

Applicables au 16 avril 2026

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement, le bulletin de souscription (ainsi que le cas échéant le ou les formulaires de modification/transformation) et la Fiche Tarifaire en vigueur, fournis à l'Abonné, constituent le Contrat d'Abonnement (ci-après « le Contrat ») conclu entre l'Abonné et CANAL+ REUNION, SAS au capital de 1.500.000 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Saint Denis sous le numéro B 352 827 646, dont le siège social est situé 6, rue René Demarne - Technopole, 97490 Sainte Clotilde (ci-après « LA SOCIETE ») qui exploite et commercialise les offres de programmes de télévision CANAL+ (ci-après « LES OFFRES CANAL+ prépayées (paiement comptant) ») sur le territoire des Comores (ci-après dénommé « le Territoire »). Le Contrat doit être conservé par l'Abonné à des fins de conservation, de référence future et de reproduction à l'identique.

TITRE I – DEFINITIONS

Abonné : désigne toute personne physique majeure ayant souscrit à l'une des Formules d'Abonnement et le cas échéant à des Compléments d'Abonnement des OFFRES CANAL+ en numérique et par satellite, ci-après dénommé également « Abonnés aux OFFRES CANAL+ prépayées (paiement comptant) »).

Abonnement : désigne l'abonnement aux OFFRES CANAL+ permettant, sur le Territoire, l'accès à des offres de télévision payantes de LA SOCIETE composées de Formules d'abonnement et de Compléments d'Abonnement, ci-après « Abonnement aux offres CANAL+ prépayées (paiement comptant) »).

Avenant de Renouvellement de l'Abonnement (ou Justificatif de Rechargement) : désigne le document remis à l'Abonné dont l'Abonnement initial est arrivé à échéance, pour renouveler/recharger son Abonnement pour une nouvelle durée déterminée durant la période de droit à renouvellement telle que définie à l'article 2.2.

Pour les besoins des présentes, les termes « renouvellement » et « rechargement » sont entendus comme des synonymes.

Boutiques : désigne tout point de distribution des OFFRES CANAL+ à savoir les CANAL+ STORE et les points de vente agréés.

Carte d'Abonnement : désigne la carte à mémoire numérique, propriété de LA SOCIETE, permettant l'accès à l'Abonnement.

Complément(s) d'Abonnement (ou option (s)) : désigne(nt) les options chaînes ou services auxquelles l'Abonné peut souscrire en complément de son Abonnement, sous réserve de disponibilité et/ou d'éligibilité, selon les modalités décrites au Titre III des présentes.

Décodeur CANAL+ : désigne le décodeur satellite et ses accessoires (notamment une alimentation, des cordons et une télécommande) nécessaires à la réception des programmes. Il peut s'agir :

- d'un Décodeur mis à disposition par LA SOCIETE ;

- d'un Décodeur neuf ou reconditionné acquis par l'Abonné auprès de LA SOCIETE ou de toute personne désignée par elle.

Distributeur Agréé : désigne l'entreprise sélectionnée par LA SOCIETE pour commercialiser les Abonnements.

Equipements : désignent le Décodeur CANAL+ et ses accessoires, ainsi que la Carte d'Abonnement vendus et/ou mis à disposition de l'Abonné par LA SOCIETE ou toute personne désignée par elle.

Fiche Tarifaire : désigne le document remis à l'Abonné au jour de sa souscription, comprenant l'intégralité des tarifs pratiqués par LA SOCIETE au titre de l'Abonnement sur le Territoire, et disponible sur le site www.canalplus-reunion.com/km. Elle est également disponible sur l'espace client CANAL+ de l'Abonné.

Formule(s) d'Abonnement : désigne(nt), de manière non exhaustive, les formules ACCESS, EVASION, ACCESS+ , EVASION+ et TOUT CANAL+, telles que précisées dans la Fiche Tarifaire en vigueur.

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.

Stand régulier : désigne un stand commercial situé de manière habituelle dans une galerie commerciale et distribuant les OFFRES CANAL+.

