



CONDITIONS GÉNÉRALES DU SERVICE DE MISE EN RELATION DU REVENDEUR AVEC DES PROSPECTS ET UTILISATEURS FINAUX

En date du 1^{er} décembre 2021

Les présentes Conditions Générales de Service (les « Conditions Générales ») régissent l'utilisation par un Revendeur du Service de mise en relation entre le Revendeur et un Utilisateur final et/ou Prospect. Elles complètent les autres Conditions Générales FRANSAT applicables, y compris [les Conditions générales du Compte Revendeur FRANSAT](#), [la Charte Revendeur](#), [la Politique relative à la protection des données personnelles](#) et [la Politique de cookies](#).

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

Le Revendeur 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. Cette sauvegarde ou édition des Conditions Générales relève de la seule responsabilité du Revendeur.

Les présentes Conditions Générales sont susceptibles d'être modifiées à tout moment, ces modifications étant portées à la connaissance des Revendeurs par leur simple mise en ligne.

1. DÉFINITIONS

« **Autre** » désigne les institutions publiques, collectivités locales, éditeurs TV ou radios ou groupes audiovisuels, les fabricants d'équipements labellisés ou les intégrateurs réseaux et informatique ou autres qui sont exceptionnellement autorisés à bénéficier des services du Compte Revendeur, dans le cadre notamment des activations FRANSAT PRO.

« **Centrale d'achat** » désigne une entité juridique faisant l'acquisition auprès de Fabricants-Distributeurs labellisés FRANSAT de produits uniquement pour le compte de ses membres et ce, sur la base d'un mandat légal ou contractuel.

« **Compte Revendeur** » désigne le compte accessible en ligne du Revendeur, comprenant certains outils et éléments lui permettant de bénéficier du Service de mise en relation.

« **Décodeur FRANSAT** », désigne le décodeur certifié par FRANSAT, intégrant les fonctionnalités requises par FRANSAT et embarquant le contrôle d'accès conditionnel et les niveaux de sécurité spécifiques à l'offre de services FRANSAT tels qu'exposés dans la Spécification technique.

« **Equipements compatibles FRANSAT** », désignent les différents équipements qui font l'objet d'une Spécification technique FRANSAT et sont labellisés par FRANSAT et donc agréés pour la réception de l'Offre de services FRANSAT.

« **Fabricant-distributeur** » désigne la société dont l'activité consiste à fabriquer ou faire fabriquer des Décodeurs ou Modules TV FRANSAT et à commercialiser ces équipements.

« **Grossiste** » désigne une entité juridique faisant l'acquisition auprès de Fabricants-Distributeurs labellisés FRANSAT de produits uniquement aux fins de revente à d'autres Grossistes et/ou à des Revendeurs.

« **Jour Ouvré** » désigne un jour de la semaine compris entre le lundi et le vendredi inclus

« **Module TV FRANSAT** » désigne le périphérique externe, conforme à la norme DVB-CI+ 1.3 et certifié par FRANSAT, embarquant le contrôle d'accès conditionnel et les niveaux de sécurité spécifiques à l'offre de services FRANSAT tels qu'exposés dans la Spécification technique, s'insérant dans le Téléviseur compatible FRANSAT.

« **Offre de services FRANSAT** », désigne le Bouquet de chaînes distribuées par FRANSAT incluant les chaînes HD de la TNT gratuite et les offres de chaînes payantes disponibles par abonnement.

« **Pack FRANSAT** » désigne l'ensemble constitué du Décodeur ou du Module TV labellisé FRANSAT et de la Carte FRANSAT, incluant leurs guides d'installation et conditions générales d'utilisation.

« **Prospect** » désigne le particulier qui visite le Site Internet de FRANSAT et s'intéresse à faire l'acquisition d'un Equipement compatible FRANSAT.

« **Revendeur** » désigne la société qui assure la distribution ou l'installation de produits électroniques grand public auprès de l'Utilisateur final.

« **Spécification technique** » désigne le document établi par FRANSAT, définissant les caractéristiques techniques que les Equipements compatibles FRANSAT doivent remplir afin de garantir le niveau fonctionnel et de sécurité requis par FRANSAT.

