

CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT DES OFFRES CANAL+ SOUSCRITES APRES LE 24 JUIN 2026 POUR LA REUNION ET MAYOTTE ET APRES LE 20 JUILLET 2026 POUR LES ANTILLES-GUYANE

VALABLES AU 24 AOUT 2026

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement, le bulletin de souscription (le cas échéant), le formulaire de rétractation lorsqu'il est applicable et la Fiche Tarifaire en vigueur, constituent le Contrat d'Abonnement (ci-après le « Contrat »), 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 12 ci-après.

Le Contrat est conclu entre une personne physique majeure (ci-après « l'Abonné ») et l'une des sociétés suivantes, selon le territoire de souscription et de fourniture des Abonnements :

- 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 Immeuble Canal Media - Zac de Moudong Centre - 97122 Baie-Mahault, qui exploite et commercialise des abonnements à des offres personnalisées de télévision payante (ci-après « Abonnement(s) ») en Guadeloupe, Martinique, à Saint-Martin et à Saint-Barthélemy ;
- 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 12 Lotissement ZI de Colliery - 97300 Cayenne, qui exploite et commercialise des Abonnements en Guyane.
- 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, qui exploite et commercialise des Abonnements à la Réunion et à Mayotte.

Les territoires dans lesquels ces sociétés exploitent et commercialisent des Abonnements sont désignés ensemble comme les « Territoires », et la société territorialement compétente est désignée individuellement comme « CANAL+ ».

TITRE I - L'ABONNEMENT

ARTICLE 1 - OBJET DE L'ABONNEMENT

1.1 CANAL+ propose aux Abonnés domiciliés sur les Territoires des Abonnements destinés uniquement à un usage privé et personnel sur les Territoires.

1.2 ABONNEMENT CANAL+ DIVERTISSEMENT

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

CANAL+ A LA DEMANDE inclus dans l'Abonnement CANAL+ et résiliable mensuellement en CANAL+ Store ou au 1057 (service gratuit + prix d'un appel local). La résiliation sera effective au plus tard à la fin du mois suivant la date de votre demande. En résiliant CANAL+ A LA DEMANDE, vous ne pourrez plus accéder aux contenus étendus de CANAL+ (séries en intégralité, films de catalogue, jeunesse).

1.3 ABONNEMENTS THEMATIQUES

Deux Abonnements CANAL+ thématiques sont également disponibles à la souscription :

- CANAL+ CINE SERIES donne accès à l'ensemble des programmes de CANAL+ DIVERTISSEMENT et des programmes de cinéma et de séries.

L'Abonnement mensuel à CINE SERIES MAX 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 MAX est effective à la fin de la période mensuelle au cours de laquelle la demande a été faite.

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

1.4 ABONNEMENT TOUT CANAL+

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

L'Abonnement mensuel à CINE SERIES MAX inclus dans TOUT CANAL+ est résiliable à tout moment au cours du Contrat d'Abonnement en appelant le 1057 (service gratuit + prix d'un appel local) ou en se rendant en CANAL+ Store. La résiliation de l'Abonnement à CINE SERIES MAX est effective à la fin de la période mensuelle au cours de laquelle la demande a été faite.

1.5 ABONNEMENT BASIC +

L'Abonnement à BASIC + donne accès à une sélection de programmes thématiques.

1.6 ABONNEMENT BASIC + AVEC LA CHAÎNE CANAL+

L'Abonnement à BASIC + AVEC LA CHAÎNE CANAL+ donne accès à une sélection de programmes thématiques ainsi qu'à la chaîne CANAL+.

1.7 Chaque Abonnement peut être complété par une ou plusieurs Options, visées au Titre IV ci-dessous et décrites dans la Fiche Tarifaire, qui désigne le document comprenant l'intégralité des tarifs hors promotion et des offres promotionnelles en vigueur pratiqués par CANAL+ au titre de l'Abonnement, remis à l'Abonné au jour de sa souscription et disponible sur le Site www.canalplus.com.

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 sur les Territoires, 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+ 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+ est soumise lorsqu'elle fournit le service sur les Territoires.

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+ 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, l'Abonné ne pourra plus bénéficier de la portabilité transfrontalière.

CANAL+ 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.

1.9 Ne peuvent s'abonner que les personnes physiques majeures résidant effectivement sur les Territoires. L'accès aux chaînes, programmes et services doit être effectué uniquement pour un usage privé et personnel, au sein du même foyer. Il est incessible 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 même foyer, 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 et à ne communiquer à personne en dehors de son foyer 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+ 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.

L'Abonné dégage CANAL+ 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.

ARTICLE 2 - PROGRAMMATION

2.1 CANAL+ 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 (Décodeurs CANAL+ ou box de Fournisseurs d'Accès à Internet) ou via votre espace client CANAL+ rubrique « matériel – gérer mon code parental ». 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, en France, d'une peine de 5 ans d'emprisonnement et de 75 000 euros d'amende (article 227-22 du Code pénal).

2.2 CANAL+ propose des programmes et/ou des chaînes et services incluant des programmes spécifiquement destinés aux enfants de moins de trois ans. CANAL+ 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 – MODALITES D'ACCES TECHNIQUE ET D'USAGE DE L'ABONNEMENT

Les Abonnements CANAL+ peuvent donner accès aux programmes et services via une ou plusieurs connexions simultanées selon l'Abonnement souscrit. L'accès aux programmes contenus dans les Abonnements est uniquement autorisé pour un usage privé et personnel pour une utilisation au sein du même foyer.

Selon l'Abonnement souscrit, l'Abonné peut souscrire des Options qui lui donnent accès à une ou plusieurs connexions simultanées supplémentaires via le Site internet canalplus.com ou l'application CANAL+ (hors partenaires). L'Abonné peut également souscrire les Options Décodeur CANAL+, 2^{èmes} et/ou 3^{èmes} TV et avoir un ou plusieurs Décodeurs CANAL+ satellites installés au sein du même lieu d'habitation que son Décodeur CANAL+ principal. Ces accès multi-écrans sont réservés à un usage privé et personnel pour une utilisation au sein du même foyer.

ARTICLE 3 – MODALITES D'ACCES AUX PROGRAMMES SUR ECRANS MOBILES

3.1 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 sur le Site canalplus.com 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+, qui ne détiendraient pas l'intégralité des droits sur certains programmes nécessaires à leur diffusion sur PC/Mac.

3.2 Modalités d'accès aux programmes sur smartphone, tablette numérique, Fire TV, télévisions connectées à Internet compatibles, Apple TV et Android TV (hors box opérateurs)

L'Abonnement permet à l'Abonné de recevoir ses programmes via les réseaux WiFi 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, Philips sous OS Titan depuis 2023, Thomson sous OS TiVo depuis 2025) 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, une tablette numérique ou une Apple TV ou un équipement Android TV, ou sur une Fire TV, notamment les programmes de catégorie V qui ne sont pas accessibles sur smartphone, tablette, les télévisions connectées à Internet LG (depuis 2018), Fire TV, Apple TV ou Android TV, Chromecast, Airplay, ainsi qu'en raison de restrictions imposées par les ayants droit de CANAL+ qui ne détiendraient pas l'intégralité des droits sur certains programmes nécessaires à leur diffusion sur smartphone, tablette, Apple TV ou Android TV.

