prouver la responsabilité de CANAL+/CANAL+ FRANCE.

**9.6** Par ailleurs, si l'abonné n'installe pas dans un délai raisonnable les mises à jour fournies par CANAL+/CANAL+ FRANCE, ces derniers ne sont pas responsables des défauts de conformité résultant de cette non-installation si :

- CANAL+/CANAL+ FRANCE a informé l'abonné de la disponibilité des mises à jour et des conséquences de la non-installation ;

- la non-installation ou l'installation incorrecte des mises à jour n'est pas due à des lacunes dans des instructions d'installation fournies par CANAL+/CANAL+ FRANCE.

**9.7** L'abonné est informé que CANAL+/CANAL+ FRANCE peuvent être amenés, pour des raisons liées à l'amélioration de la qualité de service et à l'expérience utilisateur, à déployer ou effectuer des mises à jour qui ne sont pas nécessaires au maintien de la conformité du contenu ou service numérique. Ces mises à jour se feront sans coût supplémentaire et seront portées à la connaissance de l'abonné raisonnablement en avance. Ce dernier aura la possibilité de les refuser ou de les désinstaller à tout moment en cas d'incidence négative sur son accès au service ou contenu numérique.

**9.8** CANAL+/CANAL+ FRANCE ne saurait 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 telle que définie par l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence.

## 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, mentionne dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

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 (30) jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat.

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.

Par exception au premier alinéa du présent article, pour les contrats de fourniture de service de télévision au sens de l'article 2 de la loi n°86-1067 du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication et pour les contrats de fourniture de services de médias audiovisuels à la demande, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la première reconduction, dès lors qu'il change de domicile ou que son foyer fiscal évolue. »

En cas de résiliation anticipée après la première reconduction du contrat d'Abonnement pour changement de domicile ou évolution du foyer fiscal, l'Abonné devra transmettre concomitamment à sa demande de résiliation à CANAL+/CANAL+ FRANCE :

- S'il s'agit d'un changement de domicile, un justificatif de moins de six (6) mois attestant de son changement de domicile (quittance de loyer, factures récentes d'électricité, de gaz, d'eau, de téléphone fixe) ainsi qu'un second justificatif datant de moins de neuf (9) mois faisant état de son ancienne adresse (quittance de loyer, factures récentes d'électricité, de gaz, d'eau, de téléphone fixe).

- S'il s'agit d'une évolution du foyer fiscal, l'abonné devra transmettre à CANAL+/CANAL+ FRANCE une attestation de l'administration fiscale datant de moins de six (6) mois justifiant sa demande au titre de l'évolution du foyer fiscal.

La prise en compte de la demande de résiliation anticipée du contrat d'Abonnement pour ces motifs sera effective à la fin du mois suivant la réception des justificatifs.

**10.2** L'abonné ne peut résilier chacun de ses Abonnements qu'à leur échéance (hors cas de changement de domicile ou d'évolution du foyer fiscal conformément à l'art L.215-1 du Code de la consommation dont les conditions sont définies à l'article 10.1 des présentes Conditions Générales d'Abonnement), soit par notification écrite adressée au Service résiliation CANAL+/CANALSAT, soit à partir de l'interface en ligne depuis laquelle le consommateur peut conclure des contrats par voie électronique.

Pour toute demande de résiliation par notification écrite, l'adresse à laquelle la demande doit être envoyée est, à la date des présentes, CANAL+ FRANCE – Service Résiliation – TSA 86712 – 95905 CERGY-PONTOISE CEDEX 9. La notification écrite de l'abonné devra être envoyée à CANAL+/CANAL+ FRANCE (cachet de la Poste faisant foi) au plus tard un (1) mois avant l'échéance de son Abonnement, sauf en cas de résiliation anticipée pour motif légitime. Dans l'hypothèse où l'abonné se prévaudrait d'un motif légitime, il devra fournir à CANAL+/CANAL+ FRANCE toute pièce de nature à justifier le motif invoqué. Pour toute demande de résiliation en ligne, la demande devra être faite au plus tard un (1) mois avant l'échéance de son Abonnement, sauf en cas de résiliation anticipée pour motif légitime. Dans l'hypothèse où l'abonné se prévaudrait d'un motif légitime, il devra fournir à CANAL+/CANAL+ FRANCE toute pièce de nature à justifier le motif invoqué.

**10.3** CANAL+/CANAL+ FRANCE 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+/CANAL+ FRANCE 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,
- d'utilisation de l'Abonnement prévoyant plusieurs connexions simultanées en dehors du cercle strictement familial et/ou un nombre de connexions simultanées en dehors du nombre autorisé, en violation des obligations prévues par les présentes Conditions et notamment l'article 1.7.

- plus généralement de non-respect des présentes CGA.

**10.4** Les Equipements CANAL+ devront être restitués à toute personne désignée par CANAL+/CANAL+ FRANCE 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+/CANAL+ FRANCE 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+/CANAL+ FRANCE pourraient engager.

**10.7** La résiliation de l'Abonnement aux Offres CANAL+/CANALSAT par voie satellitaire est sans effet sur la réception par voie satellitaire des services nationaux diffusés en clair par voie hertzienne en mode numérique au sens de l'article 98.1.1, dans toutes ses dispositions, de la loi du 30 septembre 1986, sous réserve que l'abonné, à l'issue de la résiliation, s'équipe à ses frais et sous sa responsabilité du matériel compatible correspondant.

## 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 ou de la modification de celui-ci, et sauf dans le cas où ces Equipements CANAL+ sont nécessaires à la poursuite d'un Abonnement distinct CANAL+, CANALSAT ou LE MINIPACK, restituer auprès d'une personne désignée par CANAL+/CANAL+ FRANCE, l'ensemble des Equipements CANAL+.

