

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement, le formulaire de souscription (ainsi que le cas échéant le ou les formulaires de modification), ainsi que la Fiche Tarifaire en vigueur, fournis à l'Abonné, constituent le contrat d'Abonnement (ci-après dénommé le "Contrat") conclu :

- entre l'Abonné et CANAL+ ANTILLES, SAS au capital de 3.307.200€, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Fort de France sous le numéro 388 543 126, dont le siège social est situé Espaces Aéroservices Ancien Aéroport 97232 LAMENTIN, qui exploite et commercialise des offres de programmes de télévision TV CARAÏBES (ci-après "Les Offres TV CARAÏBES») sur le territoire de la Guadeloupe, de la Martinique et de Saint-Martin et de Saint-Barthélemy (ci-après dénommés(s) "le ou les Territoire(s)");
- entre l'Abonné et CANAL+ GUYANE, SAS au capital de 400.000€, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Cayenne sous le numéro 398 354 134, dont le siège social est situé Centre commercial Family Plaza- Rond Point Balata - Zone de Terca 97351 MATOURY, qui exploite et commercialise des offres de programmes de télévision TV CARAÏBES (ci-après "Les Offres TV CARAÏBES») sur le territoire de la Guyane (ci-après dénommé "le Territoire").

## TITRE I - DÉFINITIONS

Dans les présentes Conditions Générales d'Abonnement, les termes visés ci-dessous ont la signification suivante :

**Abonné (TV CARAÏBES) :** désigne toute personne physique majeure ayant souscrit à la Formule TV CARAÏBES et, le cas échéant, à l'un des Compléments d'Abonnement en numérique et par satellite.

**Abonnement (TV CARAÏBES) :** désigne l'abonnement permettant, sur le Territoire, l'accès à des offres de télévision payantes de CANAL+ ANTILLES ou CANAL+ GUYANE (ci-après dénommées ensemble ou séparément "LE FOURNISSEUR") composées de la Formule TV CARAÏBES et des Compléments d'Abonnement.

**Accessoires :** désigne, de manière générale tout matériel fourni par LE FOURNISSEUR, utile à l'installation des Équipements nécessaires à la réception des programmes de l'Abonnement souscrit, et en particulier les câbles de connexion.

**Boutiques :** désigne tout point de distribution agréé pour la commercialisation des Offres TV CARAÏBES. La liste des points de vente agréés figure sur le site [www.tvcaraibes.tv](http://www.tvcaraibes.tv).

**Carte d'Abonnement :** désigne la carte à mémoire numérique, propriété du FOURNISSEUR permettant l'accès à l'Abonnement par satellite dans le cadre de la mise à disposition du Décodeur par LE FOURNISSEUR.

**Complément(s) d'Abonnement (ou Option (s)) :** désigne(nt) les packs thématiques de chaînes disponibles en option, en complément de la Formule TV CARAÏBES. Les Compléments d'Abonnements sont sans durée d'engagement. La liste des Compléments d'Abonnement figure dans Fiche Tarifaire en vigueur.

**Décodeur :** désigne le décodeur satellite et ses accessoires (un décodeur numérique inclut notamment une alimentation, des cordons et une télécommande) mis à disposition par LE FOURNISSEUR et nécessaires à la réception des programmes.

**Équipements :** désignent le Décodeur et ses accessoires, ainsi que la Carte d'Abonnement mis à disposition de l'Abonné par LE FOURNISSEUR, ou toute personne désignée par lui.

**Formule TV CARAÏBES :** désigne le bouquet de chaînes de base au sein des Offres TV CARAÏBES constituant le socle de l'Abonnement, auquel peuvent être ajoutés des Compléments d'Abonnement.

**Fiche Tarifaire :** désigne le document comprenant l'intégralité des tarifs en vigueur pratiqués par LE FOURNISSEUR au titre de l'Abonnement, remis à l'Abonné au jour de sa souscription.