ARTICLE 4 – MODALITES D'ACCES AUX PROGRAMMES SUR TV (DANS LE CADRE D'UN ABONNEMENT INCLUANT UN ACCES SUR TV)

4.1 Modalités générales

A la date des présentes Conditions Générales d'Abonnement, l'Abonné peut avoir accès aux programmes de l'Abonnement sur TV par les modes de réception suivants :

- en mode numérique via le réseau filaire, notamment ADSL ou fibre optique ;
- en mode numérique via le réseau Internet ;
- en mode numérique par systèmes satellitaires EUTELSAT 16A pour l'Océan Indien et INTELSAT 35E pour les Antilles-Guyane ou tout système qui pourrait leur succéder, sous réserve de souscrire une Option matériel CANAL+.

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.

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

Pour recevoir l'Abonnement CANAL+ sur TV, l'Abonné doit disposer, par ses propres moyens :

- d'un téléviseur connecté compatible et d'une connexion Internet haut débit pour une réception par le réseau Internet ;
- d'une antenne satellite individuelle ou être raccordé à une parabole de réception satellitaire collective permettant de capter les programmes diffusés par CANAL+ par les systèmes satellitaires EUTELSAT 16A pour l'Océan Indien et INTELSAT 35E pour les Antilles-Guyane ou tout système qui pourrait leur succéder, pour une réception par satellite et sous réserve de souscrire une Option matériel CANAL+ ;
- ou le cas échéant être Abonné au Service TV d'un Opérateur Tiers et disposer d'une antenne satellite et du Décodeur de l'Opérateur Tiers.

4.3 Accès aux programmes sur TV par les Réseaux Filaires

4.3.1 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.

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

4.3.3 Pour recevoir l'Abonnement par les Réseaux Filaires, l'Abonné doit disposer du Décodeur de 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. CANAL+ n'intervient 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 de l'Opérateur Tiers. Celui-ci étant mis à la disposition de l'Abonné par l'Opérateur Tiers, la responsabilité de CANAL+ ne pourra dès lors en aucun cas être engagée à ce titre.

4.3.4 En cas de résiliation de son Contrat avec l'Opérateur Tiers ou d'arrêt du Service TV de l'Opérateur Tiers, l'Abonné s'engage à en informer CANAL+, qui lui proposera alors la signature d'un avenant prenant en compte la modification du mode de réception de son Abonnement et/ou le nouvel Opérateur Tiers désigné par l'Abonné.

TITRE III – MODALITES CONTRACTUELLES DE L'ABONNEMENT

ARTICLE 5 – ENTREE EN VIGUEUR - DUREE DE L'ABONNEMENT - CESSIION

5.1 Le Contrat d'Abonnement entre en vigueur à la date de la souscription de l'Abonnement (ci-après dénommée la « Date de Souscription »), c'est-à-dire à la date de la communication de confirmation de souscription.

Les programmes et services inclus dans l'Abonnement sont accessibles au plus tard vingt-quatre (24) heures après la Date de Souscription, via canalplus.com sur PC/Mac, smartphone, tablette, et via l'application CANAL+ sur smartphone, tablette, Fire TV, Apple TV, Android TV, Chromecast, AirPlay et TV connectées à Internet compatibles.

5.2 Pour les Abonnements en paiement mensuel ou prélèvement mensuel

5.2.1 Sauf dans le cadre d'opérations promotionnelles spécifiques entraînant une durée d'Abonnement différente (portée à la connaissance de l'Abonné avant toute souscription et précisée dans le Contrat), les Abonnements sont conclus pour une durée d'un (1) mois, douze (12) mois ou vingt-quatre (24) mois. Pour les Abonnements d'un (1) mois, la durée commence à la Date de Souscription. Pour les Abonnements de douze (12) ou vingt-quatre (24) mois, la durée commence également à la Date de Souscription et inclut le mois en cours. Le mois en cours correspond à la période comprise entre la Date de Souscription et le dernier jour du mois au cours duquel intervient cette souscription.

5.2.2 Sauf exception prévue au Contrat, les Abonnements d'une durée de douze (12) ou vingt-quatre (24) mois sont reconduits tacitement pour des durées successives de douze (12) mois. Les Abonnements d'une durée d'un (1) mois sont reconduits tacitement pour des durées successives d'un (1) mois. La reconduction s'effectue 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).

5.3 Pour les Abonnements prépayés

5.3.1 La durée de l'Abonnement commence à la Date de Souscription. Elle est définie dans le bulletin de souscription ainsi que, le cas échéant, dans les formulaires de modification ou de transformation de l'Abonnement. Cette durée est composée d'une ou plusieurs périodes distinctes :

- Une période initiale de validité de l'Abonnement, choisie par l'Abonné lors de sa première souscription ;
- Une période de droit à réabonnement, d'une durée maximale de douze (12) mois à compter de l'expiration de la période initiale, ou de la dernière période d'Abonnement en cas de réabonnement. Pendant cette période, l'Abonné peut souscrire un nouvel Abonnement, aux tarifs et pour les durées en vigueur au moment du réabonnement. Un avenant de réabonnement est alors remis à l'Abonné.

5.3.2 A l'issue de la durée de l'Abonnement et en l'absence de réabonnement effectué pendant la période de droit à réabonnement, le Contrat prend fin automatiquement et définitivement. Toute nouvelle souscription nécessite alors la conclusion d'un nouveau Contrat d'Abonnement.

5.3.3 L'Abonné dont le Contrat a été résilié dans les conditions prévues à l'article 9 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.

5.4 Cession

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+, 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+, des obligations relatives à l'exécution du contrat d'Abonnement à compter de la date de cession.

ARTICLE 6 – TARIFS DE L'ABONNEMENT

6.1 Dispositions communes

Les tarifs applicables aux Abonnements, aux éventuelles Options, aux Equipements et, le cas échéant, aux prestations associées, sont ceux définis dans la Fiche Tarifaire en vigueur au jour de la souscription ou de la reconduction de l'Abonnement. Ils incluent l'ensemble des droits et taxes applicables sur le Territoire.

Les frais d'accès, lorsqu'ils sont applicables, sont facturés lors de la souscription et ne sont pas remboursables, sauf dispositions contraires.

Tous frais supportés par CANAL+ à l'occasion d'un incident de paiement survenant pour une cause extérieure à CANAL+, dans la limite des frais réellement supportés et dûment justifiés, devront être remboursés dans les plus brefs délais, conformément aux montants indiqués dans la Fiche Tarifaire.

L'invalidité du moyen de paiement ne remet pas en cause la validité du Contrat et l'Abonné reste redevable des sommes dues.

Les tarifs sont indépendants des coûts liés aux services éventuellement souscrits auprès d'un Opérateur Tiers pour la fourniture de services de communications électroniques.

Lorsque des Equipements sont mis à disposition de l'Abonné, un dépôt de garantie peut être exigé. Ce dépôt, non productif d'intérêts, est restitué à l'Abonné après restitution des Equipements, sous déduction des sommes éventuellement dues à CANAL+.