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

- 200€ pour toute Apple TV 4K 32 Go,
- 80€ pour tout décodeur CANAL+ (hors le Décodeur CANAL+ et le Mini Décodeur CANAL+),
- 115€ pour le Décodeur CANAL+ et le Mini Décodeur CANAL+,
- 69€ pour une télécommande Apple TV 4K 32 Go,
- 170€ pour tout décodeur CANAL+ avec Disque Dur CANAL+,
- 55€ pour tout Disque Dur CANAL+ (hors Disque Dur CANAL+ 1To 70€),
- 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 7.3. Le paiement des montants indiqués à l'article 11.1 s'effectuera suivant le même mode de règlement choisi par l'abonné lors de la souscription à un Abonnement CANAL+. 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.221-18 et suivants du Code de la consommation, qui peut être exercé dans un délai de quatorze (14) jours à compter du lendemain de la date de l'acceptation de (cachet de la Poste faisant foi) en écrivant à : CANAL+ FRANCE Service rétractation, TSA 86712 – 95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9 ou par email à l'adresse [servicesclients@canal-plus.com](mailto:servicesclients@canal-plus.com). La date d'acceptation de l'offre correspond à la date de souscription de l'Abonnement. Dans l'hypothèse où, lors de la souscription de l'Abonnement, le premier mode de réception qu'un abonné indique à CANAL+/CANAL+ FRANCE vouloir utiliser implique la livraison d'un décodeur CANAL+ par CANAL+ FRANCE, le délai de rétractation de 14 jours débutera à compter du lendemain de la réception à domicile du décodeur CANAL+ ou, si l'abonné l'a demandé, en Point Relais.

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 quatorze (14) jours à compter de la réception par CANAL+/CANALSAT de la demande de rétractation, par chèque ou par un autre moyen de paiement préalablement déterminé en accord avec l'abonné. CANAL+/CANAL+ FRANCE adressera à l'abonné un bon de restitution prépayé pour permettre le renvoi des Equipements fournis par CANAL+/CANAL+ FRANCE. L'abonné ne sera remboursé des sommes versées au titre du dépôt de garantie qu'à la restitution des Equipements CANAL+.

## ARTICLE 13 – CONTACTS/DONNEES PERSONNELLES

**13.1** L'abonné peut contacter CANAL+/CANAL+ FRANCE 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 internet sur le site client.canalplus.com ou par email à l'adresse servicesclients@canal-plus.com. Pour les demandes relatives à la bonne exécution du Contrat d'Abonnement ou au traitement d'une réclamation ou d'assistance technique, l'abonné peut appeler, du lundi au samedi de 8H00 à 20H00 et le dimanche de 9H00 à 19H00, 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 quinze (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 quinze (15) jours. L'adresse du Service Clients et du Responsable du Dialogue Clients et/ou du Médiateur figure sur le site Internet client.canalplus.com.

Si, à l'issue de ces démarches préalables écrites des consommateurs vis-à-vis de CANAL+/CANAL+ FRANCE, la réponse des services précités est jugée insatisfaisante, le Service du Médiateur de la consommation 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, conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, CANAL+/ CANAL+ FRANCE adhère au Service du Médiateur de la consommation FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : Médiateur de la consommation FEVAD BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8 - <https://www.mediateurfevad.fr>.

**13.2** Dans le cadre de son Abonnement, l'abonné est amené à fournir à CANAL+/CANAL+ FRANCE des données personnelles le concernant. Le traitement de ces données est nécessaire à l'exécution du Contrat d'Abonnement et est réalisé conformément à la réglementation applicable à la protection des données personnelles et notamment, la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 telle que modifiée et le règlement européen relatif à la protection des données personnelles du 14 avril 2016 (ci-après "la réglementation applicable à la protection des données personnelles"). L'abonné dégage CANAL+/CANAL+ FRANCE de toute responsabilité liée aux litiges internes d'ordre privé liés à l'utilisation de l'Abonnement par les éventuels autres membres du cercle familial, qu'ils soient mineurs ou majeurs.

**13.3** Les données personnelles de l'abonné sont destinées à CANAL+/CANAL+ FRANCE et à ses sous-traitants assurant la fourniture des services objets de l'Abonnement et, le cas échéant, à ses partenaires en conformité avec la réglementation applicable à la protection des données personnelles. Les données personnelles pourront également être communiquées à des organismes publics, auxiliaires de justice, officiers ministériels, afin de se conformer à toute loi ou réglementation en vigueur, à qui CANAL+/CANAL+ FRANCE serait tenue de répondre (demande judiciaire ou administrative).

**13.4** Les données personnelles sont traitées pour la gestion administrative, technique et commerciale du Contrat d'Abonnement ainsi qu'à des fins de mesures d'audience, de suivi de qualité, de paiement des ayants droit, de prospection commerciale ou encore à des fins de détection des abonnés en situation d'impayés ou de fraudes aux droits de CANAL+/CANAL+ FRANCE, de gestion des exclusions associées à de tels impayés ou fraudes et pour la gestion des contentieux. Les informations facultatives sont destinées à mieux connaître l'abonné et ainsi à améliorer les services qui lui sont proposés.

**13.5** En cas de fraude détectée sur un moyen de paiement et à défaut de régularisation, CANAL+/CANAL+ FRANCE se réserve le droit d'exclure l'utilisation de ce moyen de paiement litigieux et son titulaire (abonné ou Tiers Payeur) pour toute souscription aux offres CANAL+/CANALSAT ou MINIPACK pour une durée maximum de deux ans à compter de la date d'exclusion. Tant que le moyen de paiement sera exclu, il ne pourra être utilisé pour le paiement de l'Abonnement. Sauf dans l'hypothèse où CANAL+/CANAL+ FRANCE n'est pas en mesure d'identifier que l'abonné est le titulaire du moyen de paiement litigieux, l'abonné sera informé de cette exclusion et pourra présenter ses observations.

En cas de situation d'impayés et à défaut de régularisation, CANAL+/ CANAL+ FRANCE se réserve le droit d'exclure toute nouvelle souscription aux offres CANAL+ par l'abonné pour une durée maximum de deux ans à compter de la date d'exclusion. Pour procéder à la régularisation de son paiement ou présenter ses observations, l'abonné peut contacter les Services Clients CANAL+ aux coordonnées indiquées à l'article 13.1 ou se connecter sur son Espace Clients CANAL+ à l'adresse client.canalplus.com. L'abonné sera informé de cette exclusion, des moyens dont il dispose pour régulariser son paiement et pourra présenter ses observations.