**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.

**Offre de CANAL+ TÉLÉCOM :** désigne une offre Double Play ou Triple Play proposée par la société CANAL+ TÉLÉCOM. Les Offres de CANAL+ TELECOM sont des offres indépendantes des Offres de CANAL+ (y compris les Offres TV CARAÏBES) et nécessitent un abonnement distinct.

**Stand régulier :** désigne un stand commercial situé de manière habituelle dans une galerie commerciale et distribuant TV CARAÏBES.

**Tiers Payeur :** désigne une personne physique ou morale qui n'est pas le titulaire de l'Abonnement et qui s'engage à payer, dans les conditions définies dans le Contrat, l'Abonnement fourni à l'Abonné par LE FOURNISSEUR.

## TITRE II - L'ABONNEMENT

### ARTICLE 1 - OBJET DE L'ABONNEMENT

**1.1** LE FOURNISSEUR propose aux particuliers domiciliés sur le Territoire un Abonnement à une offre de télévision payante destinée à un usage privé et personnel sur le Territoire.

**1.2** L'Abonnement peut être complété par un ou plusieurs Compléments d'Abonnement visés au Titre III ci-dessous et décrits dans la Fiche Tarifaire en vigueur au jour de sa souscription ou de sa modification.

**1.3** L'accès aux programmes de TV CARAÏBES est autorisé pour un accès sur TV uniquement pour un usage privé et personnel au sein d'un même foyer. LE FOURNISSEUR, ou toute personne désignée par lui, se réserve le droit de demander à l'Abonné une pièce d'identité, avant de lui remettre les Équipements.

### ARTICLE 2 - ENTRÉE EN VIGUEUR DURÉE DE L'ABONNEMENT

**2.1** 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. L'Abonnement est conclu pour une durée de douze (12) mois à compter du premier jour du mois suivant la date de souscription de l'Abonnement, à laquelle s'ajoute le Mois en cours.

**2.2** Sauf si l'Abonné décide de ne pas reconduire le Contrat, l'Abonnement est tacitement renouvelé à chaque échéance pour une nouvelle période de douze (12) mois.

### ARTICLE 3 - PROGRAMMATION

**3.1** LE FOURNISSEUR propose des programmes réservés à un public adulte averti (dits programmes de catégorie V). Leur accès est verrouillé par la saisie préalable d'un code parental personnel et modifiable par chaque Abonné, destiné à protéger les mineurs contre les nuisances qu'ils peuvent provoquer sur leur épanouissement physique, mental ou moral. Il est rappelé que le visionnage de programmes de catégorie V par des mineurs est susceptible de leur causer des troubles durables et que toute personne qui permettrait à des mineurs d'avoir accès à de tels programmes s'expose à des sanctions pénales (article 227-22 du Code pénal).

En conséquence, l'Abonné est seul responsable du maintien de la confidentialité du(es) identifiant(s) et/ou code(s) qui lui a (ont) été attribué(s), et il prendra toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre, à l'occasion de l'utilisation des matériels qui pourrait être faite par une personne non autorisée ou par un mineur, pour accéder au contenu desdits programmes. LE FOURNISSEUR est donc déchargé de toute responsabilité tant civile que pénale au cas où les dits programmes seraient visionnés par des mineurs, qu'ils soient parents ou non de l'Abonné.

**3.2** LE FOURNISSEUR propose des programmes présentés comme spécifiquement conçus pour les enfants de moins de trois ans. Le Conseil Supérieur de l'Audiovisuel et le ministère de la santé rappellent que regarder la télévision y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de trois ans peut entraîner chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retard de langage, agitations, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans.

**3.3** Le plan de services des chaînes accessibles via les Équipements est déterminé par LE FOURNISSEUR, en vue notamment d'optimiser le confort et la navigation de l'Abonné entre les chaînes.

