



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

En date du 18 février 2019

## ARTICLE 1 – CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente (« CGV ») s'appliquent à toute commande d'un produit figurant au sein de la boutique en ligne Fransat sur le site [www.fransat.fr](http://www.fransat.fr) (le « Site ») ou par téléphone via le 32 60 dites Fransat (service 0,15€/min + prix appel) à l'exclusion des prises d'abonnements qui sont régies par les Conditions Générales d'Abonnement (CGA).

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles un client (le « Client ») achète, auprès de FRANSAT SA au capital de 2.323.823 €, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 512 443 201 et dont le siège social est situé au 70, rue Balard, 75015 Paris (« FRANSAT ») un produit (le « Produit »), en l'occurrence une carte d'accès conditionnel (la « Carte Fransat ») ou un équipement de réception (l' « Equipement Fransat ») pour bénéficier des offres de FRANSAT et/ou de contenus audiovisuels diffusés par FRANSAT à partir du satellite EUTELSAT 5WA à la position orbitale 5° Ouest.

Le Client ne peut acheter un Produit qu'aux conditions cumulatives (i) d'être un consommateur au sens de la loi et la jurisprudence communautaire, et (ii) d'être majeur ou en capacité juridique de conclure les présentes CGV.

Toute commande implique l'adhésion entière et sans réserve par le Client aux présentes CGV. A ce titre, le Client reconnaît et déclare (i) avoir pris connaissance et compris ces CGV ainsi que les tarifs applicables, préalablement à l'achat du Produit, (ii) les accepter expressément sans réserve et (iii) avoir la capacité juridique à la conclusion et à l'exécution des présentes.

FRANSAT se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV en publiant une nouvelle version sur le Site. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de validation de la commande.

Le cas échéant, les présentes CGV complètent d'autres Conditions Générales (par exemple, les Conditions Générales d'Utilisation de la Carte Fransat ou les Conditions Générales d'Abonnement).

Le Client dispose de la faculté de sauvegarder ou d'éditer les présentes CGV en utilisant les fonctionnalités standard de son navigateur ou de son ordinateur. Cette sauvegarde ou édition des Conditions Générales relève de la seule responsabilité du Client.

## ARTICLE 2 – ENTRÉE EN VIGUEUR – VALIDATION DE LA COMMANDE

Afin de réaliser sa commande, le Client devra suivre les instructions du Site ou du téléopérateur et en particulier, les instructions nécessaires à l'ouverture d'un compte client en ligne sur le Site (le « Compte Client ») qui sera disponible par la suite à la rubrique « Mon Compte ».

Les présentes CGV entrent en vigueur lorsque le Client valide sa commande et les accepte ainsi.

Pour les commandes passées via la boutique en ligne sur le Site, lorsque le Client valide le panier et le paiement, il est invité à consulter et accepter les présentes CGV. La validation de la commande vaut acceptation irrévocable des présentes CGV. Le Client doit donc bien contrôler les informations enregistrées (identification, quantités commandées, prix, modalités et frais de livraison, etc.) avant de valider sa commande en cliquant sur « valider le paiement ».

Pour les commandes passées par téléphone, le Client poursuit les étapes de la commande (identification, sélection du produit, validation du prix, des modalités et frais de livraison, paiement, etc.) avec le téléopérateur et confirme sa commande par la validation des CGV en réponse à l'e-mail récapitulatif de sa commande qui lui est envoyé.

Les informations contractuelles relatives à la commande (notamment le N° de la commande) font l'objet d'une confirmation par e-mail. FRANSAT conseille au Client d'imprimer et d'archiver cette confirmation de commande. Une facture sur support durable est mise à la disposition du Client sur son Compte Client en ligne au plus tard au moment de la livraison du Produit commandé.

Les informations personnelles du Client, notamment le nom et l'adresse de livraison, engagent celui-ci. Ainsi, la responsabilité de FRANSAT ne saurait être engagée dans l'éventualité où une erreur de ces informations personnelles empêcherait ou retarderait la livraison de la commande.