**13.6** CANAL+/ CANAL+ FRANCE pourront adresser à l'abonné, dans le respect de la réglementation applicable à la protection des données personnelles, par tout moyen (courrier postal, email, téléphone), des informations lui permettant de mieux connaître les services de CANAL+/ CANAL+ FRANCE ainsi que des propositions commerciales. L'abonné autorise CANAL+/ CANAL+ FRANCE à collecter les données d'usage de son Abonnement à des fins de suivi de qualité ou d'optimisation de son expérience 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. Par ailleurs, l'abonné autorise CANAL+/CANAL+ FRANCE à procéder à l'enregistrement des échanges téléphoniques à des fins de suivi de qualité. L'abonné peut s'y opposer en le notifiant au conseiller. Pour exercer son droit d'opposition à l'utilisation de ses données d'usage, l'abonné peut se rendre dans la rubrique Réglages ou Mon Compte de myCANAL [www.canalplus.com](http://www.canalplus.com) ou application myCANAL ou écrire à CANAL+/CANAL+ FRANCE dans les conditions définies à l'article 13.12 ci-après.

**13.7** Les données personnelles de l'abonné font l'objet d'un archivage électronique par CANAL+/ CANAL+ FRANCE pendant toute la durée de souscription à l'Abonnement et pendant les durées légales de conservation et de prescription.

**13.8** CANAL+/CANAL+ FRANCE met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la sécurité des données personnelles de l'abonné. Ces mesures comprennent la mise en place de politiques, procédures et solutions techniques permettant de prévenir et de traiter les vulnérabilités et les incidents de sécurité identifiés. En conformité avec la réglementation applicable, selon la nature de l'incident, CANAL+/CANAL+ FRANCE pourra notifier les abonnés dont les données personnelles auraient été impactées par un incident de sécurité.

**13.9** Tout transfert de données à caractère personnel à des prestataires techniques hors de l'Union Européenne est réalisé dans le strict respect des conditions de protection prévues par la réglementation applicable à la protection des données personnelles. En l'absence de décision de la Commission Européenne reconnaissant le pays destinataire des données comme ayant un niveau de protection adéquat, CANAL+ FRANCE prend les dispositions appropriées vis-à-vis de ses partenaires et sous-traitants impliqués (dont la signature des Clauses contractuelles types de la Commission européenne). L'abonné peut obtenir une copie des dispositions prises pour permettre le transfert des données, sur demande formulée à l'adresse figurant à l'article 13.12. Conformément à la réglementation applicable et afin de respecter le secret des affaires et les obligations de confidentialité auxquelles CANAL+ FRANCE est tenu, certaines informations pourront être occultées. Cette copie pourra également prendre la forme d'un résumé des mesures prises pour permettre le transfert des données.

**13.10** CANAL+/CANAL+ FRANCE peuvent, dans le respect de la réglementation applicable à la protection des données personnelles, 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. L'abonné est par ailleurs informé que l'accès, sur des applications ou des sites internet édités par des tiers, à certains contenus, programmes ou services inclus dans son Abonnement se fait conformément aux conditions générales d'utilisation desdits sites ou applications.

**13.11** L'abonné 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.

**13.12** L'abonné peut exercer à tout moment ses droits (accès, rectification, effacement, opposition, limitation au traitement et portabilité) sur les données le concernant en écrivant au Délégué à la protection des données (DPO) par courrier électronique à [dpo@canal-plus.com](mailto:dpo@canal-plus.com) ou par courrier postal à l'adresse DPO de CANAL+ FRANCE – TSA 16723 - 95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9 en joignant un justificatif d'identité. L'abonné est responsable de l'exercice

des droits précités et est réputé les avoir exercés en son nom et au nom de tous les membres éventuels du foyer, qu'ils soient mineurs ou majeurs.

L'abonné peut également définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication à des tiers des données personnelles le concernant après son décès.

**13.13** L'abonné a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

## TITRE IV – LES OPTIONS

### ARTICLE 14 – ACCES AUX OPTIONS

**14.1** L'abonné CANALSAT peut compléter son Abonnement, soit lors de la souscription, soit au cours de son Abonnement, par une ou plusieurs options composées de plusieurs programmes ou services disponibles selon les supports, plateformes, territoires, 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). L'abonné peut notamment compléter son Abonnement en souscrivant à l'option flux supplémentaire, dans la limite d'un seul flux supplémentaire. L'abonné CANAL+ peut également compléter son Abonnement en effectuant des transactions de vidéo à la demande CANALVOD.

**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 dans les conditions indiquées à l'article 4.

**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. Les augmentations tarifaires des options sont régies par les dispositions de l'article 7.7 ci-dessus.

**14.4** La résiliation de l'Abonnement dans les conditions visées à l'article 10 entraîne de plein droit la résiliation des options (sous réserve des dispositions de l'article 15.4 pour MULTISPORTS, RUGBY+ et beIN SPORTS).

**14.5** Les options peuvent être résiliées à tout moment par l'abonné indépendamment de l'Abonnement CANALSAT. Cette demande de résiliation se fera directement sur l'Espace Client et prendra effet à la fin du mois au cours duquel CANAL+ FRANCE aura réceptionné la demande de l'abonné.

### ARTICLE 15 – CONDITIONS SPECIFIQUES AUX OPTIONS MULTISPORTS, RUGBY+ ET BEIN SPORTS

**15.1** L'abonné à CANAL+ et l'abonné CANALSAT ou MINIPACK peuvent accéder à RUGBY+, MULTISPORTS ou beIN SPORTS, qui sont commercialisés soit à la semaine, soit par Abonnement. Sauf dans le cadre d'un Abonnement soumis à des Conditions Particulières d'Abonnement, l'abonné à CANAL+ bénéficie de l'option MULTISPORTS dans le cadre de son Abonnement et peut par ailleurs accéder à l'option RUGBY+.

**15.2** MULTISPORTS, RUGBY+ et beIN SPORTS 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 et tablette dans les conditions indiquées à l'article 4. Par dérogation à ce qui précède, pour un Abonnement via Bouygues FTTLA ou Numéricable, GOLF+ (incluse dans MULTISPORTS) est uniquement disponible sur [www.canalplus.com](http://www.canalplus.com).

**15.3** MULTISPORTS, RUGBY+ et beIN SPORTS sont facturées mensuellement par CANAL+ FRANCE (en cas d'Abonnement à CANALSAT seul ou avec CANAL+) ou SOCIETE D'ÉDITION DE CANAL+ (en cas d'Abonnement à CANAL+) au tarif défini dans la fiche tarifaire en vigueur au jour de leur souscription et ce, nonobstant l'absence de diffusion de matchs pendant les périodes de trêves des championnats concernés.