TITRE II – L'ABONNEMENT

ARTICLE 1 – OBJET DE L'ABONNEMENT

1.1 LA SOCIETE propose aux particuliers domiciliés sur le Territoire, un Abonnement à une offre de télévision payante en numérique par satellite, 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 des OFFRES CANAL+ est autorisé pour un usage privé et personnel au sein d'un même foyer. LA SOCIETE, ou toute personne désignée par elle, se réserve le droit de demander à l'Abonné une pièce d'identité, ainsi qu'un document justifiant de son domicile (facture d'électricité, d'eau ou téléphone) avant de lui remettre les Equipements.

ARTICLE 2 – ENTREE EN VIGUEUR - DUREE DE L'ABONNEMENT

2.1 Le Contrat est conclu 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.

Dans l'hypothèse où l'Abonnement inclus la mise à disposition d'un Décodeur CANAL+ à la Date de souscription, il est précisé que le décodeur sera disponible pour retrait en boutique ou, le cas échéant, pour être installé à domicile dans le cadre d'une prestation d'installation, sans retard injustifié et dans un délai indicatif de quinze (15) jours maximum après la Date de Souscription.

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 sur PC/Mac ou l'application CANAL+ sur tablette, smartphone, Fire TV, sauf dans les cas où la Carte d'Abonnement ne peut pas être remise immédiatement.

2.2 La durée de l'Abonnement court à compter de la Date de souscription, et est définie dans le formulaire de souscription. Cette durée est composée d'une ou plusieurs périodes d'Abonnement distinctes, consécutives ou non :

- la période initiale de validité de l'Abonnement choisie par l'Abonné dans le cadre de sa première souscription.

- la période de droit à renouvellement, d'une durée maximale de douze (12) mois à compter de l'expiration de la période initiale, ou à compter de l'expiration de la dernière période d'abonnement en cas de renouvellement(s)/rechargement(s). Durant cette période, l'Abonné peut renouveler/recharger son Abonnement, aux conditions tarifaires et pour les durées en vigueur. Un Avenant de Renouvellement ou un Justificatif de Rechargement lui est remis.

Au terme de la durée de l'Abonnement, et en l'absence de renouvellement/rechargement de l'Abonnement dans la période de droit à renouvellement par

l'intermédiaire de l'Avenant de Renouvellement ou du Justificatif de Rechargement, le Contrat arrive automatiquement et définitivement à son terme et tout nouvel Abonnement ne pourra s'opérer que dans le cadre de la souscription d'un nouveau Contrat d'Abonnement.

L'Abonné reconnaît qu'il a été informé préalablement du tarif et des services auxquels il a décidé de s'abonner. Il est réputé avoir pris connaissance et accepté le Contrat qui lui a été remis.

2.3 L'Abonné dont le Contrat a été résilié dans les conditions prévues aux articles 7 et 8 ci-après ne pourra souscrire un Abonnement et/ou bénéficier d'aucune offre promotionnelle d'abonnement dans les trois (3) mois suivant la date d'effet de la dénonciation ou de la résiliation.

ARTICLE 3 – PROGRAMMATION

3.1 LA SOCIETE propose 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 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).

3.2 LA SOCIETE propose des programmes et/ou des chaînes et services incluant des programmes spécifiquement destinés aux enfants de moins de trois ans. LA SOCIETE 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 ».

3.3 Le plan de services des programmes accessibles est déterminé par LA SOCIETE en vue notamment d'optimiser le confort et la navigation de l'abonné entre les chaînes.

ARTICLE 4 – TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT DE L'ABONNEMENT

4.1 La souscription d'un Abonnement prépayé (paiement comptant) implique le paiement :

- (i) de son tarif, défini dans la Fiche Tarifaire en vigueur ;
- (ii) du tarif des Complément(s) d'Abonnement souscrits ;
- (iii) du tarif des Equipements vendus le cas échéant par LA SOCIETE.