FRANSAT se réserve le droit de refuser une commande si un litige existe sur une commande antérieure ou sur un abonnement conclu avec FRANSAT.

### ARTICLE 3 – DISPONIBILITÉ

FRANSAT s'engage à honorer les commandes uniquement dans la limite des stocks disponibles.

Les Produits ne sont disponibles que pour une livraison en France Métropolitaine y compris la Corse et Monaco.

FRANSAT affiche la disponibilité des Produits sur le Site. FRANSAT ne peut pas apporter plus de précision concernant la disponibilité des Produits que ce qui est indiqué sur le Site.

En cas d'indisponibilité d'un Produit après validation de la commande, FRANSAT informe le Client dès que possible du délai sous lequel le Produit sera disponible. Si le Client ne désire pas maintenir sa commande, il sera remboursé des sommes versées dans les 14 jours suivant l'annulation de la commande conformément à l'article L. 216-3 du Code de la consommation.

### ARTICLE 4 – PRIX

Le prix des Produits ainsi que les frais de livraison sont indiqués sur le Site. Le prix est exprimé toutes taxes comprises (TTC). Les Produits ont vocation à être livrés en France et ne sont donc pas soumis à une fiscalité ou régime douanier spécifique.

FRANSAT se réserve le droit de modifier le prix des Produits à tout moment. Le prix de vente du Produit est celui en vigueur au moment de la commande.

Seuls les moyens de paiement visés sur le Site sont acceptés.

### ARTICLE 5 – CONDITIONS SPÉCIFIQUES AUX PRODUITS

#### 5.1 - Cartes Fransat

L'achat de Cartes Fransat est limité à 5 cartes par commande et par Compte Client.

L'achat d'une Carte Fransat n'est possible que si le Client est déjà en possession d'un décodeur Fransat et /ou est abonné à un ou plusieurs services en option accessibles sur sa carte d'accès Fransat avec son décodeur Fransat et dans l'un des 2 cas suivants :

- la Carte Fransat doit être remplacée suite à une demande de FRANSAT, et/ou un piratage du système de contrôle d'accès, de façon à assurer le respect et la protection des droits des tiers sur les programmes et services diffusés par le bouquet FRANSAT ;
- la Carte Fransat doit être remplacée à la suite d'une perte ou d'une détérioration ou d'une panne hors période initiale de garantie fabricant du pack FRANSAT (incluant le décodeur et la Carte Fransat).

La Carte Fransat ne peut être achetée et/ou utilisée (i) pour un usage autre que personnel et privé ne pouvant s'étendre au-delà du cercle de famille, au sein de locaux non ouverts au public ; (ii) pour un usage hors de la France métropolitaine. L'utilisation de la Carte Fransat étant exclusivement limitée au territoire français métropolitain, y compris la Corse et Monaco, au profit des personnes physiques domiciliées sur ce territoire ; (iii) qu'en association avec un décodeur dûment labellisé « Fransat » et une parabole pointée sur le satellite EUTELSAT 5WA à la position orbitale 5° Ouest et/ou (iv) dans un but de redistribuer, licencier, sous-licencier, permettre l'accès et/ou intégrer dans un autre média tout ou partie des programmes, ou contenus fournis grâce à la Carte Fransat.

#### 5.2 - Equipements Fransat

L'achat d'Equipements Fransat est limité à 3 par commande.

L'Equipement Fransat ne peut être acheté et/ou utilisé (i) pour un usage autre que personnel et privé ne pouvant s'étendre au-delà du cercle de famille, au sein de locaux non ouverts au public ; (ii) pour un usage hors de la France métropolitaine. L'utilisation de l'Equipement Fransat étant exclusivement limitée au territoire français métropolitain, y compris la Corse et Monaco, au profit des personnes physiques domiciliées sur ce territoire ; (iii) qu'en association

avec une Carte Fransat et une parabole pointée sur le satellite EUTELSAT 5WA à la position orbitale 5° Ouest et/ou (iv) dans un but de redistribuer, licencier, sous-licencier, permettre l'accès et/ou intégrer dans un autre média tout ou partie des programmes, ou contenus fournis grâce à l'Équipement Fransat.