**15.4** La résiliation de l'Abonnement CANAL+ ou CANALSAT dans les conditions visées à l'article 10 entraîne la résiliation des options. Toutefois, en cas d'Abonnement à CANAL+ et CANALSAT, la résiliation d'un seul des Abonnements n'entraîne pas la résiliation des options susvisées.

### ARTICLE 16 – FILIERES RESPONSABILITE ELARGIE DU PRODUCTEUR

Conformément à l'article L.541-10-10 du Code de l'environnement, CANAL+/CANAL+ FRANCE sont enregistrées auprès de :

- l'éco-organisme ECO SYSTEM pour la filière des Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques sous l'identifiant unique n°IDU : FR011042\_050BJ6

- l'éco-organisme CITEO pour la filière des Papiers sous l'identifiant unique n°IDU : FR213834\_03PMZG

- l'éco-organisme CITEO pour la filière des Emballages sous l'identifiant unique n°IDU : FR213834\_OIVXXH

Ces enregistrements permettent à l'ADEME (l'Agence de la transition écologique) de réaliser le contrôle et le suivi des obligations au titre de la REP qui lui incombent.

## CONDITIONS PARTICULIERES D'ABONNEMENT A L'OFFRE " SERIE LES OFFRES CANAL+ ET BEIN SPORTS " VALABLES AU 11 JUILLET 2016

Les présentes conditions particulières d'Abonnement (ci-après les " Conditions Particulières d'Abonnement ") régissent l'offre d'Abonnement à l'une des offres CANAL+ associée aux chaînes beIN SPORTS (ci-après " Série Limitée beIN SPORTS ").

Les présentes Conditions Particulières d'Abonnement complètent les Conditions Générales d'Abonnement aux produits CANAL+ ou CANALSAT (ci-après les " Conditions Générales d'Abonnement "). En cas de contradiction entre les Conditions Particulières d'Abonnement et les Conditions Générales d'Abonnement, les dispositions des Conditions Particulières d'Abonnement prévaudront.

Par dérogation à l'article 1 des Conditions Générales d'Abonnement, la souscription à un Abonnement à CANAL+ et/ou CANALSAT dans le cadre de la Série Limitée beIN SPORTS emporte la souscription à un Abonnement aux chaînes beIN SPORTS jusqu'à l'échéance de l'Abonnement CANAL+ ou CANALSAT. La résiliation de l'Abonnement CANAL+ ou CANALSAT Série Limitée beIN SPORTS, dans les conditions visées à l'article 11 des Conditions Générales d'Abonnement, entraîne la résiliation de plein droit de beIN SPORTS.

Toutefois, en cas de souscription simultanée d'un Abonnement CANAL+ et d'un Abonnement CANALSAT avec les chaînes beIN SPORTS, la résiliation de l'Abonnement à CANAL+ n'entraîne pas la résiliation de beIN SPORTS. A l'inverse, la résiliation de l'Abonnement à CANALSAT entraîne la résiliation de l'Abonnement à beIN SPORTS.

Enfin, dans le cadre de la Série Limitée beIN SPORTS, et par dérogation à l'article 1 des Conditions Générales d'Abonnement, la souscription à CANAL+ n'inclut pas l'Abonnement à MULTISPORTS.

## Données personnelles et confidentialité

3 FEVRIER 2025

Dans le cadre de votre Abonnement aux offres CANAL+ disponibles sur votre territoire de résidence (votre "Territoire"), en créant un compte CANAL+, en participant à des événements (jeux, concours, inscription à des newsletters), vous êtes amenés à fournir à l'entité CANAL+ référencée ci-après selon votre offre d'abonnement (ci-après désignée « Entité CANAL+ concernée »), des données personnelles vous concernant.

Dans le cadre de nos relations commerciales, nos partenaires nous communiquent également, lors d'opérations ponctuelles, des données personnelles d'identification et de contact recueillies auprès de vous, en conformité avec la réglementation applicable à la protection des données personnelles.

| Territoire   | Offres d'abonnement   | Entité CANAL+ responsable de traitement de vos données personnelles ("Entité concernée")   | Conditions générales d'abonnement   |
|--|---|--|---|
| France métropolitaine et Monaco  | Offres CANAL+ BeIN Sports Connect CANAL+ SERIES OCS CINE+ TV+ | CANAL+ FRANCE (société par actions simplifiée au capital de 45.543.488 €, dont le siège social est situé 50 rue Camille Desmoulins - 92863 Issy-Les-Moulineaux Cedex 9, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 812 514 586) | <a href="https://static.canal-plus.net/boutique/infos-legales/CGA-Canal.pdf">https://static.canal-plus.net/boutique/infos-legales/CGA-Canal.pdf</a>   |
| Suisse romande   | Offres CANAL+   | GROUPE CANAL+ (SAS au capital de 312.573.099 € - 420 624 777 RCS Nanterre Siège social : 50, rue Camille Desmoulins - 92863 Issy-les-Moulineaux CEDEX 9)   | <a href="https://static.canal-plus.net/boutique/suisse/infos-legales/FT-CGA-modalites-Canal-CH.pdf">https://static.canal-plus.net/boutique/suisse/infos-legales/FT-CGA-modalites-Canal-CH.pdf</a>   |
| Nouvelle-Calédonie, Wallis et Futuna   | Offres CANAL+   | CANAL+ CALEDONIE (Immeuble Le City Bay - 30 bis rue de la Somme Quartier du Centre Ville 98800 NOUMEA – Nouvelle Calédonie)  | <a href="https://warehouse.canal-overseas.com/content/0001/24/79f99171c50b83523c6a38b13f29bfa1528b091d.pdf">https://warehouse.canal-overseas.com/content/0001/24/79f99171c50b83523c6a38b13f29bfa1528b091d.pdf</a>   |
| Polynésie Française  | Offres CANAL+   | CANAL+ POLYNESIE (C/O KPMG – FIDUPOL – Immeuble Le Bihan Local L2 Pirae – BP 621 98713 Papeete Polynésie Française)  | <a href="https://warehouse.canal-overseas.com/content/0001/41/cbbba5aa3bc7bc7c29601a3c77e76c94609f056c.pdf">https://warehouse.canal-overseas.com/content/0001/41/cbbba5aa3bc7bc7c29601a3c77e76c94609f056c.pdf</a>   |
| Afrique (Bénin, Burkina Faso, Congo, Cote d'Ivoire, Gabon, Guinée, Mali, Madagascar, Niger, RDC, Rwanda, Sénégal, Togo, le Burundi, l'Ethiopie et le Cameroun) | Offres CANAL+   | CANAL+ INTERNATIONAL 50 rue Camille Desmoulins - 92863 ISSY-LES-MOULINEAUX CEDEX 9 – France  | Référez-vous à votre contrat d'abonnement   |
| Guadeloupe, Martinique, Saint-Martin, Saint-Barthélemy (Antilles)  | Offres CANAL+   | CANAL+ANTILLES SAS au capital de 3.307.200€, immatriculée au RCS de Pointe à Pitre sous le numéro 388 543 126, dont le siège social est situé Espace Guyanamazon - Chemin Constant Chlore – 97354 REMIRE MONTJOLY  | <a href="https://warehouse.canal-overseas.com/content/0001/43/df416541dbdde1604bdf887b98392e7351dba4.pdf">https://warehouse.canal-overseas.com/content/0001/43/df416541dbdde1604bdf887b98392e7351dba4.pdf</a>   |
| Guyane   | Offres CANAL+   | CANAL+GUYANE SAS au capital de 400.000€, immatriculée au RCS de Cayenne sous le numéro 398 354 134, dont le siège social est situé Espace Guyanamazon – Chemin Constant Chlore – 97354 REMIRE MONTJOLY   | <a href="https://warehouse.canal-overseas.com/content/0001/43/df416541dbdde1604bdf887b98392e7351dba4.pdf">https://warehouse.canal-overseas.com/content/0001/43/df416541dbdde1604bdf887b98392e7351dba4.pdf</a>   |
| Réunion-Mayotte-Comores  | Offres CANAL+   | CANAL+REUNION SAS au capital de 1,500,000 €, immatriculée au RCS de Saint-Denis sous le numéro B 352 827 646, dont le siège social est situé 6 rue René Demarne - Technopole - 97490 Sainte Clotilde Cedex   | <a href="chrome-extension://efajdnbnmnnibpcjpcgldfmdkaj/https://warehouse.canal-overseas.com/content/0001/43/136d0ea0720804e5d9c5afe83edd38e6b2f7851c.pdf">chrome-extension://efajdnbnmnnibpcjpcgldfmdkaj/https://warehouse.canal-overseas.com/content/0001/43/136d0ea0720804e5d9c5afe83edd38e6b2f7851c.pdf</a> |