4.2 Tous frais supportés par LA SOCIETE à l'occasion d'un incident de paiement survenant pour une cause extérieure à LA SOCIETE lors du paiement par chèque et/ou par carte bancaire du montant de l'Abonnement et/ou de toute autre somme due par l'Abonné, devront être remboursés dans les plus brefs délais à LA SOCIETE par ledit Abonné.

5.3 Les tarifs applicables à l'Abonnement visés aux articles ci-dessus et les modalités de paiement sont ceux définis dans la Fiche Tarifaire et/ou 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 Equipements et des Compléments d'Abonnement.

ARTICLE 5 – EQUIPEMENTS ET CONDITIONS D'ACCES A L'ABONNEMENT

5.1 L'Abonné doit disposer, à compter de la date d'entrée en vigueur des présentes, pour tout Abonnement ou renouvellement/rechargement, et ce quels que soient la formule et la durée d'abonnement choisies, d'un Décodeur Satellite compatible avec les normes technologiques en vigueur au jour des présentes et ses accessoires (cordon audiovisuel, cordon secteur, télécommande) achetés par l'Abonné à LA SOCIETE ou à toute personne désignée par elle, ainsi que d'une Carte d'Abonnement qui demeure la propriété exclusive, incessible et insaisissable de LA SOCIETE ou de ses ayants droits et qui est mise à disposition de l'Abonné dans les conditions ci-dessous. La liste des Décodeurs Satellites compatibles au jour des présentes est disponible auprès de LA SOCIETE ou de toute personne désignée par elle.

5.2 Carte d'Abonnement

LA SOCIETE se réserve la faculté de la remplacer, à tout moment, pour quelque cause que ce soit, selon des modalités qui seront alors précisées à l'Abonné.

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 à LA SOCIETE. L'Abonné engage sa responsabilité à l'égard de LA SOCIETE 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 détermine - 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 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 et ce, sans préjudice des poursuites judiciaires et/ou des sanctions contractuelles et légales applicables en pareille circonstance.

5.3 Décodeur CANAL+

L'Abonné devra payer son Décodeur CANAL+ lors de sa première souscription auprès d'un Distributeur Agréé. Le Décodeur CANAL+ sera la propriété de l'Abonné.

L'achat d'un Décodeur CANAL+ seul (sauf dans le cas d'un rachat suite à la perte, la détérioration, le vol ou d'un échange payant), sans souscription d'un Abonnement, n'est pas autorisé.

5.4 Parabole

Pour recevoir les contenus liés à l'Abonnement, l'Abonné doit également disposer d'une antenne satellite individuelle ou être raccordé à une parabole de réception satellitaire collective permettant de capter les programmes diffusés par LA SOCIETE par le système satellitaire EUTELSAT 16A ou tout système qui pourrait lui succéder.

5.5 L'Abonné devra utiliser les Equipements exclusivement pour son usage personnel.

ARTICLE 5 BIS – MODALITES D'ACCES AU SERVICE APPLICATION CANAL+

L'abonnement permet à l'Abonné de recevoir des programmes de télévision des OFFRES CANAL+ via le réseau internet (ci-après « Application CANAL+ »)

sur PC ou Mac (avec capacité de mémoire vive suffisante et équipé des versions logicielles et d'un processeur compatibles), ou via les réseaux Wi-Fi ou mobiles sur un smartphone ou une tablette numérique compatible (sous réserve du téléchargement de l'application CANAL+). L'Abonné doit disposer d'un débit internet suffisant (connexion haut débit requise). Les conditions techniques d'accès sont détaillées dans les Conditions Générales d'Utilisation disponibles sur le site <https://www.canalplus-reunion.com/km>.

Certains programmes de télévision des OFFRES CANAL+ peuvent faire l'objet d'occultations et/ou de modifications sur l'application CANAL+.

ARTICLE 6 – RESILIATION

6.1 L'Abonnement sera considéré comme résilié de plein droit à l'échéance de la période de droit à renouvellement telle que décrite à l'article 2.2.

