CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU SITE ARTE BOUTIQUE

Valables à compter du 16 février 2024

Le présent document définit les conditions générales de vente et d'utilisation applicable aux services proposés par ARTE France Développement société anonyme, immatriculée au RCS Nanterre sous le numéro 388 249 146, au capital de 777. 750 €, domiciliée au 8 rue Marceau 92 785 Issy Les Moulineaux.

GENERALITES

ARTE France Développement édite le site Internet dénommé ARTE BOUTIQUE accessible à l'adresse url https://www.arteboutique.com ou https://boutique.arte.tv/ (ci-après dénommé « le Site ARTE Boutique ») sur lequel elle propose notamment de louer et d'acquérir en ligne, en toute sécurité et confidentialité des Programmes en DVD, vidéo à la demande (ci-après « les Programmes ») et des ouvrages en lien avec la programmation de la chaîne ARTE (ci-après « les Ouvrages »).

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (ci-après dénommées « Conditions Générales ») ont pour but de définir les modalités d'utilisation du Site ARTE Boutique et des modalités de vente et de location effectuées sur le Site ARTE Boutique.

Les présentes Conditions Générales sont directement consultables sur le Site ARTE Boutique et peuvent être communiquées aux Clients par ARTE France Développement en faisant la demande dans les conditions définies ci-après.

Les Conditions Générales en vigueur et applicables sont celles reproduites sur le Site ARTE Boutique à la date de la commande. Elles peuvent être modifiées à tout moment par ARTE France Développement afin de les adapter aux évolutions techniques et/ou commerciales et/ou légales.

Ces modifications sont portées à la connaissance du Client par leur simple mise en ligne. Il convient, dans ces conditions, de consulter régulièrement la dernière version des présentes Conditions Générales. Elles sont réputées acceptées sans réserve par tout Client qui accède au Site ARTE Boutique postérieurement à ladite mise en ligne.

ARTICLE PRELIMINAIRE - DEFINITIONS

Dans les présentes Conditions Générales, les termes visés ci-dessous auront la signification suivante :

« Client » désigne toute personne physique remplissant les conditions définies à l'article 1.3 ayant accès à la vente ou à la location des Programmes ou Ouvrages

« Programme(s) » désigne le(s) contenu(s) audiovisuels et/ou cinématographiques proposés sur le Site ARTE Boutique

« Ouvrage » désigne l'ensemble des œuvres littéraires proposées sur le Site ARTE Boutique

« VOD » désigne le(s) Programme(s) accessible(s) en vidéo à la demande sur le Site ARTE Boutique

« DVD » désigne les Programmes disponibles en DVD sur le Site ARTE Boutique

« Produits » désigne l'ensemble des Programmes et Ouvrages disponibles en vente ou location sur le Site ARTE Boutique

« Streaming » : désigne un flux aller d'images sonorisées sans possibilité de téléchargement et consistant en la transmission des Programmes au sein d'une mémoire tampon permettant de commencer la lecture d'un flux vidéo à mesure qu'il est diffusé

« Téléchargement » : désigne la transmission d'un fichier numérique intégrant le(s) Programme(s) choisis par le Client pour une visualisation pendant une durée déterminée (« Téléchargement

temporaire ») ou indéterminée (« Téléchargement définitif »). Le Programme téléchargé est stocké sur le disque dur du Matériel/support du Client.

ARTICLE 1 - CONDITIONS D'ACCES ET D'INSCRIPTION

1.1. Equipements

L'accès au Site ARTE Boutique s'effectue, 24h/24h directement à l'adresse url https://boutique.arte.tv

Pour bénéficier du service de vidéo à la demande via le Site ARTE Boutique, il convient d'être équipé :

- pour visualisation en Streaming d'un ordinateur muni d'une connexion à internet de type PC (à partir de Windows 10) ou Macintosh (à partir de l'OS 10.12 + Intel based) ou Linux, et/ou d'un Smartphone et/ou d'une tablette numérique (à partir d'iOS 13 et d'Android 7).