### ARTICLE 4 - INTERRUPTION DU SERVICE

LE FOURNISSEUR ne saurait être tenu pour responsable en cas d'interruption temporaire ou définitive et qui n'est pas de son fait du système satellitaire INTELSAT 35, ou de tout autre système satellitaire qui pourrait lui succéder, quelle qu'en soit la cause, notamment pendant les périodes de conjonctions solaires ou lunaires.

### ARTICLE 5 - TARIFS DE L'ABONNEMENT

**5.1** L'Abonnement peut être payé soit par l'Abonné, soit par un Tiers Payeur. Un Tiers Payeur ne peut en aucun cas être payeur de plus de trois (3) Contrats sauf dérogation exceptionnelle accordée par LE FOURNISSEUR. L'Abonné et le Tiers Payeur sont solidairement responsables du paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du présent Contrat.

**5.2** La souscription d'un Abonnement implique le paiement :

(i) de son prix, incluant tout droit ou taxe applicable sur le Territoire ;

(ii) le cas échéant, des frais d'accès dus à titre définitif et forfaitaire lors de la souscription de l'Abonnement. Ces frais d'accès sont définitivement acquis par LE FOURNISSEUR une fois versés par l'Abonné et ne pourront en aucun cas être remboursés (sous réserve de l'exercice légitime par l'Abonné de son droit de rétractation dans les conditions de l'article 10 ci-après).

(iii) et le cas échéant, d'un dépôt de garantie au titre de la mise à disposition des Équipements par LE FOURNISSEUR. Le dépôt de garantie, qui ne porte pas intérêt, sera remboursé intégralement à l'Abonné à compter de la réception par LE FOURNISSEUR ou par tout organisme habilité, du certificat de restitution des Équipements. À la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause, LE FOURNISSEUR est expressément autorisée par l'Abonné à retenir sur le montant du dépôt de garantie toute somme dont l'Abonné serait encore débiteur vis-à-vis du FOURNISSEUR.

**5.3** Tous frais supportés par LE FOURNISSEUR à l'occasion d'un incident de paiement survenant pour une cause extérieure au FOURNISSEUR lors du prélèvement bancaire (dont le montant est indiqué dans la Fiche Tarifaire en vigueur) et/ ou du paiement par chèque du montant de l'Abonnement et/ou de toute autre somme due par l'Abonné, devront être remboursés au FOURNISSEUR par ledit Abonné.

**5.4** Les tarifs applicables à l'Abonnement visés aux articles ci-dessus et les modalités de paiement sont ceux définis dans la Fiche Tarifaire et le formulaire de souscription en vigueur au jour de la souscription de l'Abonnement, comprenant l'ensemble des tarifs dus au titre de l'Abonnement, des Équipements et des Compléments d'Abonnement.

**5.5** Les augmentations de tarifs applicables au renouvellement de l'Abonnement seront portées à la connaissance de l'Abonné, de manière individualisée au moins deux (2) mois avant la date de leur entrée en vigueur. L'Abonné aura alors la faculté de mettre fin à son Contrat, dans les conditions visées à l'article 8 ci-dessus.

Par dérogation à ce qui précède, le prix de l'Abonnement pourra être augmenté de tous impôts, droits ou taxes exigibles sur le Territoire dès leur entrée en vigueur.

**5.6** En cas de retard ou défaut de paiement et à la suite de relances infructueuses du Service Clients, LE FOURNISSEUR 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 LE FOURNISSEUR conformément à l'article 8.

## **ARTICLE 6 - ÉQUIPEMENTS ET CONDITIONS D'ACCÈS À L'ABONNEMENT**

### **6.1** Carte d'Abonnement

LE FOURNISSEUR fournira à l'Abonné une Carte d'Abonnement constituant un module qui identifie techniquement et individualise la gestion de l'Abonné par LE FOURNISSEUR et donne accès à un ensemble

de programmes qui ne peuvent être dissociés.