Les Entités CANAL+ concernées ont par ailleurs mandaté la société CANAL+ TECH (société par actions simplifiée au capital social de 37.000 euros, dont le siège social est situé 50, rue Camille Desmoulins 92863 Issy-Les-Moulineaux Cedex 9, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 829 673 938) aux fins de collecter et traiter vos données personnelles, notamment dans le cadre de l'utilisation des services, sites et applications Canal+, pour les finalités détaillées plus bas.

Pour plus d'informations, veuillez-vous reporter à nos :

- Conditions générales d'abonnement, référencées ci-dessus,
- Conditions générales d'utilisation des Sites CANAL+

Ces documents doivent être conservés à des fins de documentation, de référence future et de reproduction à l'identique.

Vos questions :

- Pourquoi vos données sont-elles utilisées et pour quelles finalités ?
- Quelles données collectons-nous ?
- A qui peuvent être destinées vos données personnelles ?
- Quels sont vos droits et comment les exercer ?
- Combien de temps vos données personnelles sont-elles conservées ?
- Qui contacter en cas de questions ?

### 1. Pourquoi vos données sont-elles utilisées et pour quelles finalités ?

Les Entités CANAL+ concernées souhaitent vous faire bénéficier des meilleurs services et fonctionnalités pour une TV plus simple, plus fluide et plus personnelle. Dans ce cadre, nous mettons en œuvre des analyses afin d'établir un profil individualisé de nos abonnés. Nous traitons ainsi vos données relatives à votre utilisation de nos services afin de (i) vous fournir des services ou vous diffuser des offres adaptées à vos centres d'intérêts, vos besoins ou vos usages, (ii) vous recommander des programmes plus pertinents ou (iii) mesurer l'impact de nos campagnes publicitaires qui vous sont présentées et de les personnaliser.

Nous utilisons vos données en vue des finalités et sur le fondement des bases légales suivantes :

#### 1. Traitements opérés sur le fondement légal du contrat :

- Vous offrir les services et contenus liés à l'abonnement que vous avez souscrit ou au compte que vous avez créé.
- Gérer la souscription et le suivi de votre abonnement.
- Gérer votre participation à des jeux-concours ou des offres promotionnelles.
- Gérer les impayés.

#### 2. Traitements opérés sur le fondement légal des obligations légales ou contractuelles auxquelles les Entités CANAL+ concernées sont soumises :

- Gérer les contentieux, les procédures contentieuses de recouvrement, les procédures judiciaires ou administratives.
- Répondre à vos demandes et à nos obligations légales et réglementaires.
- Gérer et justifier du paiement des ayants droit en fonction de la consommation des contenus par nos utilisateurs.

#### 3. Traitements opérés sur le fondement légal de l'intérêt légitime des Entités CANAL+ concernées à gérer les atteintes à nos droits, améliorer nos services et comprendre vos attentes :

- Détecter et prévenir la fraude et gérer les contentieux.
- Établir des statistiques et des études relatives à l'utilisation de nos services notamment à des fins de mesures d'audience et de suivi de qualité.
- Enregistrer les échanges téléphoniques avec nos conseillers à des fins de suivi de qualité.

#### 4. Traitements opérés sur le fondement légal de l'intérêt légitime des Entités CANAL+ concernées à personnaliser des services et des offres, mesurer la performance des campagnes publicitaires que nous diffusons, comprendre vos attentes et améliorer nos services, promouvoir nos services et ceux des tiers, sous réserve de vos droits détaillés à l'article 4 ou dans notre Politique cookies :

- Créer et partager des segments d'audience ou des profils utilisateurs en fonction de votre utilisation de nos services et/ou de vos centres d'intérêts.
- Mesurer votre intérêt pour les publicités qui vous sont présentées.
- Mesurer votre intérêt pour nos services et nos sites et les améliorer.
- Recommander du contenu en fonction de vos centres d'intérêt.
- Personnaliser la publicité qui vous est présentée en fonction de votre utilisation de nos services ou de celles de services tiers.