- pour le Téléchargement temporaire et/ou définitif, d'un ordinateur muni d'une connexion à internet de type PC (à partir de Windows 10) ou Macintosh (à partir de l'OS 10.12 + Intel based), et/ou d'un Smartphone et/ou d'une tablette numérique (à partir d'iOS 13 et d'Android 7). Les Téléchargements temporaire et définitif sont compatibles avec les systèmes d'exploitation Linux (à partir d'Ubuntu 20.04).

1.2. Test de Configuration pour visualiser un programme en vidéo à la demande

Préalablement à tout achat/location (pour visualisation en Streaming ou Téléchargement) d'un Programme en vidéo à la demande, il est conseillé au Client de se référer à la rubrique « *Aide* » pour découvrir le fonctionnement du service de vidéo à la demande du Site ARTE Boutique afin de s'assurer d'une qualité optimale du visionnage du/des Programme(s) choisi(s).

1.3. Conditions préalables pour effectuer une commande

Indépendamment de la disponibilité des droits, le Client doit être domicilié dans l'un des territoires suivants pour procéder à une commande de DVD ou d'Ouvrages : France métropolitaine, DROM-COM, Union Européenne et Suisse. Les commandes en VOD sont, quant à elles, possibles depuis le monde entier, sous réserve de la disponibilité des droits.

Le Client déclare être âgé d'au moins 18 ans, et avoir la capacité juridique ou être titulaire d'une autorisation parentale lui permettant d'effectuer une commande sur le Site ARTE Boutique. Dans cette dernière hypothèse, le Client déclare avoir recueilli auprès du/des titulaire(s) de l'autorité parentale une autorisation permettant au Client de s'inscrire et d'acheter des Produits.

Les Produits achetés ou loués sur le Site ARTE Boutique sont réservés aux particuliers pour leur utilisation personnelle dans le cercle de famille. Ils ne peuvent être utilisés à des fins commerciales ou pour une exploitation autre que celles précisées par les présentes Conditions Générales.

1.4. Modalités d'inscription au Site ARTE Boutique

1.4.1. L'achat ou la location d'un ou plusieurs Produits sur le Site ARTE Boutique est subordonné à la création d'un compte par le Client.

Pour ce faire, il doit cliquer sur l'onglet « *S'INSCRIRE/SE CONNECTER* » situé sur la page d'accueil du Site ARTE Boutique et procéder à la création d'un compte client (ci-après dénommé « le compte »). Lors de son inscription, le Client devra remplir le formulaire réservé à cet effet et communiquer les informations suivantes nécessaires au traitement de sa demande :

- civilité (sexe)*,
- nom et prénom*,
- adresse électronique*,
- mot de passe*,
- adresse postale complète (en cas de commandes de DVD et/ou d'Ouvrages).

- Adresse de facturation (en cas de commandes)

Les informations marquées d'un astérisque sont obligatoires.

L'inscription et la création du compte du Client sera confirmée par l'envoi automatique d'un courrier électronique de confirmation.

Le Client pourra modifier à tout moment ses informations en accédant à la rubrique « *MON COMPTE* » sur le Site ARTE Boutique. Pour plus d'information sur la protection des données personnelles, veuillez consulter la page Mentions légales et Protection des données personnelles : https://boutique.arte.tv/page/mentions-legales

En cas d'oubli ou de perte de son mot de passe, le Client pourra en créer un nouveau via le lien « mot de passe oublié » disponible sur la fenêtre de connexion.

Le Client est seul responsable de l'utilisation de son compte. Dès lors, il est seul responsable de l'usage fait par lui-même ou par tout tiers de son mot de passe.

Si le Client s'aperçoit qu'une utilisation frauduleuse de son mot de passe a été effectuée, il s'engage à informer immédiatement ARTE France Développement de l'utilisation non autorisée de son compte.

1.4.2. Newsletters et Invitations

A l'occasion de son inscription sur le Site ARTE Boutique, le Client aura la possibilité de s'abonner à la newsletter du Site ARTE Boutique et/ou de recevoir des invitations de la part d'ARTE et/ou de ses partenaires en cochant les cases correspondantes. Dans ce cadre, il communiquera les informations suivantes :

- Nom,
- Prénom,
- Adresse mail.