Elle demeure la propriété insaisissable, inaliénable et incessible du FOURNISSEUR 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 en dehors des cas de force majeure, défaillance de la carte ou faute imputable au FOURNISSEUR.

L'Abonné engage sa responsabilité à l'égard du FOURNISSEUR en cas d'usage illicite ou frauduleux de la Carte d'Abonnement (y compris sa déduplication) tel qu'une utilisation :

- permettant la captation illicite des contenus payants des Abonnements 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 (articles 79-1 et suivants de la loi du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication),

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

- enfreignant des droits de propriété intellectuelle (notamment article L. 335-2-1 du Code de Propriété Intellectuelle) de GROUPE CANAL+, cette liste n'étant pas exhaustive.

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

### **6.2** Décodeur CANAL+

Pour permettre à l'Abonné de recevoir ses programmes par satellite, LE FOURNISSEUR met à sa disposition un Décodeur CANAL+ tel que défini au Titre I Définitions ci-dessus, à titre d'accessoire du Contrat.

### **6.3** Réception du signal

Pour recevoir les programmes de TV CARAÏBES sur TV, l'Abonné doit également disposer et installer par ses propres moyens d'une antenne satellite individuelle ou être raccordé à une parabole de réception satellitaire collective permettant de capter les programmes diffusés par LE FOURNISSEUR par le système satellitaire INTELSAT 35 ou tout système qui pourrait lui succéder. L'Abonné pourra recourir au besoin à un antenniste référencé par LE FOURNISSEUR.

## **ARTICLE 7 - UTILISATION ET ENTRETIEN DES ÉQUIPEMENTS**

**7.1** Les Équipements mis à disposition par LE FOURNISSEUR ou toute autre personne désignée par elle demeurent la propriété exclusive, incessible et insaisissable du FOURNISSEUR ou de leurs ayants droit et ne pourront en aucun cas être cédés ou mis à disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit ou être utilisés directement ou indirectement par un non Abonné. Le Contrat ne dégage pas l'Abonné de sa responsabilité civile de gardien des Équipements.

**7.2** L'Abonné devra utiliser les Équipements sur le Territoire, exclusivement pour son usage personnel,

à destination d'un seul téléviseur par décoteur/carte. L'usage des Équipements 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 79-6), comme pour toute diffusion publique. L'usage des Équipements est interdit pour toute diffusion gratuite ou payante, représentation et reproduction publique comme pour toute organisation de la réception par des tiers de tout ou partie des programmes proposés par le FOURNISSEUR.

**7.3** L'Abonné s'engage à laisser libre accès à ces Équipements à tout représentant du FOURNISSEUR.

**7.4** LE FOURNISSEUR s'engage pendant toute la durée de l'Abonnement à assurer ou faire assurer gratuitement l'entretien normal des Équipements et à les maintenir en bon état de marche. En cas de panne, l'Abonné devra rapporter sous quarante-huit (48) heures les Équipements défectueux au distributeur TV CARAÏBES agréé par le FOURNISSEUR auprès duquel ils ont été retirés ou à tout autre distributeur TV CARAÏBES agréé par LE FOURNISSEUR pour les tests, réparations ou remplacements d'Équipements. L'entretien de la télécommande à l'issue de la première année d'Abonnement sera facturé à l'Abonné.

Afin d'assurer un bon fonctionnement des Équipements, LE FOURNISSEUR procédera régulièrement à une mise à jour de ces derniers, ce qui pourra entraîner le cas échéant une interruption momentanée des programmes.

**7.5** L'Abonné s'interdit formellement :

- d'effectuer toute ouverture, intervention technique, transformation ou modification sur les Équipements à quelle que fin que ce soit,

- de détériorer ou de retirer l'étiquette apposée sur les Équipements mentionnant le numéro de série.