#### 5. Traitements opérés sur le fondement légal de l'intérêt légitime des Entités CANAL+ concernées à promouvoir nos services et ceux de nos partenaires, sous réserve de vos droits détaillés à l'article 4 ci-dessous :

- Vous adresser par tout moyen (courrier postal, email, téléphone, SMS, push notifications), des informations vous permettant de mieux connaître nos services ainsi que des offres commerciales relatives à nos services ou à ceux de nos partenaires.

#### 6. Traitements opérés sur le fondement légal du consentement, sous réserve de vos droits détaillés à l'article 4 ou dans notre Politique cookies :

- Mesurer l'utilisation et les performances de nos services (à l'exclusion de la mesure d'audience anonyme) pour mieux nous adapter à vos attentes.
- Vous proposer ou permettre à nos partenaires de vous proposer des publicités adaptées à vos centres d'intérêt et mesurer la performance de ces publicités.

Ces traitements, impliquant le stockage et l'accès à des informations de votre terminal, sont précisés au sein de notre Politique cookies ainsi que les moyens de s'y opposer.

### Anonymisation des données personnelles

Nous pouvons mettre en œuvre afin de protéger la vie privée des personnes, des processus d'anonymisation qui sont équivalents à la suppression de données personnelles dans des conditions garantissant l'impossibilité pour les Entités CANAL+ concernées comme pour quiconque, par quelque recoupement que ce soit, d'identifier, d'individualiser une personne, un terminal ou un comportement. Le cas échéant, nous recourons à des dispositifs d'anonymisation qui satisfont les critères les plus exigeants établis par les régulateurs européens en matière de techniques d'anonymisation, que nous veillons à faire réexaminer régulièrement en fonction de l'évolution des techniques mathématiques. Les données anonymes issues de ces techniques sont susceptibles d'être utilisées par les Entités CANAL+ concernées ou par leurs partenaires dans des conditions qui ne relèvent pas de la réglementation applicable à la protection des données personnelles.

### 2. QUELLES DONNEES COLLECTONS-NOUS ?

Nous collectons les données personnelles suivantes :

- Vos données d'identification et d'inscription à nos services
- Vos données d'utilisation de nos services
- Les données d'identification des terminaux utilisés pour accéder à nos services (identifiant de la box d'accès, du décodeur ou du terminal de lecture)
- Les données de réaction aux publicités ciblées qui vous sont proposées

### 3. A QUI PEUVENT ETRE DESTINEES VOS DONNEES PERSONNELLES ?

Vos données personnelles sont destinées à nos sous-traitants qui interviennent dans la fourniture de nos services et, le cas échéant, en conformité avec la réglementation applicable à la protection des données personnelles, à nos partenaires commerciaux, aux organismes intervenant dans la lutte contre le piratage de contenus (Association de lutte contre la piraterie audiovisuelle (ALPA), Motion Picture Association (MPA), Association pour la protection des programmes sportifs (APPS) et Alliance for Creativity and Entertainment (ACE) ou à des tiers intervenant dans la diffusion de publicités, sous réserve de vos droits garantis par la réglementation applicable à la protection des données personnelles.

Ainsi, dans le cadre de la mesure de performance des campagnes publicitaires diffusées via nos services, nous sommes amenés à transmettre à titre confidentiel et de manière sécurisée à certains de nos partenaires spécialisés dans ce domaine sous réserve d'avoir recueilli votre consentement, l'identifiant du terminal d'un utilisateur associé à l'indication du type de campagne publicitaire à laquelle il a été exposé lors de la consultation de nos services.

Le cas échéant, si vous avez préalablement consenti auprès de nos partenaires à l'utilisation commerciale des données de localisation de votre terminal mobile, ces derniers pourront nous indiquer, sous forme de statistiques agrégées, quel pourcentage des utilisateurs ayant préalablement fourni leur consentement à une telle géolocalisation ont fréquenté un espace commercial en rapport avec la publicité qui a été diffusée lors de leur usage de nos services. Ainsi, nous recevons des statistiques agrégées et anonymes nous permettant de mesurer l'impact des campagnes publicitaires que nous diffusons, sans toutefois disposer d'informations individualisantes sur les lieux que vous fréquentez.

Si toutefois, vous n'avez pas consenti auprès d'un de nos partenaires à une telle utilisation commerciale de vos données de localisation, aucun traitement de vos données ne sera réalisé par ces derniers et nous ne disposerons pas de statistiques anonymes telles que décrites ci-dessus.

De même, nous partageons également avec nos partenaires commerciaux, et de façon ponctuelle, des profils utilisateurs. Ces profils ont été définis en fonction de votre utilisation de nos services et/ou de vos centres d'intérêts. Ils sont entièrement pseudonymisés et sont transmis à titre confidentiel et de manière sécurisée. Ainsi, ces profils sont utilisés par nos partenaires commerciaux pour établir, calculer ou supposer vos centres d'intérêts et/ou pour vous proposer de la publicité, des contenus ou services ciblés sur leurs propres sites et applications. Toutefois, aucun partage ne sera effectué si vous n'avez pas consenti préalablement au dépôt des cookies publicitaires. Vous pouvez à tout moment retirer votre consentement en suivant les étapes décrites dans notre Politique cookies ou directement sur le bandeau d'information ; modifiez vos préférences (Paramétrage des cookies sur les Sites CANAL+).

Par ailleurs, nous sommes amenés à partager avec nos partenaires commerciaux et nos prestataires des données relatives à votre utilisation de nos services, en particulier pour les finalités de statistiques et de personnalisation de nos services et offres et de ceux de nos partenaires décrites ci-dessus.

Un tel partage ne peut se faire que sous les conditions suivantes :

- Soit sous réserve de votre accord libre, spécifique et préalable que vous pouvez fournir ou retirer à tout moment ;
- Soit, lorsque la réglementation applicable ne requiert pas votre accord, en garantissant d'autres mesures de protection de ces données : confidentialité, pseudonymisation, chiffrement, durée de conservation limitée au strict nécessaire, etc.

En tout état de cause, vous pouvez à tout moment, exercer vos droits auprès de nous, conformément à l'article 4 ci-dessous, exprimer votre accord ou le retirer, sans que cela ne change en quoi que ce soit vos droits d'accéder à nos services.