Le Client pourra à tout moment se désinscrire de la newsletter choisie en décochant la case correspondante au sein de l'onglet « Newsletter » de la rubrique « Mon compte » accessible à cette adresse : https://boutique.arte.tv/utilisateur/compte . Pour plus d'information sur la protection des données personnelles, veuillez consulter la page Mentions légales et Protection des données personnelles : https://boutique.arte.tv/page/mentions-legales

ARTICLE 2 - DIFFUSION DES PROGRAMMES EN VOD

Le service de vidéo à la demande du Site ARTE Boutique permet au Client :
- soit de louer un Programme qui sera visualisable pendant une durée de 48 heures à compter du lancement de la première lecture dudit Programme et ce sans limitation du nombre de visualisations pendant cette durée ; étant précisé que le lien permettant d'accéder au Programme depuis le lecteur vidéo sera disponible pendant 30 (trente) jours à compter de la date de validation de sa commande.
- soit d'acheter un Programme qui sera visualisable pendant une durée illimitée sans limitation du nombre de visualisations. Le lien permettant d'accéder au Programme depuis le lecteur vidéo sera disponible tant que le fichier restera présent dans l'espace de stockage de l'ordinateur du Client et tant qu'il sera disponible au sein du Site ARTE Boutique. A défaut, et notamment dans l'hypothèse d'une évolution du player ARTEVOD qui nécessiterait un téléchargement de ce dernier, le Client pourra télécharger de nouveau le Programme et ce tant qu'il sera disponible au sein du Site ARTE Boutique.

Pour plus d'information sur la disponibilité des Produits, veuillez-vous reporter à l'article 7 des présentes Conditions Générales.

Dans les deux cas, le Programme peut être visualisé soit :

- en téléchargeant le fichier VOD sur le disque dur l'ordinateur. La visualisation du Programme pourra débuter dès que le bouton « VOIR LE TELECHARGEMENT » apparaîtra et ceci pendant une durée de 48 heures à compter du premier lancement de la lecture en cas de location et pendant une durée illimitée en cas d'achat. Il est précisé que l'ordinateur du Client doit être connecté au réseau Internet uniquement durant le temps du téléchargement.

- en regardant en Streaming, en cliquant sur le bouton « REGARDER » du lecteur vidéo. Il est précisé que l'ordinateur du Client doit être connecté au réseau Internet durant le temps de la visualisation. Cette visualisation est disponible pendant une durée de 48 heures à compter du premier lancement de la lecture en cas de location et pendant une durée illimitée en cas d'achat.

Le(s) Programme(s) loué(s) ou acheté(s) en VOD peuvent être visualisés sur ordinateur sans être connectés au réseau internet. Le Client doit au préalable télécharger le player ARTEVOD accessible sur son ordinateur et télécharger entièrement le programme avec le mode « TELECHARGER » et lancer au moins une fois la lecture du Programme en étant connecté à Internet (L'indication « *licence activée* » s'affichera alors dans le statut de la vidéo).

Les Programmes loués ou achetés en VOD peuvent être visualisés sur 5 supports différents.

Les Programmes loués ou achetés en VOD ne peuvent pas être visualisés sur un téléviseur. Le Client est contraint d'utiliser l'ordinateur qui a servi au téléchargement du Programme. Il est cependant possible de connecter l'ordinateur à son téléviseur ou à un vidéoprojecteur.

ARTICLE 3 - PRIX

Les prix de nos Produits sont indiqués sur le Site ARTE Boutique en euros toutes taxes comprises (TVA au taux en vigueur ainsi que les autres taxes et notamment taxe sur les vidéogrammes) hors participation aux frais de traitement et d'expédition et d'éventuels droits de douane. Des droits de douane, autres taxes locales, droits d'importation ou taxes d'Etat sont susceptibles d'être exigibles et ce notamment pour la Suisse. Ces droits et sommes ne relèvent pas du ressort d'Arte France Développement. Arte France Développement n'est pas tenu de vérifier et de vous informer des droits de douane et taxes applicables. Ils seront à votre charge et relèvent de votre entière responsabilité tant en termes de déclarations que de paiements aux autorités et/ou organismes compétents de votre pays. Pour les connaître, Arte France Développement vous conseille de vous renseigner sur ces aspects auprès des autorités compétentes de votre pays. Pour plus d'information, veuillez-vous reporter à la page FAQ : https://boutique.arte.tv/faq

Toutes les commandes sont payables en Euros et ce quel que soit le pays depuis lequel le Client passe commande.