« **Site Internet** » désigne le site Internet de FRANSAT accessible à l'adresse www.fransat.fr ou toute autre URL désignée par FRANSAT.

« **Service de mise en relation** » désigne l'option de mise en relation entre un Revendeur et un Utilisateur final, dont le fonctionnement est visé à l'article 2 des présentes.

« **Téléviseur compatible FRANSAT** », désigne le téléviseur intégrant un tuner satellite et une interface DVB-CI+ permettant la restitution des signaux audio, vidéo et des données véhiculés par le satellite, certifié par FRANSAT et commercialisé par des fabricants de téléviseurs agréés par FRANSAT.

« **Utilisateur final** » désigne le particulier qui a acheté un Pack FRANSAT pour équiper son foyer ou une prestation d'installation, auprès de FRANSAT ou d'un Revendeur.

2. FONCTIONNEMENT DU SERVICE DE MISE EN RELATION

FRANSAT propose à ses Revendeurs un Service de mise en relation avec un Utilisateur final ou un Prospect par le biais de son Site Internet. Sont toutefois expressément exclus du Service de mise en relation les Grossistes, les Centrales d'achat et toute entité Autre définie comme telle dans l'Article 1 des présentes.

Pour activer le Service de mise en relation, le Revendeur doit se rendre sur son Compte Revendeur FRANSAT, cocher la case « Adhérer au service de mise en relation » et accepter [la Charte Revendeur FRANSAT](#).

Ainsi, pour pouvoir bénéficier du Service, le Revendeur doit disposer d'un Compte Revendeur FRANSAT et avoir accepté sans réserve [les Conditions générales du Compte Revendeur FRANSAT](#) ainsi que [la Charte Revendeur FRANSAT](#).

A compter de la mise en place du Service de mise en relation, FRANSAT met sur le Site Internet à la disposition des Utilisateurs finaux ou des Prospects une liste de Revendeurs ayant souscrit au Service de mise en relation.

L'Utilisateur final ou le Prospect sélectionne d'abord les prestations pour lesquelles il souhaite être mis en relation avec un Revendeur telles que :

- Acheter un Equipement compatible FRANSAT en magasin ;
- Faire installer l'Equipement compatible FRANSAT et la parabole ;
- Acheter et faire installer un équipement compatible FRANSAT et le système de télédistribution associé en collectif ;
- Etc...

L'Utilisateur final ou le Prospect visualise ensuite sur une carte les Revendeurs disponibles dans sa région et peut choisir d'être mis en relation avec l'un d'entre eux.

Les Revendeurs ayant souscrit au Service de mise en relation sont identifiables par le bouton « Être mis en relation ». Lorsque l'Utilisateur final ou le Prospect clique sur ce bouton, il accepte que ses coordonnées : Nom, Prénom, E-mail et Numéro de téléphone soient communiquées au Revendeur sélectionné, aux seules fins d'être recontacté par ce dernier en vue de la réalisation de la prestation demandée.

La mise en relation de l'Utilisateur final ou du Prospect avec le Revendeur n'engage pas l'Utilisateur final à accepter la prestation du Revendeur.

Lorsqu'il est ainsi mis en relation avec l'Utilisateur final ou le Prospect, le Revendeur reçoit un courriel avec les coordonnées et la demande de l'Utilisateur final ou du Prospect et une alerte sur son Compte Revendeur FRANSAT.

3. ENGAGEMENTS DU REVENDEUR

3.1. QUALITÉ ET CONSEIL

Aux engagements du Revendeur décrits dans l'Article 4 de la Charte Revendeur, s'ajoutent les engagements suivants :

