



CONDITIONS GÉNÉRALES – ESPACE CLIENT FRANSAT

En date du 17 février 2020

L'utilisateur reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales et s'engage à les respecter.

L'utilisateur dispose de la faculté de sauvegarder ou d'éditer les présentes Conditions Générales en utilisant les fonctionnalités standards de son navigateur ou de son ordinateur ou en demandant par écrit à Fransat une copie de ces Conditions Générales à contact@fransat.fr. Cette sauvegarde ou édition des Conditions Générales relève de la seule responsabilité de l'utilisateur.

Les présentes Conditions Générales complètent les autres Conditions Générales Fransat applicables, y compris la [protection des données personnelles](#) et la [Politique de cookies](#).

1. Création d'un Espace Client FRANSAT

Pour créer son Espace Client FRANSAT personnel, l'utilisateur devra se rendre à l'adresse suivante <https://www.fransat.fr/boutique/creer-un-compte> et renseigner les informations nécessaires.

La création et l'utilisation l'Espace Client sont gratuits.

Pour créer un Espace Client personnel, il faut :

- (i) être majeur,
- (ii) résider sur le territoire de la France métropolitaine,
- (iii) disposer d'un décodeur labellisé Fransat et sa carte d'accès conditionnel FRANSAT ou d'une télévision compatible FRANSAT équipée d'un module CI+ labellisé FRANSAT et sa carte d'accès conditionnel, acquis par ses propres moyens, ainsi que d'une antenne parabolique individuelle ou collective orientée sur la position Eutelsat 5°Ouest ou tout système satellitaire qui pourrait lui succéder (les « Equipements »). La liste des Equipements compatibles est disponible sur le site www.fransat.fr rubrique « Je m'équipe ». Il est rappelé que FRANSAT 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 acquis auprès d'un tiers ; la responsabilité de FRANSAT ne pourra dès lors être engagée à ce titre.
- (iv) renseigner un formulaire avec les informations suivantes : Civilité, Nom, Prénom, e-mail, Mot de passe, Adresse complète ainsi qu'un numéro de téléphone valide (fixe ou mobile).

Lorsqu'un utilisateur fournit son adresse e-mail, il doit s'assurer qu'il s'agit bien de son adresse e-mail. Toute correspondance et contenu fourni par Fransat sera accessible grâce à cette adresse e-mail. Si l'utilisateur fournit une mauvaise adresse e-mail, le propriétaire de cette adresse e-mail recevra alors les informations fournies par FRANSAT. L'utilisateur reconnaît cette particularité et dégage Fransat de toute responsabilité.

Cet Espace Client est strictement personnel. Les adresses e-mails et les mots de passe sont personnels et confidentiels. L'utilisateur est le seul responsable de l'utilisation de son adresse e-mail et de son mot de passe. Tout accès à l'Espace Client ainsi que toute opération via celui-ci, effectués au moyen du mot de passe de l'utilisateur, seront irréfablement réputés avoir été effectués par ledit utilisateur. L'utilisateur s'engage à conserver son mot de passe secret et à ne le divulguer sous aucun prétexte et à quelque titre que ce soit. En cas de perte, d'oubli du mot de passe, de toute compromission de sa confidentialité, de toute utilisation par un tiers ou de toute utilisation frauduleuse qu'il soupçonnerait ou dont il aurait connaissance, l'utilisateur devra immédiatement en informer FRANSAT. Dans cette hypothèse, un e-mail contenant un lien sécurisé lui sera envoyé permettant à l'utilisateur de changer son mot de passe, et l'ancien mot de passe sera désactivé.

Une fois l'Espace Client créé, valide et actif, l'utilisateur pourra se rendre sur le site web de Fransat et procéder, à l'aide de son login/mot de passe, aux opérations possibles.

2. Données personnelles

La société FRANSAT est très attentive à la protection des données personnelles de ses utilisateurs. Les données personnelles recueillies par FRANSAT dans le cadre de la création de l'Espace Client font l'objet d'un traitement automatisé. Toutes les informations collectées dans le formulaire de création sont enregistrées par FRANSAT, responsable du traitement. Elles sont indispensables pour traiter la demande de création de l'Espace Client FRANSAT. Elles ont vocation à être utilisées pour (i) la gestion de l'Espace Client et la réception d'e-mails de la part de FRANSAT, (ii) l'amélioration des produits ou des prestations et (iii) la contractualisation, le suivi et l'exécution des contrats en cas de souscription à un abonnement ou l'achat.

Les données collectées sont transmises (i) aux équipes ou sous-traitants de FRANSAT, (ii) aux membres du groupe Eutelsat et (iii) et dans certains cas aux éditeurs de services concernés en cas de souscription à un abonnement. Les données personnelles collectées sont stockées à l'intérieur de l'Union européenne. Elles sont conservées, par FRANSAT de manière sécurisée et conformément à la réglementation et pour une durée de 3 ans à compter du dernier contact avec FRANSAT (appel téléphonique, mail envoyé par le client, ...).

L'utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, d'effacement, d'opposition pour motif légitime, d'un droit à la portabilité de ses données, du droit de définir des directives relatives au sort de ses 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 ou par voie postale à FRANSAT SA, Service Clients, 70 rue Balard, 75015 Paris). En cas de réclamation, vous pouvez contacter la CNIL (www.cnil.fr). Vous pouvez vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur www.bloctel.gouv.fr.

Les règles de protection des données personnelles sont disponibles à l'adresse sur le site www.fransat.fr Rubrique [Politique de protection des Données Personnelles](#).

3. Fonctionnalités, avantages et offres

Les fonctionnalités, offres et avantages sont décrits sur FRANSAT et mis à jour de temps en temps par FRANSAT, sans préavis ou notification particulière. De plus, tout abonnement payant est régi spécifiquement par les Conditions Générales d'Abonnement et Conditions Particulières d'Abonnements relatives en sus des présentes.

A la date des présentes « Conditions Générales Espace Client FRANSAT », la création de l'Espace Client donne droit à :

- un **SAV personnalisé** : Une fois l'Espace Client créé, l'utilisateur dispose d'un accès à son portail « Espace Client » avec accès à des informations techniques relatives à son décodeur ;
- au **rappel gratuit** : l'utilisateur peut demander à être rappelé automatiquement et gratuitement depuis son Espace Client ;
- une **newsletter** et des communications commerciales de la part de FRANSAT.

4. Rôle de FRANSAT

FRANSAT ne fait que référencer les services au sein de son offre. Dans ce cadre, Fransat n'est qu'un intermédiaire entre l'utilisateur et lesdits services et, en conséquence, ne saurait être responsable ni du contenu, ni des problèmes qui pourraient intervenir avec ou sur les services qui ne sont pas sous sa responsabilité.

FRANSAT se réserve le droit d'effectuer des opérations de maintenance et de mise à jour durant lesquelles les services peuvent ne pas être disponibles. FRANSAT travaille à la constante amélioration des services et produits et les mises à jour pourront de ce fait impliquer des changements dans la forme ou dans les fonctionnalités de FRANSAT. Le service FRANSAT est fourni « en l'état » et, dans les limites permises par la loi, sans aucune garantie. A cet égard et notamment, FRANSAT ne garantit nullement que le service FRANSAT est accessible à tout moment ou sans erreur et/ou exempt de vices

5. Divers

Les présentes Conditions Générales sont régies par la loi française.

Les présentes Conditions Générales expriment l'intégralité des obligations des parties. Aucune condition générale ou spécifique communiquée par l'utilisateur ne pourra s'intégrer aux présentes Conditions Générales.

Version en vigueur – 17 février 2020 – Fransat ©