Les prix des Produits qui sont applicables sont ceux indiqués sur le Site ARTE Boutique au moment de l'enregistrement de la commande. ARTE France Développement se réserve la possibilité de modifier ses prix à tout moment tout en garantissant au client l'application du prix en vigueur au jour de la commande.

Les Produits demeurent la propriété d'ARTE France Développement jusqu'au paiement complet du prix réputé effectif à son encaissement par ARTE.

En ce qui concerne le prix d'un Ouvrage, celui-ci est établi dans le strict respect de la loi n°81-766 du 10 août 1981 relative au prix du livre dite « loi Lang », et ne peut faire l'objet de remise supérieure à 5% du prix de l'ouvrage concerné.

ARTICLE 4 – PAIEMENT – SUIVI DE COMMANDE – PRECOMMANDE

Les différents moyens de paiement acceptés par ARTE France Développement et ci-après mentionnés seront indiqués sur le Site ARTE Boutique à l'attention du Client avant chaque processus de commande et au plus tard au moment de la commande.

Les paiements pourront ainsi être effectués :

4.1. En ligne sur le Site ARTE Boutique boutique.arte.tv

- par carte bancaire (Carte Bleue, Visa, Mastercard) en indiquant le numéro de la carte bancaire, sa date d'expiration et le cryptogramme figurant au dos de celle-ci.

- avec un compte Paypal si le Client en dispose d'un auprès de Paypal, fournisseur de services de paiement en ligne, lui permettant de régler ses commandes sur le Site ARTE Boutique. Pour en savoir plus sur les conditions d'utilisation de PayPal https://www.paypal.com/fr/webapps/mpp/ua/useragreement-full

- avec un compte prépayé que le client peut ouvrir sur le portail du Site ARTE Boutique en suivant les instructions dans l'onglet « *MON COMPTE* », et en l'alimentant à tout moment par Carte Bancaire ou par un compte PayPal ou avec une Carte Cadeau. Le paiement avec un compte prépayé est accepté dès lors que le Client a ouvert un compte et qu'il dispose d'un crédit suffisant pour procéder à l'achat du ou des produits choisis. Si le solde du compte prépayé est insuffisant, il est possible de compléter ledit solde du montant nécessaire pour acquérir tout Produit par Carte Bancaire ou par un compte PayPal.

4.2. Par chèque bancaire ou postal

Le Client peut régler des DVD et/ou Ouvrages par chèque bancaire ou postal établi à l'ordre d'ARTE France Développement accompagné de bon de commande imprimé, étant précisé que celui-ci doit être émis en euros compensable dans une banque française. La mise à l'encaissement du chèque est réalisée dès sa réception.

Le chèque doit être adressé par voie postale à ARTE France Développement – Service Commercial Boutique – 8 rue Marceau 92785 Issy les Moulineaux cedex 9 (France).

Le paiement par chèque bancaire ou postal est impossible en cas de commande d'un produit en VOD ou de panier mixte c'est-à-dire composé de DVD (et/ou Ouvrages) et de VOD.

4.3. Avec une Carte Cadeau :

Un client peut offrir une Carte Cadeau du montant qu'il souhaite, à la personne de son choix. Cette Carte Cadeau sera valable uniquement sur le site ARTE Boutique quel que soit le type de Produits.

Le paiement de la Carte Cadeau ne peut être effectué que par carte bancaire ou Paypal selon les modalités de l'article 4.1 ci-avant. Le paiement d'une carte cadeau ne peut pas se faire au moyen d'une autre carte cadeau.

La Carte Cadeau pourra être :

- envoyée au Client s'il souhaite remettre la Carte Cadeau en main propre,

- adressée par courrier électronique au bénéficiaire du choix du Client, avec le cas échéant une copie dudit courriel au Client.

Le bénéficiaire disposera d'un délai de 12 (douze) mois pour activer sa Carte Cadeau à compter de la date du paiement de ladite Carte.

Une fois activée, la carte est valable 24 (vingt-quatre) mois à compter de son activation.