## ARTICLE 6 – DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément au Code de la consommation, le Client dispose d'un droit de rétractation, sans donner de motif, de 14 jours francs à compter de la date de la réception du Produit à l'adresse de livraison indiquée lors de la commande.

Pour mettre en œuvre ce droit, le Client doit : (i) notifier FRANSAT, par courrier, à Service Clients FRANSAT, 70, rue Balard, 75015 Paris ou par e-mail à [contact@fransat.fr](mailto:contact@fransat.fr), sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre ou courrier électronique), étant précisé que le Client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation disponible en annexe, mais ceci n'est pas obligatoire, (ii) puis renvoyer, sans retard excessif et au plus tard dans les 14 jours ouvrés à compter de la date de la réception, le Produit, dans les conditions de l'article « Retour » ci-dessous.

## ARTICLE 7 – CONDITIONS ET DÉLAIS DE LIVRAISON

Les prix et les délais de livraison des Produits sont annoncés au Client au moment de la commande.

Le Client choisit une adresse de livraison nécessairement située en France métropolitaine, y compris la Corse ou Monaco. Le Client est seul responsable d'un défaut de livraison dû à un manque d'indication lors de la commande.

### 7.1 - Modes de livraison des Cartes Fransat

Les livraisons des Cartes Fransat sont effectuées par lettre simple prioritaire ou Colissimo (dans le cadre d'un achat lié à un abonnement).

### 7.2 - Mode de livraison des Equipements Fransat

Les livraisons des Equipements Fransat sont effectuées par Colissimo ou Mondial Relay.

### 7.3 - Suivi de la commande

Le Client disposera du numéro de suivi Colissimo ou Mondial Relay de son colis dans son Compte Client.

### 7.4 - Retard de la livraison

Si le Client n'a pas reçu le Produit au-delà des délais indiqués au moment de la commande et dans les 30 jours maximum à compter de la date de la commande, il doit le signaler au Service Clients FRANSAT qui traitera directement avec le transporteur pour effectuer une déclaration de perte de colis au plus vite. Suivant le rapport de l'enquête auprès du transporteur (pas de délai minimum), FRANSAT pourra alors si nécessaire procéder à une réexpédition ou un remboursement de la commande.

### 7.5 - Vérification de la commande à son arrivée

Le Client doit s'assurer que le Produit qui lui a été livré correspond à la commande. Le Client est tenu de vérifier l'état de l'emballage ainsi que le Produit à la livraison.

Toute anomalie (produit manquant, colis endommagé...) devra être signalée sur le bon de livraison et envoyée au Service Clients FRANSAT, dont les coordonnées sont précisées à l'article « Divers ». Sur sa réclamation, déclarée au plus tard dans les 24H suivant la livraison du Produit, le Client doit indiquer ses coordonnées, le numéro de commande, les références figurant sur le bon de livraison et le motif de sa réclamation. Toute réclamation formulée hors de ce délai ne pourra pas être acceptée.

## ARTICLE 8 – GARANTIE ET SERVICE-APRÈS-VENTE (SAV)

Les Produits sont couverts par plusieurs types de garanties. S'il s'avère que la panne du Produit est imputable au Client, la garantie ne pourra pas s'appliquer et les frais de réparation seront à la charge du Client.

### 8.1 - Garanties légales

Outre les garanties exposées ci-après, FRANSAT reste tenu des défauts de conformité du Produit conformément aux dispositions de l'article L.211-4 et suivants du Code de la consommation ainsi que des vices cachés de la chose vendue conformément aux dispositions des articles 1641 et suivants du Code civil.

Lorsque le Client agit dans le cadre de la garantie légale de conformité telle que prévue par les articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation, il bénéficie :

- d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du bien pour agir;
- d'un choix, à savoir la possibilité d'opter pour la réparation ou le remplacement dudit bien, sous réserve des conditions de coût prévues au Code de la consommation;
- de la dispense du rapport de la preuve du défaut de conformité du bien lorsqu'il agit dans les 24 mois suivant la délivrance du bien.

Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil. Dans cette hypothèse, le Client a le choix entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

« Garantie légale de conformité » (extrait du Code de la consommation)

#### **Article L. 217-4 du code de la consommation français**

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

#### **Article L.217-5 du code de la consommation français**

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

#### **Article L.217-12 du code de la consommation français**

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien ».

« De la garantie des défauts de la chose vendue » (extrait du Code civil)

Art. 1641. Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Art. 1648 - alinéa 1er. L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice ».

Dans ces cas, le Client respectera les modalités de retour du Produit visées à l'article 9 « Retour »

## **8.2 - Garanties commerciales et contractuelles**

La garantie commerciale et contractuelle des Produits commercialisés par FRANSAT ne saurait s'appliquer si le vice de fonctionnement résulte d'une intervention effectuée sans autorisation, de l'usure normale, d'une négligence ou défaut d'entretien, d'un défaut ou manque de consommable ou en cas de changement dû à des cas de piratage.

### ● Garantie et SAV de la Carte Fransat

La Carte Fransat vendue par FRANSAT bénéficie d'une garantie de 2 ans à compter de la livraison de celle-ci. La garantie est limitée, à titre de seule réparation, au remplacement de la Carte Fransat initiale par une nouvelle Carte Fransat.

La responsabilité de FRANSAT ne saurait être supérieure, en cas de faute prouvée, au montant de la Carte Fransat vendue.

### ● Garantie et SAV de l'Équipement Fransat

L'Équipement Fransat vendu par FRANSAT bénéficie d'une garantie constructeur de 2 ans. Elle prend effet à la date figurant sur la facture d'achat. Elle couvre la réparation de l'Équipement Fransat (pièces et main d'œuvre).

En cas de panne au déballage, soit sous 30 jours après réception de l'Équipement Fransat, le Client notifie la panne à FRANSAT qui procédera à l'échange standard du Produit sous réserve du respect des conditions et modalités spécifiées à l'article 9 « Retour ».

En cas de panne pendant la période de garantie, le Client notifie la panne à FRANSAT qui procédera à l'échange standard du Produit sous réserve du respect des conditions et modalités spécifiées à l'article 9 « Retour ».

### ● Hors garantie

En cas de panne hors garantie, le remplacement et la réparation d'un Produit défectueux est soumis à l'acceptation du Service Clients de FRANSAT qui indiquera la procédure de prise en charge par le fabricant du Produit.

## ARTICLE 9 – RETOUR

### 9.1 - En cas de retour d'un Produit pour exercice du droit de rétractation

Après notification de sa décision de rétractation dans les conditions spécifiées à l'article 6 « Droit de rétractation », le Client prépare son colis et prend toutes les mesures appropriées pour protéger le Produit retourné.

Le Produit doit être retourné dans son emballage d'origine scellé, neuf, non ouvert et non utilisé.

Le Produit doit être retourné :

- pour un Equipement Fransat, avec l'intégralité des accessoires et de la documentation (alimentation externe, télécommande, carte d'accès Fransat, manuel d'installation, etc.) à l'exclusion du câble HDMI (offert) ;
- pour une Carte Fransat, avec toute sa documentation conservée dans sa pochette plastique d'origine.

Le retour d'un Produit peut être effectué par la Poste compte tenu du format et de la taille du colis.

Le Client doit retourner le Produit à destination de FRANSAT à l'adresse suivante :

STACI - PUBLIDISPATCH 2  
SAV FRANSAT  
6 Rue Désir Prévost - La Grande Brèche  
91070 BONDOUFLE

Si ces conditions de retour sont respectées, FRANSAT rembourse le Client de tous les paiements reçus, à l'exception des frais de retour qui restent à la charge du Client. FRANSAT effectuera le remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client. FRANSAT pourra différer le remboursement jusqu'à ce que FRANSAT ait effectivement reçu le Produit en conformité avec les conditions de retour stipulées ci-dessus.