6.2 LA SOCIETE 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 à LA SOCIETE ;
- d'intervention technique non autorisée sur tout ou partie des Equipements ;
- de mise à disposition de tout ou partie des Equipements 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 Abonné(s).

6.3 Dès notification de la résiliation, quelle qu'en soit la cause, LA SOCIETE procédera ou fera procéder à la désactivation de l'Abonnement. La Carte d'Abonnement devra être restituée au Distributeur Agréé le plus proche dans les conditions prévues à l'article 9 ci-dessous.

6.4 A l'expiration de son Abonnement, l'Abonné reste redevable envers LA SOCIETE de toutes les sommes dues au titre de son Abonnement et notamment, du coût éventuel de remise en état ou de remplacement de la Carte d'Abonnement, des frais de recouvrement de créance(s), des frais de récupération de la Carte d'Abonnement et, plus généralement, de toute(s) indemnité(s) et autre(s) somme(s) due(s) à LA SOCIETE.

6.5 Toute utilisation de tout ou partie des Equipements en dehors du Territoire par l'Abonné ci-dessus entraînera la résiliation de plein droit du Contrat, sans préjudice de toute action que LA SOCIETE pourrait engager.

ARTICLE 7 – UTILISATION – ENTRETIEN DES MATERIELS ACHETES OU MIS A DISPOSITION

7.1 Les Equipements ne pourront être mis à disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit. L'Abonné devra l'utiliser exclusivement sur le Territoire, pour son usage personnel à destination d'un seul téléviseur. Les Equipements ne pourront en aucun cas être utilisés, directement ou indirectement en vue de permettre à un non Abonné de recevoir les programmes ou services proposés par LA SOCIETE ou tout programme auquel permettent d'accéder ces derniers. L'usage des Equipements est interdit pour toute diffusion gratuite ou payante, toute représentation et reproduction publiques comme pour toute organisation de la réception par des tiers de tout ou partie des programmes proposés par LA SOCIETE.

7.2 LA SOCIETE se réserve le droit de prendre toute mesure utile pour faire cesser toute violation du présent article par toute personne qui y contrevient et notamment la désactivation immédiate de la Carte d'Abonnement. L'Abonné devra garder en sa possession la Carte d'Abonnement mise à sa disposition pendant toute la durée de l'Abonnement et s'engage à laisser libre accès aux différents Equipements à tout représentant de LA SOCIETE. Le Contrat ne dégage pas l'Abonné de sa propre responsabilité civile de gardien de la Carte d'Abonnement.

7.3 LA SOCIETE s'engage pendant toute la durée de l'Abonnement à assurer ou faire assurer gratuitement l'entretien normal de la Carte d'Abonnement et à maintenir cette Carte en bon état de marche. En cas de panne, la Carte d'Abonnement défectueuse doit être remise dans les plus brefs délais à tout Distributeur Agréé, pour test ou remplacement.

Afin d'assurer la sécurité et la qualité de service des Equipements, il sera régulièrement procédé à des mises à jour techniques et sécuritaires de ces derniers, ce qui pourra le cas échéant entraîner une interruption momentanée des programmes, voire l'invalidation de la Carte d'Abonnement en cas d'utilisation irrégulière de celle-ci.

7.4 En cas de disparition, détérioration ou destruction de la Carte d'Abonnement, quelle qu'en soit la cause, l'Abonné en sera présumé responsable et devra en informer son Distributeur Agréé dans les 48 heures et en justifier (le cas échéant par la remise d'un récépissé de déclaration de vol, ou la restitution de la Carte d'Abonnement endommagée, au Distributeur Agréé le plus proche). L'Abonné sera tenu d'indemniser LA SOCIETE à concurrence d'un montant forfaitaire correspondant à la valeur de remplacement de la Carte d'Abonnement. La facturation correspondante sera effectuée par LA SOCIETE, l'Abonné s'engageant d'ores et déjà à en régler le montant.