Pour pouvoir l'utiliser, le bénéficiaire devra au préalable créer un compte sur le Site ARTE Boutique selon les modalités décrites aux présentes, le montant de la Carte Cadeau étant automatiquement ajouté au compte prépayé. Les achats sont déduits du montant disponible sur le compte prépayé du bénéficiaire.

Étant précisé que si le montant de l'achat dépasse le montant dont dispose le bénéficiaire sur le compte prépayé, la totalité du montant de l'achat devra être réglée par le bénéficiaire et par l'un des moyens de paiement définis aux articles 4.1 et 4.2.

4.3. Acceptation – défaut de paiement - Suivi de commande

Le Client reconnaît que toute passation de commande effectuée et confirmée par lui sur le Site ARTE Boutique entraîne une obligation de paiement de sa part.
Une fois sa commande validée, le Client recevra un courrier électronique récapitulatif de ladite commande. Étant précisé que la commande sera définitivement conclue dès que l'organisme de paiement d'ARTE France Développement aura accepté la transaction.

ARTE France Développement se réserve par ailleurs le droit de refuser d'honorer une commande avec un Client avec lequel il aurait rencontré des problèmes antérieurs (défaut de paiement antérieur, non-respect des présentes Conditions Générales, litige de paiement en cours)

Le Client peut suivre chaque étape du traitement de sa commande, et ce, jusqu'à son dépôt à la poste, à savoir depuis la rubrique « *MES COMMANDES* ».

4.4. Service de Précommande

Le Client a la possibilité de précommander certains Produits identifiés comme tels sur le site ARTE Boutique.

La date de disponibilité du Produit est affichée dans la Pop-Up de mise au panier ainsi que dans le panier du client. Le montant est débité au moment de la validation de la précommande et le client reçoit un courrier électronique récapitulatif de ladite précommande.

Le Client a la possibilité d'annuler la précommande dans les conditions ci-après :

- Dans le cas d'une précommande d'un Produit fourni sur support matériel (DVD/Ouvrage) : le Client a la possibilité d'annuler la précommande jusqu'à 3 jours avant la sortie officielle du Produit. ARTE France Développement procédera au remboursement de la précommande dans les 14 jours suivants la date à laquelle la précommande a été annulée par le Client. Le Client perd cette faculté d'annulation dès lors que la commande est en cours de préparation. Etant entendu que le Client pourra exercer cette annulation sans préjudice du droit de rétractation dont les modalités d'application sont indiquées à l'article 9.1 des présentes, et le cas échéant, de tout autre droit lui permettant d'obtenir un remboursement.

- Dans le cas d'une précommande d'un Produit fourni sous forme de contenu numérique (VOD) : le Client a la possibilité d'annuler la précommande à tout moment jusqu'à la sortie officielle du Produit. ARTE France Développement procédera au remboursement de la précommande dans les 14 jours suivants la date à laquelle la précommande a été annulée par le Client.

ARTICLE 5 – SECURISATION DES PAIEMENTS

Le paiement en ligne sur le Site ARTE Boutique est sécurisé grâce au système de paiement P@iement CIC développé par CIC, permettant :

- le cryptage des données transmises grâce à l'emploi de la technologie « *Secure Sockets Layer* » (SSL), les informations relatives à la carte bancaire du Client sont cryptées par son propre ordinateur avant d'être transmises au serveur de CIC ;

- l'absence de stockage des informations confidentielles : les informations relatives à la carte bancaire du Client (nom, type de carte, numéro et date d'expiration) sont transmises directement au serveur de CIC. Celui-ci vérifie les informations fournies auprès du centre de paiement approprié (Carte Bleue, Visa, etc...), puis valide (ou non) la transaction sans enregistrer d'informations confidentielles. A aucun moment ARTE France Développement ne prend connaissance de ces informations et celles-ci ne sont jamais enregistrées.

- Conformément à la réglementation de MasterCard et de VISA, destinée à renforcer la sécurité des paiements par carte bancaire sur Internet, ARTE France Développement demande désormais au CIC de contrôler l'identité du Client au moment du paiement par carte bancaire sur le Site ARTE Boutique par l'envoi d'un sms au Client. A défaut d'adhésion à ce service, le Client ne pourra pas utiliser sa carte bancaire pour payer ses achats sur le Site ARTE Boutique.