- Le Revendeur déclare connaître la législation et les spécificités réglementaires afférentes à la vente et/ou aux prestations relatives aux équipements de réception satellite et la distribution d'offres de services audiovisuels.
- Le Revendeur veille, de façon renforcée dans l'habitat individuel, à limiter sensiblement l'impact visuel des paraboles traditionnelles et s'assure du bon fonctionnement de l'Offre de Services FRANSAT.
- Toutes les prestations demandées par l'Utilisateur final ou le Prospect dans le cadre de la mise en relation au Revendeur doivent faire l'objet systématiquement d'un devis gratuit dont l'acceptation constitue le préalable indispensable à la réalisation de l'intervention. Le Revendeur doit s'assurer de la bonne compréhension par l'Utilisateur final de la prestation proposée et de son prix, ainsi, toute prestation complémentaire nécessaire doit faire l'objet de l'établissement et de l'acceptation d'un nouveau devis. Si un nouveau devis reprenant l'ensemble des prestations demandées par l'Utilisateur final était émis par le Revendeur, ce dernier s'engage alors à distinguer les prestations

de manière qu'elles puissent être clairement identifiées. Il est conseillé au Revendeur de fournir à l'Utilisateur final, en fin d'intervention, une feuille d'intervention

- Dans l'hypothèse où le Revendeur fait appel à un sous-traitant, il s'assure que celui-ci a les compétences requises et qu'il satisfasse à l'ensemble des exigences formulées aux présentes. Le Revendeur sait qu'il est pleinement responsable des interventions effectuées par ses sous-traitants et en premier lieu à l'égard de l'Utilisateur final.

Le Revendeur s'engage à effectuer l'ensemble de ses prestations en usant de relations courtoises et loyales vis-à-vis des Utilisateurs finaux. Le Revendeur a une obligation de réserve vis-à-vis des Prospects et Utilisateurs finaux, en respectant notamment leur domicile et en s'abstenant de proposer tout autre service non lié à leur activité hors demande expresse des Utilisateurs finaux. Le Revendeur a un devoir de conseil à l'égard des Utilisateurs finaux notamment en cas de nécessité d'opérations ou de modifications dues à la configuration du site des Utilisateurs finaux.

3.2. UTILISATION DU SERVICE DE MISE EN RELATION

Le Revendeur s'engage :

- à prendre connaissance du [Tutoriel Revendeur du Service de mise en relation](#) qui explicite le fonctionnement dudit Service ;
- à n'utiliser les coordonnées de l'Utilisateur final ou du Prospect que dans le cadre de la demande de mise en relation de celui-ci, à l'exclusion de toute autre démarche commerciale ;
- à le contacter dès que possible et au plus tard dans les deux (2) jours ouvrés ;
- à confirmer cette prise de contact dans son Compte Revendeur FRANSAT en mettant à jour le statut de la demande de mise en relation ;
- à proposer au Prospect à la vente et/ou à l'installation exclusivement des équipements compatibles FRANSAT, en dehors de tous autres équipements de réception concurrents, conformément au principe de loyauté vis-à-vis de la démarche de mise en relation effectuée par FRANSAT.
- à fournir un devis gratuit et tous les conseils et documentations (y inclus une facture).
- à réaliser la prestation dans un délai qui ne saura être supérieur à quinze (15) jours ouvrés à compter de la prise de contact effective avec le Prospect ou l'Utilisateur final.
- une fois la prestation effectuée, à mettre à jour le statut de la demande de mise en relation et renseigner le détail des prestations effectuées.
- dans le cas d'une prestation qui n'a pas eu lieu, à mettre à jour le statut de la demande de mise en relation et renseigner la raison de la non réalisation de la prestation.

Sans préjudice des autres obligations au titre des présentes :

- Le Revendeur s'engage, dans le cadre de l'utilisation du Service de mise en relation, à respecter toutes les lois et réglementations applicables, à ne pas violer l'ordre public ou les droits de tiers et à ne pas dénigrer FRANSAT ou les offres de sa maison-mère EUTELSAT auprès de sa clientèle.
- Le Revendeur est seul responsable du respect des formalités nécessaires administratives, fiscales et/ou sociales en relation avec son utilisation du Service de mise en relation. FRANSAT ne saurait en aucun cas être responsable à ces titres.
- Le Revendeur reconnaît avoir compris les caractéristiques et limites du Service de mise en relation. Le Revendeur est seul responsable de son utilisation.
- Le Revendeur s'engage à utiliser le Service de mise en relation à titre personnel. Il ne peut pas transférer, sous-licencier, déléguer ou céder tout ou partie de ses droits visés aux présentes à un tiers.