A réception, FRANSAT vérifie le colis reçu et valide que les conditions de retour sont bien respectées. Tout retour de Produit incomplet, endommagé ou sali, ne permettant pas sa commercialisation, ne sera pas repris. Si les conditions de retour ne sont pas respectées, FRANSAT réexpédiera le Produit au Client dans un délai raisonnable et expliquera pourquoi il ne sera pas remboursé.

### 9.2 - En cas de retour pour exercice d'une garantie

#### 9.2.1 - Retour d'un Equipement Fransat

Il est nécessaire d'obtenir l'accord de FRANSAT avant tout retour d'un Equipement Fransat en contactant le Service Clients FRANSAT au 32 60 dites Fransat (service 0,15€/min + prix appel).

Toute demande de retour devra préciser la date d'achat de l'Equipement Fransat, le numéro de l'Equipement Fransat et les défauts constatés. Sur cette base et après réception de la demande de retour, FRANSAT validera ou non la prise en charge sous garantie.

Après l'accord de retour précité, FRANSAT met à la disposition du Client une étiquette de bon retour préaffranchi par Colissimo sur son Compte Client (disponible sur le Site [www.fransat.fr](http://www.fransat.fr) rubrique « Mon Compte »).

Le colis contenant l'Equipement Fransat ainsi que la carte d'accès Fransat et ses accessoires doit être fermé et l'étiquette bon de retour collée sur le colis.

Le Client se rend au bureau de poste de son choix et dépose son colis au guichet. Le Client conserve la preuve de prise en charge du colis.

A réception, FRANSAT vérifie le colis reçu et valide que les conditions de retour sont bien respectées. Si les conditions de retour ne sont pas respectées, FRANSAT réexpédiera le Produit au Client.

Si le colis est retourné par un autre mode de transport que celui fourni par FRANSAT, le colis sera retourné au Client.

Le retour doit être effectué par le Client dans les 30 jours suivant l'accord de retour de FRANSAT. En cas de réception du Produit par FRANSAT au-delà de cette période de 30 jours, le Produit sera réexpédié au Client.

#### 9.2.2 - Retour d'une Carte Fransat

Il est nécessaire de contacter le Service Clients FRANSAT au 32 60 dites Fransat (service 0,15€/min + prix appel) pour faire une demande de retour d'une Carte Fransat.

À réception de cette demande, FRANSAT envoie au Client une nouvelle Carte Fransat accompagnée d'un courrier portant un bon retour pour la Carte Fransat défectueuse.

Les frais d'expédition engagés par le Client dans le cadre d'un retour de la Carte Fransat sous garantie seront remboursés par FRANSAT sur la base d'un tarif lettre verte de la Poste en vigueur. FRANSAT ne prendra en charge aucun frais supplémentaire découlant du fait que le Client aurait choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par FRANSAT. FRANSAT effectuera le remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client. FRANSAT pourra différer le remboursement jusqu'à ce que FRANSAT ait effectivement reçu la Carte Fransat.

## ARTICLE 10 – TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ ET DES RISQUES

La propriété du Produit n'est transférée au Client que suivant complet paiement.

LE TRANSFERT DES RISQUES S'OPERE A LA RECEPTION DU PRODUIT PAR LE CLIENT OU PAR UN TIERS DESIGNÉ PAR CELUI-CI AU MOMENT DE LA COMMANDE.

## ARTICLE 11 – DONNÉES PERSONNELLES

FRANSAT est très attentive à la protection des données personnelles. Les données personnelles recueillies par FRANSAT dans le cadre de la vente feront l'objet d'un traitement automatisé conformément à la loi applicable. Toutes les informations collectées dans le cadre de la vente sont enregistrées par FRANSAT, responsable du traitement. Elles sont indispensables pour traiter la commande et les demandes du Client s'y rapportant. Elles ont vocation à être utilisées pour (i) la gestion de la commande et la vente, (ii) l'amélioration des produits ou des prestations de FRANSAT et (iii) si le Client l'a accepté expressément, la prospection par les partenaires commerciaux de FRANSAT. Le Client peut s'opposer à tout moment à toute correspondance de démarchage commercial et peut, également, s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur [www.bloctel.fr](http://www.bloctel.fr).