**7.6** En cas de non-respect des conditions énoncées ci-dessus, de disparition, de détérioration ou de destruction de tout ou partie des Équipements, l'Abonné devra en informer LE FOURNISSEUR dans les quarante-huit (48) heures et en justifier (le cas échéant par la remise d'un récépissé de déclaration de vol, ou restitution des Équipements endommagés au distributeur agréé du FOURNISSEUR). L'Abonné sera tenu d'indemniser le FOURNISSEUR ou toute autre personne désignée par elle, suivant le cas, à concurrence des coûts de remise en état ou de remplacement de tout ou partie des Équipements, sauf preuve par celui-ci de son absence de faute et sous réserve de la garantie légale à la charge du FOURNISSEUR.

**7.7** LE FOURNISSEUR ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable en cas de disparition, perte, destruction, panne ou dysfonctionnement et, plus généralement, tout dommage ou événement susceptible d'affecter des équipements non fournis par LE FOURNISSEUR ou leur mandataire.

## **ARTICLE 8 - RÉSILIATION**

**8.1** En vertu des articles L.215-1 et L.215-3 du Code de la consommation, pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite.

Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, fait apparaître, dans un encadré apparent, la date limite de 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 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. Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.

**8.2** L'Abonné ne peut résilier son Abonnement qu'à l'échéance de celui-ci, moyennant notification par écrit adressée au service client du FOURNISSEUR dont l'adresse est indiquée à l'article 11.1 des présentes, au plus tard un (1) mois avant cette échéance, sauf en cas de résiliation anticipée pour motif légitime. Dans l'hypothèse où l'Abonné se prévaudrait d'un motif légitime, il devra fournir au FOURNISSEUR toute pièce de nature à justifier le motif invoqué.

**8.3** Par dérogation aux dispositions figurant à l'article 8.2, l'Abonné ayant souscrit à une Offre de CANAL+ TÉLÉCOM postérieurement à la date du 10 février 2014, dispose de la faculté, à l'issue de la période initiale d'abonnement de douze (12) ou vingt-quatre (24) mois aux Offres de CANAL+ TÉLÉCOM, de résilier simultanément son Offre de CANAL+ TÉLÉCOM et son Abonnement à TV CARAÏBES sans pénalités financières de résiliation ou contraintes techniques. Pour information, les Abonnés ayant souscrit à l'une des offres de CANAL+ TÉLÉCOM après le 10 février 2014, ont la possibilité, à l'issue de la période initiale d'abonnement de douze (12) ou vingt-quatre (24) mois aux Offres de CANAL+ TELECOM, de résilier leur contrat conclu avec CANAL+ TÉLÉCOM, sans pénalités financières de résiliation ou contraintes techniques.

**8.4** LE FOURNISSEUR pourra, sans préjudice de tous dommages intérêts comme de toute action en justice, considérer l'Abonnement résilié de plein droit, moyennant simple notification écrite, en cas :

- de non-paiement par l'Abonné des sommes dues au FOURNISSEUR après des relances du FOURNISSEUR restées infructueuses ;
- d'intervention technique non autorisée sur tout ou partie des Équipements ;
- de mise à disposition de tout ou partie des Équipements 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(s).

**8.5** Dès notification de la résiliation, quelle qu'en soit la cause, LE FOURNISSEUR procédera ou fera procéder à la désactivation de l'Abonnement. Les Équipements devront être restitués au distributeur TV CARAÏBES agréé par LE FOURNISSEUR le plus proche dans les conditions prévues à l'article 9 ci-dessous.

**8.6** Sauf en cas de résiliation anticipée pour motif légitime ou conformément aux dispositions visées à l'article 8.3 ci-dessus, l'Abonné reste redevable envers LE FOURNISSEUR de toutes les sommes dues au titre

de son Abonnement jusqu'à sa date d'échéance et notamment : du montant de l'Abonnement jusqu'à la date de restitution de l'ensemble des Équipements, du coût de remise en état ou de remplacement de tout ou partie des Équipements, des frais de recouvrement de créance(s), des frais de récupération des Équipements des frais de rejet(s) de prélèvement(s) bancaire(s) et, plus généralement, de toute(s) indemnité(s) et autre(s) somme(s) due(s) au FOURNISSEUR.