7.5 L'Abonné s'interdit formellement d'effectuer par lui-même pour par un tiers toute « ouverture », démontage intervention technique, dégradation, réparation, transformation ou modification sur les Equipements. En particulier, l'Abonné s'interdit expressément d'occulter, de détériorer ou de retirer l'étiquette apposée sur l'arrière du Décodeur Satellite mentionnant le numéro de série.

ARTICLE 8 – RESTITUTION DE LA CARTE D'ABONNEMENT

8.1 A l'échéance de l'Abonnement, quelle qu'en soit la cause, la Carte d'Abonnement devra être restituée par l'Abonné dans un délai d'un (1) mois suivant la fin du Contrat auprès du Distributeur Agréé le plus proche.

A défaut de restitution de la Carte d'Abonnement et après une relance restée infructueuse, LA SOCIETE adressera 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, une indemnité forfaitaire sera facturée à l'Abonné, avec demande de paiement à réception.

8.2 Le montant de cette indemnité forfaitaire est de 4 910 KMF.

8.3 La non-restitution de la Carte d'Abonnement expose l'Abonné à des poursuites pénales.

ARTICLE 9 – RESERVE DE PROPRIETE ET TRANSFERT DES RISQUES

LA SOCIETE conserve la propriété des Equipements vendus jusqu'au complet paiement de leur tarif par l'Abonné.

Le transfert de risques de perte et de détérioration des Equipements vendus ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner à l'Abonné s'opère à la délivrance des Equipements à l'Abonné.

ARTICLE 10 – GARANTIES LEGALES

10.1 LA SOCIETE, en sa qualité de professionnel, est tenue des défauts de conformité des Equipements vendus à l'Abonné dans le cadre de la souscription d'un Abonnement tel que, le cas échéant, le Décodeur CANAL+ dans les conditions des articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation ainsi que des défauts cachés de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

10.2 L'Abonné, en sa qualité de consommateur, dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité.

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.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

- 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
- 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
- 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
- 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien 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 réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur 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 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

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 bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

10.3 La SOCIETE applique les mêmes garanties aux biens neufs et aux biens reconditionnés vendus à l'Abonné.

10.4 Pour mettre en jeu l'une ou l'autre de ces garanties, l'Abonné informe le Service Clients dont les coordonnées sont indiquées à l'article 13-1, de la non-conformité ou du défaut ou se rend en Boutique.

L'exercice de ces garanties sera sans frais pour l'Abonné.

10.5 L'Abonné est informé que les Equipements offerts par la SOCIETE tels que, le cas échéant, les paraboles et les kits de fixation de la parabole, ne sont couverts par aucune garantie légale ou commerciale.

ARTICLE 11 – GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE POUR LES CONTENUS ET SERVICES NUMERIQUES

11.1 LA SOCIETE, en sa qualité de professionnel, répond des défauts de conformité qui apparaissent au cours de la période durant laquelle le contenu ou service numérique est fourni en vertu du Contrat, dans les conditions prévues aux articles L.224-25-12 et suivants du Code de la consommation.

11.2 L'Abonné, en sa qualité de consommateur, a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité au cours de la période durant laquelle le contenu ou le service est fourni en vertu du Contrat. 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 au cours de la période durant laquelle le contenu ou le service numérique est fourni en vertu du Contrat.

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.

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 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

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.

11.3 En cas de résolution du Contrat, LA SOCIETE s'engage à 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 LA SOCIETE à d'autres données sans pouvoir être aisément désagrégé.

11.4 La garantie ne couvre pas les défauts dû à l'incompatibilité entre le contenu ou service numérique fourni par LA SOCIETE 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 LA SOCIETE.

11.5 Par ailleurs, si l'abonné n'installe pas dans un délai raisonnable les mises à jour fournies par LA SOCIETE, cette dernière n'est pas responsable des défauts de conformité résultant de cette non-installation :

- LA SOCIETE 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 LA SOCIETE.