Pour les abonnés détenant une formule d'abonnement, ou ayant souscrit à une option, incluant l'accès aux contenus Max, l'accès aux contenus implique la transmission par l'Entité CANAL+ concernée de votre adresse mail à Discovery Communication Benelux B.V., qui est l'éditeur du service Max, pour vous permettre d'accéder au service également sur le site et l'application Max. Cette transmission ne pourra avoir lieu qu'après que vous en ayez été informé et que vous l'avez acceptée. Discovery Communication Benelux B.V. ne traitera votre adresse mail qu'aux fins de vous permettre de créer un compte directement sur leur service Max afin d'accéder à vos contenus Max. Vous restez libre de ne pas accepter cette transmission et, partant, de ne pas accéder aux contenus Max dans le cadre de votre abonnement. La fin de votre abonnement à une formule incluant l'accès aux contenus Max mettra fin au partage de votre adresse mail avec Discovery Communication Benelux B.V.

De même, s'agissant des abonnés à l'option DAZN Unlimited, l'accès aux contenus DAZN implique la transmission par l'Entité CANAL+ concernée de votre adresse mail à DAZN Limited, qui est l'éditeur du service DAZN, pour vous permettre d'accéder au service également sur le site et l'application DAZN. Cette transmission ne pourra avoir lieu qu'après que vous en ayez été informé et que vous l'avez acceptée. DAZN Limited ne traitera votre adresse mail qu'aux fins de vous permettre de créer un compte directement sur leur service DAZN afin d'accéder à vos contenus DAZN. Vous restez libre de ne pas accepter cette transmission et, partant, de ne pas souscrire à l'option DAZN par l'intermédiaire des offres CANAL+. La fin de votre abonnement à l'option DAZN Unlimited mettra fin au partage de votre adresse mail avec DAZN Limited.

Enfin, les données personnelles sont également communiquées, sur demande judiciaire ou administrative et afin de se conformer à toute loi ou réglementation en vigueur, à des organismes publics, auxiliaires de justice, officiers ministériels, à qui nous sommes tenus de répondre.

En cas de transfert en dehors de l'Union européenne, nous opérons ces transferts dans le strict respect des conditions de protection prévues par la réglementation applicable. En l'absence de décision de la Commission Européenne reconnaissant le pays destinataire de vos données comme ayant un niveau de protection adéquat, nous prenons les dispositions appropriées vis-à-vis de nos partenaires et sous-traitants impliqués (dont la signature des Clauses contractuelles types de la Commission européenne). Vous pouvez obtenir une copie des dispositions garanties prises pour permettre le transfert de vos données en dehors de l'Union européenne, sur demande formulée aux points de contact figurant à l'article 4.1 ci-dessous.

Conformément à la réglementation applicable et afin de respecter le secret des affaires et les obligations de confidentialité auxquelles nous sommes tenus, certaines informations pourront être occultées. Cette copie pourra également prendre la forme d'un résumé des mesures prises pour permettre le transfert de vos données.

#### 4. QUELS SONT VOS DROITS ET COMMENT LES EXERCER ?

##### 4.1 Exercice des droits

- **Si vous êtes situé en France Métropolitaine, à Monaco ou en Suisse romande :**

Votre demande concerne vos données traitées dans le cadre de votre abonnement aux offres CANAL+ :

- Renseigner [ce formulaire](#) en justifiant de votre identité,
- Nous écrire par e-mail à [dpo@canal-plus.com](mailto:dpo@canal-plus.com)
- Nous écrire par courrier postal à l'adresse DPO de Groupe CANAL+ - TSA 16723 96905 CERGY PONTOISE CEDEX 9.
- Si vous êtes situé en Suisse : par courrier électronique à [dpo-suisse@canalplus.ch](mailto:dpo-suisse@canalplus.ch) ;
- Pour CANAL+ BUSINESS, vous pouvez exercer vos droits en écrivant à [dpo.business@canal-plus.com](mailto:dpo.business@canal-plus.com) ou SERVICE CLIENTS CANAL+ BUSINESS - TSA 76720 - 95905 CERGY PONTOISE.
- Nous contacter aux coordonnées indiquées à l'article 6 ci-dessous : Qui contacter en cas de questions ?

Une lettre recommandée électronique n'est pas nécessaire pour exercer vos droits. Le simple envoi du formulaire par mail ou par courrier postal est suffisant. Si toutefois vous souhaitez utiliser des services de recommandés électroniques, veuillez écrire à [eRecommande@canal-plus.com](mailto:eRecommande@canal-plus.com) en justifiant de votre identité.

- **Si vous êtes situé dans les DROM, les COM, en Nouvelle-Calédonie ou en Polynésie Française :**

Votre demande concerne vos données traitées dans le cadre de votre abonnement aux offres CANAL+ :

- Nous écrire par mail à : [dpo.outremer@canal-plus.com](mailto:dpo.outremer@canal-plus.com) ;
- Renseigner le formulaire dédié pour les territoires suivants :

- Pour les Antilles/Guyane : <https://www.canalplus-caraibes.com/go/contacts/aiguillage>
- Pour la Réunion/Mayotte/Comores : <https://www.canalplus-reunion.com/re/contacts/aiguillage>
- Pour la Nouvelle-Calédonie/Wallis et Futuna : <https://www.canalplus-caledonie.com/nc/contacts/aiguillage>
- Pour la Polynésie Française : <https://www.vini.pf/contactez-nous>

- **Si vous êtes situé en Afrique :**

Votre demande concerne vos données traitées dans le cadre de votre abonnement aux offres CANAL+ :

- Nous écrire par mail à : [dpo@support.canalplus-afrique.com](mailto:dpo@support.canalplus-afrique.com)

Dans les conditions prévues par la réglementation applicable à la protection des données personnelles, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, et d'effacement de vos données, ainsi que d'un droit à la limitation du traitement.

Lorsque vos droits portent sur certains usages de vos données qui sont décrits dans notre politique cookies, les modalités d'expression de vos droits et de vos préférences sont décrites directement dans cette politique de cookies afin que vous puissiez identifier rapidement comment exercer vos droits qui s'attachent aux différents usages de vos données.

Vous pouvez vous opposer à la prospection commerciale en choisissant vos préférences de communication de la part des Entités CANAL+ concernées, depuis votre Espace Client CANAL+ e, si cette fonctionnalité est disponible sur votre territoire, ou en écrivant à l'Entité CANAL+ concernées dans les conditions décrites ci-dessus.