6.2 Abonnements avec paiement ou prélèvement mensuel

6.2.1 Paiement de l'Abonnement

L'Abonnement peut être payé par l'Abonné ou par un Tiers Payeur, c'est à dire toute personne physique ou morale s'engageant à régler l'Abonnement pour le compte de l'Abonné.

Un Tiers Payeur ne peut en aucun cas être payeur de plus de trois (3) Contrats d'Abonnement, sauf dérogation exceptionnelle accordée par CANAL+.

L'Abonné et le Tiers Payeur sont solidairement responsables du paiement de toutes les sommes dues au titre du Contrat, l'Abonné demeurant en tout état de cause responsable du paiement en cas de défaillance du Tiers Payeur.

L'Abonné règle :

- le tarif mensuel et forfaitaire de son Abonnement et des éventuelles Options ;
- les éventuels frais d'accès dus lors de la souscription ;
- le cas échéant, le tarif de location des Equipements lorsque cette location est prévue.

Pour les Abonnements de douze (12) et vingt-quatre (24) mois, le paiement de l'Abonnement intervient entre le 5 et le 7 de chaque mois.

Pour les Abonnements d'un (1) mois, l'Abonnement est payable d'avance chaque mois. Le premier paiement est réalisé le jour de la première souscription de l'Abonnement. Les paiements mensuels suivants sont réalisés le 1er jour de chaque nouvelle période mensuelle. L'Abonné reconnaît que la communication des informations relatives à sa carte bancaire vaut autorisation de paiement mensuel de son compte bancaire par l'intermédiaire de son numéro de carte bancaire au profit de CANAL+, à due concurrence du montant mensuel de l'Abonnement, et des éventuelles Options souscrites. En cas de nonpaiement 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.

6.2.2 Incident de paiement

En cas de retard ou défaut de paiement, et après relances restées infructueuses, CANAL+ se réserve le droit, après information préalable de l'Abonné :

- de suspendre l'accès au service, sans préjudice de la faculté de résilier le Contrat conformément à l'article 9 ;
- et de transmettre le dossier à un organisme de recouvrement mandaté par CANAL+.

6.2.3 Modification des tarifs

Toute augmentation du tarif mensuel est communiquée à l'Abonné au moins deux (2) mois avant la date d'échéance de l'Abonnement pour les Abonnements douze (12) ou vingt quatre (24) mois. Elle sera communiquée à l'Abonné au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur pour les Abonnements d'un (1) mois. L'Abonné peut alors mettre fin à son Contrat dans les conditions prévues à l'article 9.

6.3 Abonnements prépayés

La souscription d'un Abonnement prépayé implique le paiement :

- (i) des frais d'accès, définis dans la Fiche Tarifaire en vigueur ;
- (ii) du tarif de l'Abonnement prépayé, pour sa durée totale ;
- (iii) le cas échéant, du tarif des Options souscrites ;
- (iv) du prix des Equipements vendus à l'Abonné ;
- (v) des éventuels frais d'installation (notamment de la parabole), définis dans la Fiche Tarifaire en vigueur.

L'Abonné peut régler son Abonnement prépayé par espèces, carte bancaire ou chèque.

Les tarifs applicables à l'Abonnement prépayé ainsi que les modalités de paiement sont ceux définis dans la Fiche Tarifaire et/ou dans le bulletin de souscription en vigueur au jour de la souscription.

ARTICLE 7 – MODIFICATION DE L'ABONNEMENT

L'Abonné ne peut modifier son Abonnement qu'à son échéance. Par exception, certaines modifications peuvent intervenir avant l'échéance dans les conditions définies ci-après.

7.1 Vers un Abonnement supérieur

L'Abonné peut souscrire un Abonnement supérieur, c'est-à-dire un Abonnement dont le tarif hors promotion est supérieur à celui de l'Abonnement en cours, tel qu'indiqué dans la Fiche Tarifaire en vigueur à la date de la modification de l'Abonnement.

Cette modification peut intervenir à tout moment pour les Abonnements de douze (12) ou vingt-quatre (24) mois. Pour les Abonnements prépayés, la modification vers un Abonnement supérieur ne peut intervenir qu'au moment du réabonnement.

7.2 Au sein des Abonnements Premium

L'Abonné titulaire d'un Abonnement CANAL+ DIVERTISSEMENT, CANAL+ CINE SERIES, CANAL+ SPORT ou TOUT CANAL+ (ci-après « Abonnement Premium ») souscrit avec paiement ou prélèvement mensuel pour une durée de douze (12) ou vingt-quatre (24) mois peut, à tout moment, opter pour un autre Abonnement Premium, dans la limite d'un changement par mois et à l'exclusion du mois de souscription.

La modification d'Abonnement vers une Formule d'Abonnement supérieure, au sens du tarif hors promotion indiqué dans la Fiche Tarifaire en vigueur, prend effet immédiatement, sauf demande contraire de l'Abonné. La modification d'Abonnement vers une Formule d'Abonnement inférieure, appréciée selon ce même critère, prend effet le premier jour du mois suivant la demande. La modification au sein des Abonnements Premium n'a pas d'incidence sur la date d'échéance de l'Abonnement.

7.3 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.

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+ ».

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+ accessibles sur le Site canalplus.com.

8.1 En France, 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 300 000 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 l'une des raisons définies à l'article 8.2, CANAL+ 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+ 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+ 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.

8.5 La garantie ne couvre pas les défauts dû à l'incompatibilité entre le contenu ou service numérique fourni par CANAL+ 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+.

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

- CANAL+ 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+.

8.7 L'Abonné est informé que CANAL+ 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 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+ 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 – RESILIATION

9.1 CANAL+ pourra, 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+ 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 1.8) en dehors des Territoires,

- d'utilisation de l'Abonnement prévoyant plusieurs connexions simultanées en dehors du même foyer 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.

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

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

9.2 Sauf en cas de résiliation anticipée pour motif légitime, l'Abonné restera redevable envers CANAL+ de toutes les sommes dues au titre de son Abonnement et notamment, des éventuels coûts de remise en état ou de remplacement de la Carte d'Abonnement, des Equipements CANAL+, 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 CANAL+.

9.3 Pour un Abonnement avec paiement mensuel ou prélèvement mensuel

9.3.1 Pour les Abonnements de douze (12) ou vingt-quatre (24) mois : en vertu de l'article L.2151 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 l'un des motifs suivants : décès du titulaire de l'Abonnement, mutation hors département ou évolution du foyer fiscal, l'Abonné ou ses ayants droit devront transmettre concomitamment à leur demande de résiliation les justificatifs correspondants :

- S'agissant d'un décès : une copie de l'acte de décès du titulaire de l'Abonnement, délivré par la mairie. Lorsque la personne décédée n'est pas le titulaire du Contrat mais vivait maritalement ou en concubinage avec celui-ci, la résiliation anticipée est également acceptée, sous réserve de la transmission de l'acte de décès et d'un justificatif de domicile au nom du titulaire du Contrat.
- S'agissant d'une mutation hors département : une copie de l'ordre de réexpédition définitive du courrier validée par les services postaux, un ordre de mutation délivré par l'employeur, ou un bail ou contrat de location dûment signé à la nouvelle adresse.
- S'agissant d'une évolution du foyer fiscal, l'Abonné devra transmettre une attestation de l'administration fiscale datant de moins de six (6) mois justifiant sa demande.