Les données collectées sont transmises (i) aux équipes ou sous-traitants de FRANSAT, (ii) aux membres du groupe Eutelsat, et (iii) si le Client l'a accepté expressément, aux partenaires commerciaux de FRANSAT.

Les données personnelles collectées sont stockées à l'intérieur de l'Union européenne. Elles sont conservées par FRANSAT de manière sécurisée, conformément à la réglementation et pour une durée de 5 ans à compter de la commande. Le Site fait l'objet d'un système de sécurisation. FRANSAT a adopté le procédé de cryptage SSL et a renforcé l'ensemble des procédés de brouillage et de cryptage pour protéger le plus efficacement possible toutes les données sensibles liées aux moyens de paiement.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, d'effacement, d'opposition pour motif légitime, d'un droit à la portabilité de vos données, du droit de définir des directives relatives au sort de vos données à caractère personnel après sa mort et, le cas échéant, de retirer son consentement à tout moment.

Pour exercer un ou plusieurs de ces droits il convient de fournir une pièce justificative d'identité et de contacter la personne en charge de la protection des données de Fransat (par e-mail à [dpo\\_privacy@eutelsat.com](mailto:dpo_privacy@eutelsat.com) ou par courrier à FRANSAT SA, Service Clients, 70 rue Balard, 75015 Paris).

En cas de réclamation, il est possible de contacter le Médiateur de FRANSAT ([mediateur@fransat.fr](mailto:mediateur@fransat.fr)) et/ou la CNIL ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

Les règles de protection des données personnelles sont disponibles à l'adresse sur le site :

<https://www.fransat.fr/politique-de-protection-des-donnees-personnelles/>

## ARTICLE 12 – DÉCHETS ÉLECTRIQUES ET ÉLECTRONIQUES

Les équipements électriques et électroniques en fin de vie, obsolètes ou qui ne fonctionnent plus (équipements producteurs de froid, gros électroménager hors froid, écran, petits appareils ménagers, lampes...) ne doivent pas être jetés à la poubelle ni dans les bacs de tri sélectif de sa commune.

Lors de l'achat d'un appareil électrique ou électronique, une contribution environnementale est facturée au Client, conformément à la réglementation en vigueur. Elle est intégralement reversée à un éco-organisme agréé dans le but de financer son recyclage.

Ainsi, le Client peut :

- déposer son ancien appareil dans une déchèterie ou un point de collecte de proximité mis en place par les collectivités locales ;
- contacter le Service Client de FRANSAT pour reprendre ou faire reprendre gratuitement le Produit, étant précisé que FRANSAT pourra refuser de reprendre un produit s'il présente un risque pour la santé et la sécurité du personnel ;
- le donner à une association à vocation sociale.

## ARTICLE 13 – RESPONSABILITÉ

FRANSAT s'engage à apporter tous les soins en usage dans la profession pour la mise en œuvre du service offert au Client. Néanmoins, la responsabilité de FRANSAT ne pourra pas être retenue en cas de retard ou de manquement à ses obligations contractuelles si le retard ou manquement est dû à une cause en dehors de son contrôle : cas fortuit ou cas de force majeure tel que défini par la loi applicable.

En outre, la responsabilité de FRANSAT ne sera pas engagée en cas de différences mineures entre les photos de présentation des Produits et les textes affichés sur le Site, et les Produits livrés.

## ARTICLE 14 – DIVERS

Pour des questions relatives à sa commande, le Client peut, le cas échéant, consulter son Compte Client en ligne sur le Site [www.fransat.fr](http://www.fransat.fr) rubrique « Mon Compte », ou demander à être contacté gratuitement par un téléopérateur FRANSAT en cliquant sur « Être rappelé gratuitement » depuis le site [www.fransat.fr](http://www.fransat.fr) ou « Mon Compte ». Le Client peut également contacter FRANSAT par téléphone au numéro non surtaxé suivant 01 73 23 10 52 (service gratuit + prix appel) du lundi au samedi de 9h à 21h et le dimanche de 10h à 20h ou par mail à [contact@fransat.fr](mailto:contact@fransat.fr).