**8.7** En tout état de cause, l'Abonné restera redevable du coût de remise en état ou de remplacement de tout ou partie des Équipements, des frais de recouvrement de créance(s), des frais de récupération des Équipements des frais de rejet(s) de prélèvement(s) bancaire(s) et, plus généralement, de toute(s) indemnité(s) et autre(s) somme(s) due(s) au FOURNISSEUR.

**8.8** Toute utilisation de tout ou partie des Équipements ou de la Carte d'Abonnement en dehors du Territoire tel que visé à l'article 1.1 ci-dessus entraînera la résiliation de plein droit du Contrat, sans préjudice de toute action que LE FOURNISSEUR pourrait engager.

## ARTICLE 9 - RESTITUTION DES ÉQUIPEMENTS

**9.1** En cas de résiliation du Contrat, quelle qu'en soit la cause, l'Abonné devra restituer les Équipements mis à disposition par LE FOURNISSEUR au distributeur TV CARAÏBES agréé du FOURNISSEUR le plus proche, au plus tard dans un délai d'un (1) mois suivant la fin du Contrat. À défaut de restitution de la totalité des Équipements mis à disposition par LE FOURNISSEUR, et après relance(s) restée(s) infructueuse(s), LE FOURNISSEUR pourra réclamer le paiement d'une indemnité forfaitaire d'un montant de :

- Décodeur: 150 € (cent cinquante euros)
- Carte d'Abonnement: 15 € (quinze euros)
- Cordon HDMI: 10 € (dix euros)
- Câble RCA : 10 € (dix euros)
- Bloc d'alimentation électrique : 10 € (dix euros)
- Télécommande : 8 € (huit euros)

Le cas échéant, l'indemnité due par l'Abonné s'imputera sur le montant du dépôt de garantie versé initialement par l'Abonné dans les conditions prévues à l'article 5.2 (iii).

**9.2** En cas de rétractation de l'Abonné telle que décrite à l'article 10 ci-dessous, et conformément aux dispositions visées à l'article L.221-23 du Code de la Consommation, l'Abonné restitue les Équipements dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la communication au FOURNISSEUR de sa décision de se rétracter et supporte, s'il y a lieu, les coûts directs de renvoi desdits Équipements.

**9.3** Lors de la restitution par l'Abonné des Équipements, un Certificat de Restitution des Équipements (CRM) sera établi, sur la base duquel LE FOURNISSEUR pourra procéder à un contrôle du bon fonctionnement et de l'intégrité des Équipements et se réserve le droit, si le fonctionnement ou l'intégrité sont affectés, de facturer l'Abonné à due concurrence du montant des réparations nécessaires ou le cas échéant du remplacement.

## ARTICLE 10 - DROIT DE RÉTRACTATION

**10.1** Contrat conclu en Boutiques : l'Abonné ne dispose d'aucun droit de rétractation pour toute souscription effectuée dans une Boutique.

**10.2** Contrat conclu dans un Stand régulier : L'Abonné ne dispose d'aucun droit de rétractation pour toute souscription effectuée dans un stand mobile installé dans la galerie marchande des grandes surfaces.

**10.3** Contrat conclu dans les foires et salons : L'Abonné ne dispose d'aucun droit de rétractation pour toute souscription effectuée dans une foire ou dans un salon.

**10.4** Contrat conclu à distance ou hors établissement : dans le respect des dispositions visées aux articles L.221- 18 et suivants du Code de la consommation, l'Abonné dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance (par courrier, téléphone, internet), à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement (à domicile par exemple) sans avoir à motiver sa décision, ni à supporter d'autres coûts que ceux visés aux présentes.