Suivant le réseau de cartes, le système 3D Secure se décline sous deux appellations différentes : Verified by VISA MasterCard SecureCode

ARTICLE 6 – LIVRAISON ET DELAIS (hors VOD)

Les frais d'expéditions seront indiqués avant la confirmation de la commande par le Client et seront inclus dans le prix total de la transaction. Le coût des frais de port par commande est calculé en fonction de l'adresse de livraison de la commande et de son poids total.

Pour toute commande, l'envoi se fait en colissimo suivi pour la France Métropolitaine, DROM-COM, l'Union Européenne et la Suisse.

Les Produits seront livrés à l'adresse de livraison indiquée au cours du processus de commande au plus tard à la date indiquée sur la page de paiement avant validation de la commande par le Client.

La date limite de livraison correspond au délai d'expédition tel que détaillé ci-après (fonction du lieu de livraison) auquel s'ajoute le délai de traitement et d'acheminement :

- 5 jours ouvrés pour la France Métropolitaine,
- 8 jours ouvrés pour l'Union Européenne et la Suisse,
- 10 jours ouvrés pour les DROM-COM.

Il s'agit de dates limites, ce qui implique que le Client peut recevoir sa commande avant ces dates.

En cas de retard d'expédition, un courrier électronique sera adressé au Client pour l'informer d'un éventuel retard dans la livraison sur la date limite de livraison indiquée, et une nouvelle date de livraison lui sera alors proposée.

En tout état de cause, conformément aux dispositions légales en vigueur, en cas de retard de livraison de plus de 7 jours, le Client a la possibilité d'annuler sa commande par courrier simple ou courrier électronique. Dans cette hypothèse, ARTE France Développement procédera au remboursement de la commande dans les 14 jours suivants la date à laquelle la commande a été annulée par le Client et si le Client a reçu le produit après son annulation, ARTE France Développement procédera au remboursement du prix du produit et aux frais de retour, à réception par cette dernière du produit complet et dans son état d'origine.

Dans le cas où dans une même commande, plusieurs produits sont livrables à des dates différentes compte tenu de leur disponibilité, ladite commande sera livrée de manière fractionnée ; étant entendu que la participation aux frais de port ne sera alors facturée que pour un seul envoi.
Le Client pourra par ailleurs suivre en temps réel, le traitement de sa commande sur le site www.colissimo.fr.

ARTICLE 7 – DISPONIBILITE DES PRODUITS

Les offres de Produits présentées sur le Site ARTE Boutique sont valables tant que celles-ci sont visibles sur le Site ARTE Boutique, et dans la limite des stocks disponibles. ARTE France Développement se réserve le droit d'ajouter ou de supprimer des Produits sur le Site ARTE Boutique.
En cas d'indisponibilité temporaire d'un Produit après passation de votre commande, ARTE France Développement en informera le Client dans les meilleurs délais, soit par courrier électronique en cas de paiement en ligne, soit par courrier postal en cas de paiement par chèque bancaire ou postal.

ARTE France Développement procédera à la livraison dudit Produit dès que possible.

Dans l'éventualité d'une indisponibilité définitive d'un Produit, après passation de la commande, celle-ci sera alors automatiquement annulée. Le Client sera alors immédiatement informé par courrier électronique ou postal selon le mode de paiement choisi. Il sera procédé au remboursement des sommes versées par le Client, à titre d'acompte, au moment de sa commande, dans les 30 jours suivant l'annulation de ladite commande.

ARTICLE 8 - GEOLOCALISATION DU SITE ARTE BOUTIQUE

Pour les Programmes proposés en vidéo à la demande, ARTE France Développement testera systématiquement à partir de l'adresse IP de l'ordinateur du Client, si le territoire depuis lequel il se connecte au Site ARTE Boutique est conforme avec les territoires disponibles pour le Programme choisi. Si le territoire depuis lequel il accède au Site ARTE Boutique ne fait pas partie des territoires autorisés pour ce Programme, ARTE France Développement le lui indiquera et le Programme ne sera pas ajouté à sa commande.

ARTICLE 9 – DROIT DE RETRACTATION

9.1. Pour une commande de DVD et/ou d'Ouvrages

En vertu de l'article L 221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours compter de la réception des produits pour exercer son droit de rétractation, et ce, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité.