La prise en compte de la demande de résiliation anticipée pour l'un de ces motifs est effective à la fin du mois suivant la réception de l'ensemble des justificatifs requis.

9.3.2 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.2151 du Code de la consommation dont les conditions sont définies à l'article 9.3.1 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, soit en se rendant en CANAL+ Store ou en appelant le 1057 (service gratuit + prix d'un appel local).

Pour toute demande de résiliation par notification écrite, l'adresse à laquelle la demande doit être envoyée est, à la date des présentes indiquée à l'article 12.1 des présentes. La notification écrite de l'Abonné devra être envoyée à CANAL+ (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+ toute pièce de nature à justifier le motif invoqué.

9.3.3 Les éventuels Equipements CANAL+ devront être restitués à toute personne désignée par CANAL+ dans les conditions prévues à l'article 15.4.

9.3.4 Pour les Abonnements d'un (1) mois : à 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. Pour résilier son Abonnement, l'Abonné doit se rendre en CANAL+ Store ou appeler le 1057 (service gratuit + prix d'un appel local) ou effectuer sa demande à partir de l'interface en ligne depuis laquelle le consommateur peut conclure des contrats par voie électronique. 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.

9.4 Pour un Abonnement prépayé

9.4.1 L'Abonnement sera considéré comme résilié de plein droit à l'échéance de la période de droit à réabonnement telle que décrite à l'article 5.3.1.

9.4.2 Dès notification de la résiliation, quelle qu'en soit la cause, CANAL+ procédera ou fera procéder à la désactivation de l'Abonnement. Les Equipements devront être restitués en Boutiques dans les conditions prévues à l'article 11 ci-dessous.

ARTICLE 10 – DROIT DE RETRACTION

En cas de souscription à distance ou hors établissement d'un Abonnement et/ou d'une Option (notamment par Internet, Serveur Vocal, Télévision Interactive, Téléphone, démarchage à domicile...), 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 :

- pour un Abonnement et/ou une Option chaînes et services : dans un délai de quatorze (14) jours à compter du lendemain de la Date de Souscription ;
- pour une Option matériel : dans un délai de quatorze (14) jours à compter du lendemain de l'installation à domicile des Equipements ou, du retrait en Boutiques ;

en écrivant au Service Clients CANAL+, aux coordonnées indiquées à l'article 12.1 des présentes Conditions Générales d'Abonnement. L'Abonné peut imprimer le formulaire de

rétractation communiquée lors de la souscription ou exercer son droit de rétractation en ligne sur canalplus.com. S'il utilise cette fonctionnalité en ligne, CANAL+ enverra, sans retard excessif, un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel), y compris son contenu ainsi que la date et l'heure de sa soumission.

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+ de la demande de rétractation, par chèque ou par un autre moyen de paiement préalablement déterminé en accord avec l'Abonné. En cas de rétractation, l'Abonné restitue les Equipements en Boutiques dans un délai d'un (1) mois à compter de la communication à CANAL+ de sa décision de se rétracter. A titre de précision, et conformément à la réglementation applicable, pour les contrats conclus en Boutiques, en Stand régulier (stand mobile installé dans la galerie marchande des grandes surfaces ou dans les foires et salons), l'Abonné ne dispose d'aucun droit de rétractation.

ARTICLE 11 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

11.1 CANAL+ FRANCE S.A.S. au capital de 45543488€, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 812514586, dont le siège social est situé 50 rue Camille Desmoulins, 92863 Issy-les-Moulineaux Cedex 9, est titulaire ou licenciée des droits de propriété intellectuelle relatifs aux Contenus définis ci-après.

11.2 Le Site canalplus.com, l'application CANAL+, 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 »).

11.3 CANAL+ FRANCE défient 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 à l'Abonné aucun droit de propriété intellectuelle sur quelque élément que ce soit des Contenus, qui restent la propriété de leurs propriétaires respectifs.

11.4 CANAL+ FRANCE autorise l'Abonné à visionner les programmes, à des fins exclusivement personnelles, à titre non exclusif, à partir du Site et/ou de l'application CANAL+, par l'intermédiaire des outils mis à disposition de l'Abonné, 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.

11.5 Il est entendu que l'Abonné 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 – CONTACTS/ DONNEES PERSONNELLES

12.1 L'Abonné peut contacter CANAL+ par courrier ou par email adressé au Service Clients CANAL+ dont les adresses, à la date de publication des présentes Conditions Générales d'Abonnement, sont les suivantes :

- pour les Caraïbes : IMMEUBLE CANAL MEDIA TSA 31007 – 97195 BAIEMAHAULT ou contact@caraiibes.canalplus.com
- pour l'Océan Indien : 6 RUE RENE DEMARNE – TECHNOPOLE 97490 SAINTECLOTILDE ou contact@reunion.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 au 1057 (service gratuit + prix d'un appel local), 24h/24 et 7J/7.

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. Si, à l'issue de ces démarches préalables écrites des consommateurs vis-à-vis de CANAL+, la réponse des services précités est jugée insatisfaisante, la médiation des communications électroniques peut être saisie 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+ adhère à La médiation des communications électroniques dont les coordonnées sont les suivantes : Médiation des communications électroniques CS 30342 94257 GENTILLY CEDEX - <https://www.mediationtelecom.org/>

12.2 L'Abonné reconnaît que CANAL+ FRANCE S.A.S. au capital de 45543488 €, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 812514586, dont le siège social est situé 50 rue Camille Desmoulins – 92863 Issy-les-Moulineaux Cedex 9, traite les données personnelles communiquées par l'Abonné à CANAL+ dans le cadre de son Abonnement, dans les conditions définies au présent article. 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").

12.3 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 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.

12.4 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 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.

12.5 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 Poyeur) 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, 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 12.1. L'Abonné sera informé de cette exclusion, des moyens dont il dispose pour régulariser son paiement et pourra présenter ses observations.

12.6 CANAL+ 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 peut s'opposer à la réception de ces communications en se rendant en CANAL+ Store ou en appelant le 1057 (service gratuit + prix d'un appel local). 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 via www.canalplus.com ou l'application CANAL+ ou écrire à CANAL+ dans les conditions définies à l'article 12.12 ci-après.

12.7 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.

12.8 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.

12.9 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 12.12. 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.

12.10 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.

12.11 A compter du 11 août 2026, conformément à l'article L. 223-2 du Code de la consommation, l'Abonné est informé qu'il est interdit de le démarcher par téléphone à des fins commerciales sans son consentement préalable, sauf dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours. Le recueil de son numéro de téléphone est nécessaire à la gestion du présent abonnement, sauf accord exprès de sa part pour être contacté à des fins de prospection commerciale.

12.12 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.outremer@canal-plus.com 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.