11.6 L'abonné est informé que LA SOCIETE peut être amenée, 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.

ARTICLE 12 – CONTACTS

Pour toute demande concernant son Abonnement (y compris toute demande liée à l'exercice des garanties légales), ses Equipements ou autre, l'abonné peut contacter LA SOCIETE 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+ : 6, rue René Demarne – BP 228 – 97493 SAINTE-CLOTILDE CEDEX, ou par internet à l'adresse : contact.reunion@canal-plus.com.

L'adresse du Service Clients est susceptible d'être modifiée et LA SOCIETE 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 et, notamment, en se rendant sur son espace client CANAL+.

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 de CANAL+ REUNION en cas de demande expresse du Client en ce sens.

ARTICLE 13 – DONNEES PERSONNELLES

13.1 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 »].

13.2 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 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+ France serait tenue de répondre (demande judiciaire ou administrative).

Les données personnelles de l'abonné sont traitées par CANAL+ France 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.

En cas de fraude détectée sur un moyen de paiement, CANAL+ France se réserve le droit d'inscrire le moyen de paiement litigieux et son titulaire (abonné ou Tiers Payeur) sur une liste d'exclusion pour une durée de deux ans à compter de la date d'inscription sur cette liste. Le cas échéant, tant que le moyen de paiement sera inscrit sur cette liste, il ne pourra être utilisé pour le paiement de l'Abonnement et, si CANAL+ France est en mesure d'identifier que l'abonné est le titulaire du moyen de paiement litigieux, l'abonné sera informé de cette inscription et pourra présenter ses observations.

13.3 Le cas échéant, dans le respect de la réglementation applicable à la protection des données personnelles, CANAL+ France pourra adresser à l'abonné, par tout moyen, 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 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 se rendre dans la rubrique Réglages sur son espace client (via <https://www.canalplus-reunion.com>) ou la rubrique Mon Compte de l'App CANAL+ ou écrire au Délégué à la protection des données (DPO) dans les conditions définies à l'article 13.9 ci-après.

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.

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

13.4 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.

13.5 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 13.8. 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.

13.6 CANAL+ France 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. 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.

13.7 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, étant précisé que l'inscription sur ladite liste n'est pas opposable au professionnel en cas de relations contractuelles préexistantes.

13.8 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, en justifiant de 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.

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

13.9 L'Abonné est informé que l'ensemble des informations relatives au traitement de ses données personnelles est accessible au sein du document « Données personnelles et confidentialité » sur le site www.canalplus-reunion.com/km.

TITRE III – LES COMPLEMENTES D'ABONNEMENT

ARTICLE 14 – AJOUT OU SUPPRESSION DES COMPLEMENTES D'ABONNEMENT

14.1 L'Abonné peut compléter son Abonnement, soit lors de la souscription de son Abonnement, soit lors du renouvellement de son Abonnement, par un ou plusieurs Compléments d'Abonnement tels que définis au Titre I, auprès d'un Distributeur Agréé, 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 souhaite souscrire au Complément d'Abonnement.

14.2 La résiliation de la Formule d'Abonnement dans les conditions visées à l'article 7 entraîne de plein droit la résiliation des Compléments d'Abonnement.

14.3 Les tarifs applicables aux Compléments d'Abonnement sont ceux en vigueur au jour de la souscription du Complément d'Abonnement.

ARTICLE 15 – MODIFICATION DE L'ABONNEMENT

15.1 L'Abonné peut modifier son Abonnement uniquement à l'échéance.

L'Abonné peut opter, au moment de son renouvellement/rechargement et par tout moyen, pour une Formule d'Abonnement supérieure (comprenant plus de chaînes et radios) ou inférieure parmi les Formules existantes et modifier en conséquence son Abonnement. L'Abonné peut également, au moment de son renouvellement/rechargement et par tout moyen, ajouter ou échanger des Compléments d'Abonnement.

15.2 Le tarif applicable à l'Abonnement modifié et les modalités de paiement sont ceux définis dans la Fiche Tarifaire en vigueur à la date de la modification de l'Abonnement.