En cas de réponse jugée insatisfaisante ou d'absence de réponse du Service Clients FRANSAT, le Client peut contacter le médiateur Fransat par e-mail ([mediateur@fransat.fr](mailto:mediateur@fransat.fr)) ou par courrier à Médiateur FRANSAT 70 rue Balard 75015 Paris qui dispose de toutes compétences utiles.

## ARTICLE 15 – DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

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



## ANNEXE 1 – FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

À l'attention de : **FRANSAT, Service Clients, 70 rue Balard, 75015 Paris**

Je vous notifie par la présente ma rétractation de l'achat de mon produit suite à la commande n°: \_\_\_\_\_

Commandée le (\*)/reçu le (\*) \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Nom et prénom du client : \_\_\_\_\_

Adresse du client : \_\_\_\_\_

Signature du Client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

Date : \_\_\_\_\_

(\*) Rayer la mention inutile



# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE FRANSAT

En date du 16 juillet 2018

## PROTECTION DES DROITS

Vous venez d'acheter un pack FRANSAT qui contient un décodeur FRANSAT (ou module TV) portant les logos «FRANSAT» et «Via Eutelsat», et une carte d'accès conditionnel (carte à puce) qui permet de lire les programmes diffusés par le bouquet FRANSAT et de les protéger contre le piratage. Le pack FRANSAT est réservé aux foyers résidant sur le territoire de la France métropolitaine. En conséquence, la carte FRANSAT ne peut être utilisée que sur le territoire français métropolitain. Elle est réservée au strict usage privé et ne peut être prêtée, revendue ou dupliquée.

Cette carte donne accès au visionnage de programmes et services de télévision, protégés par des droits privatifs portant sur les programmes et services en question ainsi que leurs accessoires.

Toute utilisation de la carte ou du décodeur (ou module TV) ayant pour objet ou pour effet de méconnaître les droits existants sur les programmes et services auxquels ils permettent d'accéder, entraîne la responsabilité du contrevenant et la possibilité pour FRANSAT et/ou les ayant-droits de mettre en œuvre toute mesure utile, y compris de désactiver la carte à distance.

## PIRATAGE - REMPLACEMENT DE LA CARTE

La carte d'accès conditionnel est susceptible d'être changée en cas de piratage du système, de façon à assurer le respect et la protection des droits des tiers sur les programmes et services diffusés par le bouquet FRANSAT.

L'utilisateur reconnaît la nécessité de ce remplacement en cas de piratage et accepte d'y procéder le moment venu à ses frais.

De même, l'utilisateur reconnaît qu'à défaut de remplacement de sa carte d'accès conditionnel en cas de piratage, la carte existante pourra être désactivée.

Cette désactivation n'entraînera en aucun cas la responsabilité de l'opérateur ou du distributeur du bouquet FRANSAT.

L'utilisateur sera informé directement par un message via son décodeur (ou module TV) de l'éventuel remplacement de sa carte et des instructions à suivre. En outre, si l'utilisateur souhaite être informé plus amplement sur une possible campagne de remplacement des cartes, il est invité à créer son compte utilisateur FRANSAT sur le site : [www.fransat.fr](http://www.fransat.fr)

## UTILISATION DE LA CARTE - GARANTIE

La carte est prévue pour fonctionner exclusivement avec un décodeur (ou module TV) portant les logos «FRANSAT» et «Via Eutelsat» et ne peut être vendue séparément.

La carte est garantie pour une durée de deux années à compter de la date d'achat du pack FRANSAT (date de la facture d'achat). En cas de remplacement pour piratage pendant la période de garantie, l'utilisateur pourra bénéficier d'un remplacement gratuit de sa carte, moyennant la présentation de la facture d'achat du décodeur (ou module TV).