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

12.14 L'Abonné s'oblige à fournir une adresse électronique valide ne comportant aucun caractère spécial. A défaut, et pour des raisons de compatibilité avec les systèmes d'information de CANAL+ FRANCE ou de ses sous-traitants, CANAL+ FRANCE se réserve le droit de refuser ladite adresse électronique ou d'exiger sa modification.

ARTICLE 13 – FILIERES RESPONSABILITE ELARGIE DU PRODUCTEUR

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

- l'éco-organisme ECOLOGIC pour la filière des Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques sous l'identifiant unique n° IDU : FR364428_05XFBP.
- l'éco-organisme CITEO pour la filière des emballages ménagers, des imprimés papiers et des papiers à usage graphique sous l'identifiant unique n° IDU : FR364428_OICKIL.

Ces identifiants s'appliquent également aux Equipements fournis dans le cadre des Abonnements commercialisés par CANAL+ GUYANE, dès lors que ces Equipements sont mis sur le marché par CANAL+ ANTILLES.

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

- l'éco-organisme ECOLOGIC pour la filière des Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques sous l'identifiant unique n° IDU : FR361846_05MDIH.
- l'éco-organisme CITEO pour la filière des emballages ménagers, des imprimés papiers et des papiers à usage graphique sous l'identifiant unique n° IDU : FR361846_OIYKKS.

13.3 Ces enregistrements permettent à l'ADEME (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 14 – ACCES AUX OPTIONS

14.1 L'Abonné 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, Abonnements et les Opérateurs Tiers.

14.2 Les tarifs applicables aux Options et les modalités de paiement sont ceux définies dans la Fiche Tarifaire en vigueur au jour de la souscription 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. Les augmentations de tarifs applicables aux Options avec abonnement mensuel n'autorisent pas l'Abonné à résilier le Contrat d'Abonnement avant son échéance.

14.3 La résiliation de l'Abonnement dans les conditions visées à l'article 9 entraîne de plein droit la résiliation des Options.

14.4 Les Options avec abonnement mensuel peuvent être résiliées à tout moment indépendamment de l'Abonnement CANAL+. Cette demande de résiliation se fera en appelant le 1057 (service gratuit + prix d'un appel local) ou en CANAL+ Store et prendra effet à la fin du mois au cours duquel CANAL+ aura réceptionné la demande de l'Abonné sous réserve que cette demande ait été faite au plus tard un jour avant la date d'échéance mensuelle. A défaut, la demande sera prise en compte pour l'échéance suivante.

14.5 Certaines Options sont souscrites pour une durée déterminée et sont ensuite tacitement reconduites par périodes mensuelles. Cette durée est sans incidence sur la durée de votre Contrat d'Abonnement. A l'issue de cette durée déterminée, l'Option peut se poursuivre par périodes mensuelles successives, avec une facturation au tarif mensuel hors promotion en vigueur, sauf résiliation dans les conditions prévues aux présentes. De plus, comme indiqué à l'article 14.3 ci-dessus, la résiliation de l'Abonnement dans les conditions visées à l'article 9 entraîne de plein droit résiliation des Options.

14.6 Certaines Options peuvent entraîner la reconduction de la durée d'engagement du Contrat d'Abonnement principal. Dans ce cas, l'Abonné en est expressément informé au moment de la souscription de l'Option concernée, et la nouvelle date d'échéance du Contrat d'Abonnement est modifiée en conséquence.

ARTICLE 15 – OPTIONS MATERIELS CANAL+

15.1 Mise à disposition des Equipements

En cas de souscription d'une Option matériel CANAL+, les Equipements CANAL+ seront disponibles pour retrait en CANAL+ Store ou, le cas échéant, pour être installés à domicile dans le cadre d'une prestation d'installation, sans retard injustifié et au plus tard quinze (15) jours maximums après la Date de Souscription de l'Option, sauf circonstances exceptionnelles. Les tarifs applicables et, le cas échéant, les forfaits relatifs à ces prestations figurent dans la Fiche Tarifaire en vigueur.

Les Equipements sont mis à disposition et demeurent la propriété exclusive, incessible et insaisissable de CANAL+. Ils ne peuvent être ni cédés, ni prêtés, ni loués, ni mis à disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit, ni utilisés pour un usage autre que celui prévu au Contrat.

15.2 Equipements CANAL+

Les Equipements CANAL+ permettant la réception des programmes via satellite comprennent notamment un Décodeur CANAL+ et selon le cas, une Carte d'Abonnement CANAL+.

15.2.1 Un Décodeur CANAL+ est un décodeur compatible HD ou UHD ou UHD HDR et ses accessoires : une télécommande, un cordon secteur équipé le cas échéant d'un transformateur ou un bloc alimentation.

15.2.2 Une Carte d'Abonnement CANAL+ est une carte numérique, propriété de CANAL+, permettant l'accès à l'Abonnement par satellite. Elle constitue un module qui identifie techniquement et individualise la gestion de l'Abonné par CANAL+ et donne accès à un ensemble de programmes qui ne peuvent être dissociés. Elle demeure la propriété insaisissable, inaliénable et incessible de CANAL+ qui se réserve la faculté de la remplacer, à tout moment, à des fins de mise à jour des normes de diffusion, pour déployer de nouveaux services ou lutter plus efficacement contre des usages illicites ou frauduleux tels que définis au paragraphe ci-après. L'Abonné en est informé préalablement et invité à venir récupérer la Carte d'Abonnement en CANAL+ Store et l'insérer dans son Equipement 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, de défaillance de la carte ou faute imputable à CANAL+. L'Abonné engage sa responsabilité à l'égard de la Carte d'Abonnement 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) 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+, portant atteinte au système de traitement automatisé de données (articles 323-1 et suivants du Code pénal),
- enfreignant des droits de propriété intellectuelle (notamment, l'article L. 3352-1 du Code de Propriété Intellectuelle) de CANAL+, cette liste n'étant pas exhaustive. L'usage illicite ou frauduleux tel que décrit ci-dessus entraînera l'invalidation immédiate et sans préavis de la Carte d'Abonnement CANAL+ et ce, sans préjudice des poursuites judiciaires et/ou des sanctions contractuelles et légales applicables en pareille circonstance.

15.3 Utilisation des Equipements CANAL+

15.3.1 L'Abonné doit 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+, y compris par le biais d'enregistrements. Toute utilisation des Equipements CANAL+ à des fins non exclusivement personnelles constitue un détournement desdits Equipements CANAL+, engageant la responsabilité pénale de l'Abonné pour abus de confiance (article 3141 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 foyer, et notamment au sein d'un établissement professionnel, commet une atteinte aux droits de propriété intellectuelle de CANAL+, notamment prévue à l'article L.3354 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 Equipements CANAL+. En cas de panne, l'Abonné devra rapporter les Equipements CANAL+ défectueux à une personne désignée par CANAL+, pour test, réparation ou remplacement.