4. DISPONIBILITÉ ET CONTINUITÉ DU SERVICE DE MISE EN RELATION

FRANSAT n'est tenu à aucune obligation quant à la fourniture du Service de mise en relation aux Revendeurs et n'offre à ce titre aucune garantie. En toute hypothèse, FRANSAT ne saurait être tenu à une quelconque obligation de disponibilité minimale du Service ni à une quelconque obligation en termes de seuil ou volumétrie de Prospects ou Utilisateurs Finaux avec qui le Revendeur peut entrer en contact.

FRANSAT peut ainsi librement et à tout moment interrompre de manière discrétionnaire l'accès direct ou indirect au Service de mise en relation, pour toute raison notamment réglementaire, de lutte contre la contrefaçon, technique ou éditoriale (telle que la maintenance, la mise à jour, etc.) et ce, sans préavis ni information préalable des Revendeurs. FRANSAT ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable des conséquences de ces interruptions ou indisponibilités, tant à l'égard des Revendeurs que de tout tiers.

La responsabilité de FRANSAT ne saurait en outre être engagée en cas d'indisponibilité et/ou de dysfonctionnement et/ou de pannes survenant sur les réseaux de communication électronique et qui limiteraient ou empêcheraient l'accès

à tout ou partie du Service de mise en relation (par exemple : encombrement du réseau, défaillance des fournisseurs d'accès Internet, panne électrique, dysfonctionnements de logiciel ou de matériel, etc.).

FRANSAT se réserve discrétionnairement le droit de résilier à tout moment, sans droit à indemnisation et sans préjudice de ses autres droits, le Service de mise en relation pour tout Revendeur, notamment (i) en cas de problème technique, (ii) d'impossibilité juridique de continuer la mise en œuvre Service de mise en relation, (iii) de violation des présentes, [des Conditions générales du Compte Revendeur FRANSAT](#), [de la Charte Revendeur FRANSAT](#), et plus généralement de toutes Conditions Générales FRANSAT applicables et/ou (iv) d'une décision générale de FRANSAT de stopper le Service de mise en relation. Dans la mesure du possible, FRANSAT alertera le Revendeur en donnant une date de cessation, étant précisé que FRANSAT pourra toutefois stopper sans délai le Service de mise en relation, notamment en cas d'urgence, de problème ou de violation des présentes.

5. RESPONSABILITÉ

FRANSAT n'est qu'un intermédiaire entre le Revendeur et les Utilisateurs finaux et/ou Prospects. A ce titre Le Revendeur assume seul la prestation de vente et de mise à disposition des Packs FRANSAT et plus largement les relations avec les Prospects et Utilisateurs finaux.

Ainsi, FRANSAT ne pourra être tenu responsable des conséquences dommageables issues de l'activité commerciale du Revendeur et/ou des relations avec les Prospects et Utilisateurs finaux. Le Revendeur tient indemne et garantit FRANSAT de ce chef.

6. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'ensemble des éléments du Service de mise en relation, notamment les vidéos, mais aussi sa structure, son contenu éditorial, illustrations, photos, images, sons et vidéos, etc., est protégé au titre des droits de propriété intellectuelle et notamment le droit d'auteur, le droit des marques, les droits sui generi et le droit voisin du producteur de base de données.

Ces éléments sont la propriété exclusive de FRANSAT et/ou de ses ayants droit. Ils ne doivent être utilisés par le Revendeur que dans le strict cadre d'une utilisation normale du Service de mise en relation et en considération des droits qui y sont attachés.

7. DONNÉES PERSONNELLES

FRANSAT peut collecter par l'intermédiaire de son Service de mise en relation des données personnelles. La collecte et le traitement de ces données personnelles sont régies par [la Politique relative à la protection des données personnelles de FRANSAT](#).

8. DROIT APPLICABLE / JURIDICTION COMPÉTENTE

LES PRÉSENTES SONT SOUMISES AU DROIT FRANÇAIS.

TOUT DIFFÉREND DÉCOULANT DES PRÉSENTES QUI NE PEUT ÊTRE RÉGLÉ À L'AMIABLE DANS LES TRENTE (30) JOURS SUIVANT LA NOTIFICATION PAR L'UNE DES PARTIES, SERA DE LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS (FRANCE).