A compter de cet achat, l'utilisateur est seul gardien de la carte d'accès conditionnel et du décodeur (ou module TV). Il est donc seul responsable de leur bonne utilisation. La carte d'accès conditionnel est un élément électronique fragile. Toute utilisation non conforme à sa destination entraîne automatiquement l'exclusion de la garantie.

Tout dysfonctionnement dans la réception des programmes du bouquet FRANSAT sera de la seule responsabilité de l'utilisateur en cas d'utilisation non conforme du décodeur (ou module TV) et/ou de la carte d'accès conditionnel.

## UTILISATION DU DÉCODEUR (OU MODULE TV)

Le décodeur FRANSAT (ou module TV), portant les logos «FRANSAT» et «Via Eutelsat» a fait l'objet d'une certification technique afin d'assurer l'installation automatique de la liste des chaînes diffusées par le bouquet FRANSAT, le classement automatique des chaînes, la mise à jour automatique des services, le contrôle parental et la gestion automatique des décrochages régionaux.

Au-delà des chaînes gratuites nationales de la TNT, la liste des chaînes TV et radio supplémentaires (payantes ou non) disponibles sur le satellite et accessibles avec le pack FRANSAT est susceptible d'évolution.

En cas de problème technique avec votre décodeur (ou module TV), rapprochez-vous en priorité du fabricant du décodeur (coordonnées du service après-vente indiquées sur le manuel d'utilisation).

Vous pouvez également contacter le service d'assistance FRANSAT au numéro suivant : 3260 dites "FRANSAT" (0,15€/min + prix appel). Service disponible 7j/7 du lundi au samedi de 9h à 21h, dimanche de 10h à 20h.

## MISE À JOUR DU DÉCODEUR (OU MODULE TV)

Le décodeur (ou module TV) pourra être mis à jour à certains moments pour des raisons d'évolutions logicielles, sécuritaires, correction de bugs ou autres raisons. Ces mises à jour sont nécessaires pour le bon fonctionnement de votre décodeur (ou module TV) FRANSAT. Vous pourrez refuser jusqu'à deux fois l'installation d'une mise à jour. Au-delà, la mise à jour sera effectuée automatiquement dès mise sous tension du décodeur (ou module TV). FRANSAT dégage toute responsabilité quant au bon fonctionnement du décodeur (ou module TV) FRANSAT en cas de non support des évolutions requises par FRANSAT ou indisponibilité de mises à jour entraînant des limitations fonctionnelles ou restrictions sécuritaires à l'accès de programmes ou services. FRANSAT pourra de plein droit, et à tout moment, déclarer non fonctionnel, tout décodeur n'ayant pas implémenté la mise à jour requise ou ne pouvant implémenter la mise à jour.

## CONDITIONS D'UTILISATION - ASSISTANCE

Pour recevoir le bouquet FRANSAT, vous devez être muni à la fois de la carte d'accès conditionnel et du décodeur (ou module TV) FRANSAT portant les logos «FRANSAT» et «Via Eutelsat». Celui-ci assure la conformité de votre appareil aux paramètres techniques du bouquet FRANSAT. Vous devez également disposer d'une parabole de réception satellite, individuelle ou collective, orientée sur le satellite EUTELSAT 5 WEST A à 5° Ouest.

Vous devez utiliser les équipements en stricte conformité avec leur notice d'utilisation.

Afin de profiter pleinement du bouquet FRANSAT, nous vous recommandons de faire appel à un professionnel pour toute question technique relative à votre installation.

Vous pouvez bénéficier de l'assistance plus facilement et rapidement en ayant renseigné votre équipement FRANSAT sur [www.fransat.fr](http://www.fransat.fr) rubrique « **Mon compte FRANSAT** ».

Pour toute information complémentaire, nous vous invitons à contacter le service d'assistance FRANSAT au numéro suivant : 3260 dites "FRANSAT" (0,15€/min + prix appel). Service disponible 7j/7 du lundi au samedi de 9h à 21h, dimanche de 10h à 20h.