Le délai de quatorze (14) jours court à compter : 1° De la conclusion du Contrat, ou 2° De la réception des Équipements si ceux-ci lui sont livrés.

L'Abonné exerce son droit de rétractation dans le délai précité auprès du Service Clients suivant les modalités définies à l'article L. 221-18 et suivants, en adressant le formulaire de rétractation dûment complété et signé ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter auprès du Service Clients TV CARAÏBES IMMEUBLE CANAL MEDIA TSA 31007 97195 BAIE- MAHAULT CEDEX ou via le formulaire de contact accessible via le site Internet [www.tvcaraibes.tv](http://www.tvcaraibes.tv). Dans le respect des dispositions visées à l'article L.221-24 du Code de la Consommation, en cas de rétractation, le remboursement de la totalité des sommes versées par l'Abonné au titre de la Formule TV CARAÏBES et/ou de ou des Compléments d'Abonnement sera effectuée par LE FOURNISSEUR dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle LE FOURNISSEUR a été informée de la décision de l'Abonné de se rétracter.

Enfin, et uniquement pour les contrats conclus hors établissement, aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, ne peut être demandé au Client avant l'expiration d'un délai de sept (7) jours à compter de sa souscription.

## ARTICLE 11 - CONTACTS/RÈGLEMENT AMIABLE DES LITIGES

**11.1** L'Abonné peut contacter par courrier adressé au Service Clients TV CARAÏBES, dont l'adresse, à la date de publication des présentes Conditions Générales d'Abonnement, est la suivante : Service Clients TV CARAÏBES - IMMEUBLE CANAL MEDIA TSA 31007 97195 BAIE-MAHAULT CEDEX, ou par téléphone au 0808 805 805 (service gratuit+ prix appel) ou par internet via le formulaire de contact accessible sur la page « Aide et Contact » du site [www.tvcaraibes.tv](http://www.tvcaraibes.tv). L'adresse du Service Clients est susceptible d'être modifiée et LE FOURNISSEUR en informera l'Abonné par tout moyen.

Il appartient en conséquence à l'Abonné de s'assurer, avant envoi de son courrier, de l'effectivité de l'adresse utilisée par tout moyen. Si le Service Clients est obligé de faire des recherches, la demande de l'Abonné sera traitée dans un délai compris entre cinq (5) Jours et un (1) mois à compter de sa réception par le Service Clients. Elle fera l'objet d'une réponse écrite de la part du FOURNISSEUR en cas de demande expresse du Client en ce sens.

**11.2** Toute demande du Client relative à l'Abonnement sera traitée par le Service Client du FOURNISSEUR, dans les conditions décrites au précédent paragraphe. En cas d'échec de sa demande, le Client devra saisir par une réclamation écrite le Service Abonnés du FOURNISSEUR adressée à IMMEUBLE CANAL MEDIA TSA 31007 97195 BAIE-MAHAULT CEDEX ou transmise via le formulaire de contact accessible via le site internet [www.tvcaraibes.tv](http://www.tvcaraibes.tv). Elle fera l'objet d'un

traitement par le Service Abonnés du FOURNISSEUR dans le délai d'un (1) mois à compter de sa réception par le Service Abonnés.

**11.3** Si le Client estime sa réclamation écrite insatisfaisante, ou si aucune réponse ne lui est apportée dans le délai d'un (1) mois, il pourra, dans un délai maximal d'un (1) an à compter de la date de sa réclamation écrite portée devant le Service Abonnés, saisir la médiation des communications électroniques via son site Internet [www.mediation-telecom.org](http://www.mediation-telecom.org) ou par courrier : La médiation des communications électroniques CS 30342 94257 GENTILLY CEDEX, pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti.

## ARTICLE 12 - DONNÉES PERSONNELLES

**12.1** Dans le cadre de son Abonnement, l'Abonné est amené à fournir au FOURNISSEUR 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").

**12.2** Les données personnelles de l'Abonné sont destinées au FOURNISSEUR 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 LE FOURNISSEUR serait tenue de répondre (demande judiciaire ou administrative).