- 15.3.2** Toute utilisation des Equipements permettant :
- la captation illicite de contenus payants ;
 - le contournement des mesures techniques de protection ;
 - l'usage par un tiers non autorisé ;

entraîne la désactivation immédiate du service, sans préjudice des actions judiciaires ou sanctions contractuelles pouvant être engagées à l'encontre de l'Abonné. CANAL+ ne saurait être tenue responsable de tout dysfonctionnement ou dommage affectant les Equipements en cas d'utilisation illicite, frauduleuse ou contraire aux présentes Conditions Générales d'Abonnement.

15.3.3 Le processeur, la bande passante et les espaces de stockage des Equipements CANAL+ sont susceptibles d'être utilisés afin de faciliter le fonctionnement des services, d'optimiser le débit et d'améliorer la qualité de réception des services et programmes.

15.3.4 L'Abonné s'interdit :

- d'ouvrir, modifier, transformer ou intervenir techniquement sur les Equipements ;
- de retirer ou détériorer l'étiquette portant notamment le numéro de série du Décodeur ;
- d'utiliser les Equipements en dehors du Territoire ou de manière incompatible avec les règles d'accès décrites au Contrat.

En cas de perte, vol, destruction ou détérioration imputable à l'Abonné, ce dernier devra en informer CANAL+ dans les 48 heures et en justifier (le cas échéant par la remise d'un récépissé de déclaration de vol, ou restitution des Equipements CANAL+ endommagés à CANAL+ ou toute personne désignée par elle). L'Abonné sera tenu d'indemniser CANAL+ à hauteur des montants indiqués dans l'article 15, sauf preuve par celui-ci de son absence de faute et sous réserve de la garantie légale à la charge de CANAL+. Le paiement s'effectuera suivant le même mode de règlement choisi par l'Abonné lors de la souscription à un Abonnement.

15.4 Restitution des Equipements

15.4.1 En cas de résiliation, ou de modification de l'Option ou de l'Abonnement, quelle qu'en soit la cause, l'Abonné devra, dans un délai d'un (1) mois suivant la résiliation ou la modification de l'Option ou de l'Abonnement, restituer en CANAL+ Store ou auprès d'une personne désignée par CANAL+, l'ensemble des Equipements. A défaut de restitution et après relance restée infructueuse, CANAL+ pourra adresser 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 :

- Décodeur CANAL+ : 150 € (cent cinquante euros)
- Carte d'Abonnement principale, Carte 2ème TV ou 3ème TV : 15 € (quinze euros) par carte
- Module 2ème TV ou 3ème TV : 50 € (cinquante euros) par module
- Disque Dur externe (PVR) : 150 € (cent cinquante euros)
- Cordon secteur : 10 € (dix euros)
- Cordon USB : 10 € (dix euros)
- Cordon HDMI : 10 € (dix euros)
- Cordon HDMI 4K : 15 € (quinze euros)
- Câble Ethernet : 10 € (dix euros)
- Câble bloc d'alimentation électrique : 10 € (dix euros)
- Télécommande : 8 € (huit euros)

15.4.2 Le paiement des montants indiqués à l'article 15.4.1 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 sur la base duquel CANAL+ pourra procéder à un contrôle du bon fonctionnement et de l'intégrité des Equipements 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.

TITRE V – DISPOSITIONS PROPRES AUX ABONNEMENTS CANAL+ PREPAYES

Article 16 – EQUIPEMENTS VENDUS PAR CANAL+

Dans le cadre d'un Abonnement prépayé, les Equipements sont vendus à l'Abonné, qui en devient propriétaire dès l'achat.

Les Equipements vendus ne sont soumis à aucune obligation de restitution.

L'Abonné est seul responsable de l'utilisation, de la conservation et, le cas échéant, des réparations nécessaires des Equipements qu'il a acquis.

Les Equipements vendus bénéficient :

- de la garantie légale de conformité prévue aux articles L217-3 et suivants du Code de la consommation pour les biens ;
- et de la garantie légale des vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du Code civil,

selon les cas, telles que détaillées à l'article 18 « Garanties légales de conformité et des vices cachés pour les biens » des présentes CGA.

Aucun remplacement gratuit ne peut être exigé en dehors des garanties légales.

ARTICLE 17 – RESERVE DE PROPRIETE ET TRANSFERT DES RISQUES

Les Equipements couverts par les garanties prévues à l'article 18 sont :

- Le Décodeur CANAL+ acheté par l'Abonné auprès de CANAL+ ou toute personne désignée par elle.
- La tête de réception ou LNB (Low Noise Block) des antennes paraboliques fournies par CANAL+ ou de toute personne désignée par elle.

CANAL+ 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 au moment où l'Abonné prend physiquement possession des Equipements.

ARTICLE 18 – GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE ET DES VICES CACHES POUR LES BIENS

18.1 CANAL+, en qualité de professionnel, est tenue des défauts de conformité des Equipements visés à l'article 16 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.217-3 à L.217-20 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.

18.2 Garantie légale de conformité pour les biens

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.

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 (6) mois de la garantie légale de conformité.

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 (2) 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 (30) 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 le délai de garantie légale de conformité 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. 2173 à L. 217-20 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. 2415 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.

18.3 CANAL+ applique les mêmes garanties aux biens neufs et aux biens reconditionnés vendus à l'Abonné.

18.4 Pour mettre en jeu l'une ou l'autre des garanties visées à l'article 16, l'Abonné informe le Service Client dont les coordonnées sont indiquées à l'article 12, de la non-conformité ou du défaut ou se rend en Boutique. L'exercice de ces garanties sera sans frais pour l'Abonné.

18.5 L'Abonné est informé que les Equipements offerts par CANAL+ tels que, le cas échéant, les paraboles et les kits de fixation de la parabole, bénéficient des garanties légales applicables dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur.

18.6 Les dispositions du présent article sont sans préjudice des garanties légales de conformité applicables aux contenus et services numériques prévues à l'article 8 des présentes Conditions Générales.

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 de l'Abonnement, 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.

Données personnelles et confidentialité

30 JUILLET 2026

Dans le cadre de votre Abonnement aux offres CANAL+ disponibles sur votre territoire de résidence (votre "Territoire") ou en créant un compte CANAL+, en participant à des événements (jeux, concours, inscription à des newsletters), en remplissant des formulaires de contact, en naviguant sur les Sites CANAL+, vous êtes amenés à fournir à GROUPE CANAL+ (Société par actions simplifiée au capital de 312 573 099, immatriculée au RCS Nanterre 420 624 777, dont le siège social est situé 50 rue Camille Desmoulins - 92863 Issy-les-Moulineaux Cedex 9) et à l'entité CANAL+ référencée ci-après selon votre offre d'abonnement et/ou votre territoire (ci-après désignées « Entité Groupe 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.

Pour la France métropolitaine et Monaco :

- Offres d'abonnement : Offres CANAL+, BelN Sports Connect, CANAL+ SERIES, CINE+ OCS, TV+, CANAL+ BUSINESS
- Entité CANAL+ responsable de traitement de vos données personnelles ("Entité concernée") : 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)
- Conditions générales d'abonnement : [Consultez le document PDF](#)
- Conditions générales d'abonnement de CANAL+ BUSINESS : [Consultez le document PDF](#) pour les Lieux Publics, [Consultez le PDF](#) pour les Collectivités.