Si vous résidez en France, vous pouvez également vous opposer à la prospection commerciale par voie téléphonique en vous inscrivant sur [Blotcl.gouv.fr](http://Blotcl.gouv.fr).

Si vous souhaitez vous opposer à l'enregistrement des échanges téléphoniques à des fins de suivi de qualité, vous pouvez le notifier au conseiller, ou pour la France Métropolitaine et Monaco, lorsque vous appelez, en appuyant sur la touche 1 de votre téléphone.

En cas d'exercice du droit d'opposition aux sollicitations commerciales ou à la personnalisation de vos recommandations, nous cesserons le traitement de vos données personnelles, sauf en cas de motif(s) légitime(s) et impérieux pour le traitement, ou pour assurer la constatation, l'exercice ou la défense de nos droits en justice, conformément à la réglementation applicable.

Vous disposez également du droit de récupérer les données personnelles que vous nous avez fournies et qui sont nécessaires à l'exécution du contrat souscrit auprès de nous. Nous pourrions satisfaire cette demande de portabilité dans la mesure où elle portera sur de telles données, et/ou leur portabilité auprès de nous ou d'un prestataire de votre choix est nécessaire pour permettre la fourniture par ce dernier de services que vous avez au préalable fournis à l'Entité CANAL+ concernée. En conséquence, en l'absence d'une telle nécessité, la portabilité de vos données se limitera à vous transmettre sur un support informatique exploitable les catégories de coordonnées personnelles de contact et d'identification que vous aurez fournies.

Si vous estimez, après avoir contacté l'Entité CANAL+ concernée, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous disposez de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Pour les abonnés situés en Afrique, vous pouvez introduire une réclamation auprès de l'Autorité locale compétente en matière de protection des données personnelles.

##### 4.2 Paramètres de votre appareil mobile (smartphone ou tablette)

Si vous ne souhaitez plus recevoir de notifications de la part de l'application myCANAL, vous pouvez les désactiver :

- Sur Android :
  - en faisant glisser latéralement une notification de l'application, puis en sélectionnant l'option de Réglages et enfin en appuyant sur « Arrêter les notifications » ;
  - en vous rendant sur la rubrique Réglages de l'application myCANAL puis en désactivant l'option « Notifications » ;
  - en vous rendant dans les paramètres de votre appareil (rubrique Applis et notifications), puis en sélectionnant l'application myCANAL et la rubrique « Notifications ». Enfin, en désactivant l'option « Afficher les notifications ».
- Sur iOS :
  - en n'acceptant pas les notifications lorsque l'application vous le propose ;
  - en vous rendant dans les réglages de votre appareil (rubrique Notifications), puis en sélectionnant l'application myCANAL et la rubrique « Notifications ». Enfin, en désactivant l'option « Autoriser les notifications ».

–Pour la France Métropolitaine et Monaco : en allant dans votre Espace Client CANAL+, dans la rubrique « Modifier mes préférences de communication » et en désactivant le canal « Notifications push ».

Si vous ne souhaitez plus que les informations collectées à partir de votre appareil mobile ou à propos de celui-ci soient utilisées dans le cadre de la publicité comportementale en ligne, vous pouvez accéder aux paramètres de votre appareil et modifier "Suivi publicitaire limité" (pour iOS), "Désactiver personnalisation des annonces" (pour Android) ou "Laisser les applications utiliser l'identifiant de publicité pour permettre l'affichage de publicités plus pertinentes en fonction votre utilisation des applications" (Windows), ce qui vous permettra de limiter les informations collectées à partir de votre appareil mobile ou à propos de celui-ci.

Ces réglages sont accessibles :

- Sur iOS : en vous rendant sur la rubrique « Réglages », puis « Confidentialité » et enfin « Publicité » ;
- Sur Android : en vous rendant sur la rubrique « Réglages » de Android, puis « Android », « Paramètres », « Google » et enfin « Annonces » (le parcours est susceptible de varier selon le fabricant de téléphone et la version d'Android installée) ;
- Sur Windows : en vous rendant sur la rubrique « Réglages », puis « Général » et enfin « Modifier les options de confidentialité ».

##### 4.3 Désactivation de la personnalisation des recommandations de contenus

Si vous souhaitez désactiver la personnalisation des recommandations de contenus dans l'univers CANAL+, vous pouvez vous rendre dans la rubrique Réglages ou Compte de myCANAL ([www.canalplus.com](http://www.canalplus.com) ou application myCANAL).

#### **5. COMBIEN DE TEMPS VOS DONNEES PERSONNELLES SONT-ELLES CONSERVEES ?**

Vos données personnelles sont conservées selon des durées déterminées au regard de nos finalités et des obligations légales, fiscales et comptables nous incombant.

Les données liées à votre abonnement font l'objet d'un archivage électronique pendant toute la durée de souscription à l'abonnement et pendant les durées légales de prescription. Elles sont conservées sur une durée maximale de cinq ans à compter de la date de résiliation du contrat, pouvant être étendue jusqu'à l'épuisement des voies de recours en cas de contentieux.

Les données collectées dans le cadre de la création d'un compte sur les Sites CANAL+ pour accéder à des offres live ou en replay sont conservées pendant une durée maximale de trois ans à compter de la dernière date d'utilisation dudit compte.

Les enregistrements téléphoniques avec nos conseillers à des fins de suivi de qualité, réalisés sur la base d'un échantillon aléatoire et dans le cas où vous ne vous y êtes pas opposé, sont conservés pour une durée maximale d'un mois.

Les données des journaux (logs) sont, quant à elles, conservées pour une durée maximale de douze mois.

Quant aux cookies déposés sur votre terminal, ils sont conservés pour une durée maximale de treize mois à compter du premier dépôt sur le terminal. Pour en savoir plus concernant la gestion des cookies, nous vous invitons à vous référer à notre Politique Cookies.

#### **6. QUI CONTACTER EN CAS DE QUESTIONS ?**

Pour plus d'informations sur les données personnelles, nous vous invitons à vous reporter aux conditions générales d'abonnement applicables à votre abonnement (telles que listées dans le tableau en préambule), et à nos [conditions générales d'utilisation](#). Vous pouvez également contacter le DPO de l'Entité CANAL+ concernée à l'adresse communiquée à l'article 4.1 ci-dessus ou bien consulter le site de la CNIL ou de l'autorité compétente.