**12.3** Les données personnelles de l'Abonné sont destinées au FOURNISSEUR pour la gestion administrative, technique et commerciale de son Contrat d'Abonnement ainsi qu'à des fins de mesure d'audience, de suivi de qualité, de paiement des ayants droit ou encore de prospection commerciale. Les informations facultatives sont destinées à mieux connaître l'Abonné et ainsi à améliorer les services qui lui sont proposés.

**12.4** Lecaschéant, dans le respect de la réglementation applicable à la protection des données personnelles LE FOURNISSEUR pourra adresser à l'Abonné, par tout moyen, des informations lui permettant de mieux connaître les services du FOURNISSEUR ainsi que des propositions commerciales. L'Abonné autorise LE FOURNISSEUR à collecter les données d'usage liées à son Abonnement à des fins de suivi de qualité et afin de définir des typologies d'utilisateurs permettant de recommander des programmes ou des produits et services adaptés à ses besoins et/ou usages. Pour exercer son droit d'opposition à l'utilisation de ses données d'usage, l'Abonné peut écrire au Délégué à la protection des données (DPO) dans les conditions définies à l'article 12.9 ci-après.

Par ailleurs, l'Abonné autorise LE FOURNISSEUR 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.

**12.5** Les données personnelles de l'Abonné font l'objet d'un archivage électronique par LE FOURNISSEUR pendant toute la durée de souscription de l'Abonnement et pendant les durées légales de conservation et de prescription.

**12.6** Les données personnelles de l'Abonné peuvent être transférées à des prestataires techniques hors de l'Union Européenne, dans le strict respect des conditions de protection prévues par la réglementation applicable à la protection des données personnelles.

**12.7** LE FOURNISSEUR peut, 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, sous réserve de l'acceptation préalable de l'Abonné. L'Abonné a la faculté de s'y opposer.

**12.8** L'Abonné qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL suivant les modalités de l'article L.223-1 du code de la consommation. Pour plus d'informations, voir le site Internet : [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)

**12.9** 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.outremer@canal-plus.com](mailto:dpo.outremer@canal-plus.com), en justifiant de 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.

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

## TITRE III - LES COMPLÉMENTS D'ABONNEMENT

**13.1** Dans le cadre de son Abonnement, l'Abonné peut souscrire à un ou plusieurs Complément(s) d'Abonnement tels que définis au Titre I, soit lors de la souscription à la Formule TV CARAIBES, soit en cours d'Abonnement, auprès d'un distributeur agréé par LE FOURNISSEUR ou par téléphone, pour autant que les Compléments d'Abonnement soient effectivement disponibles et/ou éligibles.

La liste des Compléments d'Abonnement disponibles figure sur la Fiche Tarifaire en vigueur au moment où l'Abonné désire souscrire au Complément d'Abonnement. Les Compléments d'Abonnement ne sont pas réengageants et sont résiliables à tout moment. La résiliation d'un ou plusieurs(s) Complément(s) d'Abonnement prend effet au plus tard à la fin du mois suivant la demande de l'Abonné.

**13.2** La résiliation de la Formule TV CARAIBES dans les conditions visées à l'article 8 entraîne de plein droit la résiliation des Compléments d'Abonnement.

**13.3** Les tarifs applicables aux Compléments d'Abonnement et les modalités de paiement sont ceux définis dans la Fiche Tarifaire en vigueur au jour de la souscription du Complément d'Abonnement.

**13.4** Pour tout Complément d'Abonnement, une modification du tarif pourra intervenir à tout moment. Elle sera portée à la connaissance de l'Abonné, de manière individualisée et au moins un (1) mois avant la date de son entrée en vigueur. Les augmentations de tarifs applicables aux Compléments d'Abonnement n'autorisent par l'Abonné à résilier le Contrat d'Abonnement avant son échéance.