Pour la Suisse romande :

- Offres d'abonnement : Offres CANAL+
- Entité CANAL+ responsable de traitement de vos données personnelles ("Entité concernée") : GROUPE CANAL+
- Conditions générales d'abonnement : [Consultez le document PDF](#)

Pour la Nouvelle-Calédonie, Wallis et Futuna :

- Offres d'abonnement : Offres CANAL+
- Entité CANAL+ responsable de traitement de vos données personnelles ("Entité concernée") : CANAL+ FRANCE

- Conditions générales d'abonnement : [Consultez le document PDF](#)

Pour la Polynésie Française :

- Offres d'abonnement : Offres CANAL+
- Entité CANAL+ responsable de traitement de vos données personnelles ("Entité concernée") : CANAL+ FRANCE

- Conditions générales d'abonnement : [Consultez le document PDF](#)

Pour le Vanuatu :

- Offres d'abonnement : Offres CANAL+
- Entité CANAL+ responsable de traitement de vos données personnelles ("Entité concernée") : CANAL+ FRANCE

- Conditions générales d'abonnement : [Consultez le document PDF](#)

Pour l'Australie :

- Offres d'abonnement : Offres CANAL+
- Entité CANAL+ responsable de traitement de vos données personnelles ("Entité concernée") : CANAL+ FRANCE

- Conditions générales d'abonnement : [Consultez le document PDF](#)

Pour l'Afrique (Bénin, Burkina Faso, Congo, Côte d'Ivoire, Gabon, Guinée, Mali, Madagascar, Niger, RDC, Rwanda, Sénégal, Togo, Burundi, Tchad et Cameroun) :

- Offres d'abonnement : Offres CANAL+
- Entité CANAL+ responsable de traitement de vos données personnelles ("Entité concernée") : CANAL+ INTERNATIONAL 50 rue Camille Desmoulins - 92863 ISSY-LES-MOULINEAUX CEDEX 9 - France

- Conditions générales d'abonnement : Référez-vous à votre contrat d'abonnement Pour la Guadeloupe, la Martinique, Saint-Martin et Saint-Barthélemy (Antilles) :

- Offres d'abonnement : Offres CANAL+
- Entité CANAL+ responsable de traitement de vos données personnelles ("Entité concernée") : CANAL+ FRANCE

- Conditions générales d'abonnement : [Consultez le document PDF \(pour les offres CANAL+ aux Antilles\)](#) / [Consultez le document PDF \(pour les offres prépayées CANAL+ à Saint-Martin\)](#)

Pour la Guyane :

- Offres d'abonnement : Offres CANAL+
- Entité CANAL+ responsable de traitement de vos données personnelles ("Entité concernée") : CANAL+ FRANCE

- Conditions générales d'abonnement : [Consultez le document PDF \(pour les offres CANAL+\)](#) / [Consultez le document PDF \(pour les offres prépayées CANAL+\)](#)

Pour la Réunion, Mayotte et les Comores :

- Offres d'abonnement : Offres CANAL+
- Entité CANAL+ responsable de traitement de vos données personnelles ("Entité concernée") : CANAL+ FRANCE
- Conditions générales d'abonnement : [Consultez le document PDF \(pour les offres CANAL+ à la Réunion\)](#) / [Consultez le document PDF \(pour les offres CANAL+ à Mayotte\)](#) / [Consultez le document PDF \(pour les offres prépayées CANAL+ à Mayotte\)](#) / [Consultez le document PDF \(pour les offres prépayées CANAL+ aux Comores\)](#)

Pour Haïti :

- Offres d'abonnement : Offres CANAL+
- Entités CANAL+ responsable de traitement de vos données personnelles (« Entité Concernée ») : CANAL+ FRANCE

- Conditions générales d'abonnements : Référez-vous à votre contrat d'abonnement Pour l'île Maurice :

- Offres d'abonnement : Offres CANAL+
- Entité CANAL+ responsable de traitement de vos données personnelles ("Entité concernée") : CANAL+ MAURICE (Les Arcades Currimjee, 256 Route Royale, Curepipe 74501, Ile Maurice)

- Conditions générales d'abonnement : [Consultez le document PDF](#)

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 DONNEES SONT-ELLES UTILISEES ET POUR QUELLES FINALITES ?

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 :

1.1. 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.

1.2. 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.

1.3. 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, prévenir et gérer la fraude et gérer les contentieux.
- Etablir 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 des échanges téléphoniques avec nos conseillers à des fins de suivi de qualité sur la base d'un échantillon aléatoire.
- Faciliter le fonctionnement des services, optimiser le débit et améliorer la qualité de réception des services en utilisant le processeur, la bande passante et les espaces de stockage des terminaux des utilisateurs.

1.4. 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.
- Entraîner notre algorithme de recommandation de contenus
- 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.

1.5. Traitements opérés sur le fondement légal de l'intérêt légitime des Entités CANAL+ concernées à promouvoir nos services, sous réserve de vos droits détaillés à l'article 4 ci-dessous :

- Si vous êtes abonnés CANAL+, vous adresser par tout moyen (courrier postal, email, téléphone, SMS, notifications push de l'application CANAL+), des informations vous permettant de mieux connaître nos services ainsi que des offres commerciales relatives à nos services.
- Si vous avez résilié votre abonnement CANAL+ depuis moins de trois ans, vous adresser par courrier postal, email, SMS, notifications push de l'application CANAL+, des informations vous permettant de mieux connaître nos services ainsi que des offres commerciales relatives à nos services.

1.6. 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. Ce traitement, impliquant le stockage et l'accès à des informations de votre terminal, est précisé au sein de notre Politique cookies.
- 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. Ce traitement, impliquant le stockage et l'accès à des informations de votre terminal, est précisé au sein de notre Politique cookies.
- Vous adresser des notifications push sur votre navigateur afin de vous donner des informations vous permettant de mieux connaître nos services ainsi que des offres commerciales relatives à nos services. Le consentement à recevoir ces notifications est donné via votre navigateur, les moyens de le gérer sont précisés à l'article 4.3. si vous n'êtes pas abonné CANAL+ ou si vous avez résilié votre abonnement depuis plus de 3 ans, vous adresser par email, SMS, notifications push de l'application CANAL+, des informations vous permettant de mieux connaître nos services ainsi que des offres commerciales relatives à nos services ou ceux de nos partenaires.
- Si vous n'êtes pas abonné CANAL+ ou si vous avez résilié votre abonnement CANAL+, vous adresser, ou permettre à des tiers de vous adresser, par téléphone, des informations vous permettant de mieux connaître nos services ainsi que des offres commerciales relatives à nos services.
- Analyser vos interactions avec certains de nos emails (comme leur ouverture, la date et l'heure à laquelle vous le faites ainsi que des informations sur le terminal que vous utilisez), via des traceurs (pixels de suivi), afin d'en adapter le contenu, le rythme de nos envois ou le canal de communication utilisé.

1.7. 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. 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

Seules les données pertinentes à ce qui est nécessaire au regard des finalités précisées ci-dessus sont collectées et traitées par les Entités CANAL+ concernées.

Les Entités CANAL+ concernées mettent en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la sécurité de vos données personnelles. 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, les Entités CANAL+ concernées pourront notifier les abonnés dont les données personnelles auraient été impactées par un incident de sécurité.

3. A QUI PEUVENT ETRE DESTINEES VOS DONNEES PERSONNELLES ?

Vos données personnelles sont destinées à nos sous-traitants 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.

3.1. Vos données sont transmises à nos sous-traitants qui interviennent dans la fourniture de nos services, tels que, nos services clients pour la souscription et la gestion de votre abonnement, nos prestataires en charge de l'envoi de communications à votre attention, nos organismes de recouvrement dans le cadre de la gestion des impayés ou nos prestataires techniques assurant l'accès à nos services et leur bon fonctionnement.

3.2. 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, des données personnelles (tels que l'identifiant cookie, l'identifiant du terminal d'un utilisateur, l'adresse IP ou l'email de façon sécurisée via des technologies de chiffrement) associé à l'indication du type de campagne publicitaire à laquelle vous avez 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.

3.3. Si vous avez préalablement consenti, via des parcours de collecte de données qui sont opérés par des tiers (par exemple sur des sites internet), à l'utilisation de vos données personnelles à des fins de prospection commerciale par téléphone par CANAL+ ou des partenaires mandatés par CANAL+, vos données pourront être transmises à CANAL+ ou auxdits partenaires à cette fin.

Dans ce cadre, vos données pourront être transmises à nos sous-traitants en charge de ces opérations de prospection par téléphone pour le compte de CANAL+, notamment : Konecta, Concentrix, Majorel, Sourdligne, France Contentieux et iGera.

3.4. Pour les abonnés détenant une formule d'abonnement, ou ayant souscrit à une option, incluant l'accès aux contenus HBO Max, l'accès auxdits 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 HBO Max, pour vous permettre d'accéder au service également sur le site et l'application HBO Max. Cette transmission ne pourra avoir lieu qu'après que vous en ayez été informé et que vous l'ayez 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 HBO Max afin d'accéder à vos contenus HBO Max. Vous restez libre de ne pas accepter cette transmission et, partant, de ne pas accéder aux contenus HBO Max dans le cadre de votre abonnement. La fin de votre abonnement à une formule incluant l'accès aux contenus HBO Max mettra fin au partage de votre adresse mail avec Discovery Communication Benelux B.V.

3.5. 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.

3.6. 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 tenues, 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 Pour exercer les droits indiqués ci-après, vous pouvez, sous réserve de justifier de votre identité auprès de nous :

- Si vous êtes situé en France Métropolitaine ou à Monaco :

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@canalplus.com
- Nous écrire par courrier postal à l'adresse DPO de CANAL+ FRANCE- TSA 16723 96905 CERGY PONTOISE CEDEX 9. ;
- Pour CANAL+ BUSINESS, vous pouvez exercer vos droits en écrivant à 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@canalplus.com en justifiant de votre identité.

- Si vous êtes situé en Suisse : par courrier électronique à dposuisse@canalplus.ch ;
- 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 e-mail à dpo.outremer@canalplus.com
- Renseigner le formulaire dédié pour les territoires suivants :
 - Pour les Antilles/Guyane : <https://www.canalplus-caribbes.com/gp/contacts/aiguillage>
 - Pour la Réunion : <https://www.canalplus-reunion.com/re/contacts/aiguillage>
 - Pour la Nouvelle-Calédonie : <https://www.canalplus-caledonie.com/nc/contacts/aiguillage>

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@canalplus.com en justifiant de votre identité.

- Si vous êtes situé sur l'île Maurice :
Votre demande concerne vos données traitées dans le cadre de votre abonnement aux offres CANAL+ : Nous écrire par mail à : dpo.maurice@canalplus.com
- 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

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.

Afin de maintenir vos données à jour, si vous bénéficiez d'un accès à un espace client en ligne, vous avez la possibilité de procéder directement à la rectification de vos données personnelles. Vous pouvez également contacter le service clients ou l'adresse de contact référencée ci-dessus pour procéder à cette rectification.

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+ si cette fonctionnalité est disponible sur votre territoire, ou en écrivant à l'Entité CANAL+ concernée dans les conditions décrites ci-dessus. Si vous résidez en France, vous pouvez également retirer votre consentement à la prospection commerciale par voie téléphonique à tout moment, depuis votre Espace Client CANAL+ si vous en disposez d'un, ou en écrivant à l'Entité CANAL+ concernée dans les conditions décrites ci-dessus. Vous avez également la possibilité de solliciter la remise sur un support durable de la preuve de votre consentement en écrivant à l'Entité CANAL+ concernée dans les conditions décrites ci-dessus. 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.

Vous pouvez vous opposer à la réception de certains de nos courriers électroniques ainsi qu'à l'usage de pixels de suivi en cliquant sur les liens d'opposition figurant au sein de ces courriers électroniques.

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 fourni 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 CANAL+, 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 CANAL+ puis en désactivant l'option « Notifications » ;
- en vous rendant dans les paramètres de votre appareil (rubrique Applis et notifications), puis en sélectionnant l'application CANAL+ 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 CANAL+ 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 Paramètres de votre navigateur

Si vous ne souhaitez plus recevoir de notifications push sur votre navigateur, vous pouvez les désactiver depuis le navigateur à partir duquel vous avez donné votre consentement. Ces réglages sont accessibles :

- Pour Internet Explorer : en vous rendant dans « Outils » puis « Options Internet ». Dans l'onglet « Confidentialité », sélectionner les paramètres applicables.
- Pour Safari : en vous rendant dans « Réglage » puis « Sites Web ». Dans l'onglet « Notification », sélectionner les paramètres applicables.
- Pour Edge : en suivant la procédure spécifiée à l'adresse suivante : <https://support.microsoft.com/fr-fr/microsoft-edge/>
- Pour Chrome : en réglant vos paramètres de notification accessibles à l'adresse suivante : <chrome://settings/content/notifications>
- Pour Firefox : en réglant vos paramètres de notification accessibles à l'adresse suivante : <about:preferences#privacy>
- Pour Opera : en réglant vos paramètres de notification accessibles à l'adresse suivante : <opera://settings/content/notifications>

4.4 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 via le Site web ou l'application CANAL+ (www.canalplus.com ou application CANAL+).

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 données que vous nous communiquez dans le cadre d'un parcours de collecte soumis à votre consentement sont conservées pendant une durée maximale de trois ans à compter de votre dernier contact avec nos services (dernière utilisation de votre compte ou date de suppression de votre compte) sauf si vous exercez entretemps votre droit de suppression. Dans le cas spécifique de la collecte de vos données à des fins de prospection commerciale par téléphone, votre consentement aura une durée de validité d'un an. Vos données seront conservées pendant la durée de prescription légale (cinq ans à compter de la collecte, à des fins probatoires).

Dans le cadre du service que nous proposons afin d'être contacté par un conseiller, les données communiquées à cette fin sont supprimées à l'issue du contact avec ledit conseiller sauf si vous nous les avez communiquées par ailleurs, notamment dans un des contextes décrits ci-dessus. 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.

Quand 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.