En cas de commandes portant sur plusieurs produits livrés séparément, le délai de 14 jours courra à compter de la réception du dernier produit.

Pour exercer son droit de rétractation, conformément aux dispositions légales le Client trouvera ci-joint en Annexe le formulaire de rétractation à adresser à ARTE France Développement par voie postale ou directement à l'adresse indiquée en Annexe. Une fois transmis à ARTE France Développement, cette dernière adressera au Client un courrier électronique de réception.

En cas d'exercice du droit de rétractation, seul le prix du ou des Produits achetés (DVD ou Ouvrages) et les frais standard d'envoi seront remboursés par ARTE France Développement dans les 14 jours suivant l'exercice de ce droit, les frais de retour restant à la charge du client.
Pour les Programmes en DVD et Ouvrages, ARTE France Développement se réserve le droit de rembourser le Client à la récupération de ceux-ci.

ARTE France Développement informe le Client que le remboursement sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale.

Étant précisé que :
- les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets permettant leur commercialisation à l'état neuf, et accompagnés d'une copie de la facture pour une meilleure gestion ;
- le droit de rétractation ne peut être exercé pour les DVD descellés par le client (Article L221-28-9°du Code de la consommation) ;
- dans le cadre de l'achat d'une carte cadeau : le droit de rétractation pourra s'exercer sous réserve que le montant sur la carte cadeau n'ait pas été utilisé en tout ou partie sur le Site ARTE Boutique, ou versé en tout ou partie sur la Carte Prépayée. En cas d'utilisation même partielle de la carte cadeau, le Client ne pourra exercer son droit de rétractation ni demander un quelconque remboursement.

Les retours sont à effectuer par le client par voie postale à ARTE France Développement – Service Commercial boutique – 8 rue Marceau 92785 cedex 9, dans un délai de 14 jours à compter de la date de communication à ARTE France Développement de la décision du Client de se rétracter.

9.2.2. Exception - Pour une commande en VOD

Par exception et conformément aux dispositions de l'article L221-28-13° du Code de la consommation, les Produits en VOD sont des contenus numériques dont la nature immatérielle ne pourra donner lieu à l'exercice du droit de rétractation par le Client lorsque (i) l'exécution de la commande aura commencé avant la fin du délai de rétractation de 14 jours avec l'accord exprès du Client et que (ii) le Client aura expressément reconnu la perte de son droit de rétractation. Dès lors, les achats (en location et/ou vente) des Programmes en VOD sont fermes et définitifs.

Ils ne pourront donner lieu à l'exercice d'un droit de rétractation par le Client.

ARTICLE 10 – GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE

Tout Produit présentant un défaut de conformité sera remboursé ou échangé au choix de ce dernier, dans les meilleurs délais, et ce, conformément aux dispositions légales en vigueur relatives à la garantie des vices cachés (articles 1641 et suivants du code civil) et à la garantie légale de conformité :

- Pour les Produits fournis sur un support matériel (DVD/Ouvrages) : articles L217-3 et suivants du code de la consommation ;
- Pour les Produits fournis sous forme de contenu numérique (VOD) : articles L224-25-12 et suivants du code de la consommation.

ARTE France Développement garantit le Client contre les défauts de conformité des Produits, sous réserve que ces défauts aient existé avant l'achat du Produit par le Client et qu'ils ne correspondent pas aux exceptions prévues aux articles L217-5 et L224-25-14 du code de la consommation.

Il y a défaut de conformité d'un Produit notamment si :

- le Produit ne correspond pas à la commande du Client ;
- le Produit ne correspond pas à la description délivrée par le Site ARTE Boutique ;
- le Produit est impropre à l'usage habituellement attendu d'un produit de même type ;
- le Produit est défectueux, abimé ou endommagé.

Les défauts de conformité sont applicables de la même façon à l'emballage du Produit, les instructions de montage ou d'installation du Produit le cas échéant si celle-ci a été mise à la charge d'ARTE France Développement ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Les Produits doivent être retournés à : ARTE France Développement – Service Commercial boutique – 8 rue Marceau 92785 cedex 9, dans l'état dans lequel le Client les a reçus avec l'ensemble des éléments (emballage, jaquette etc.) et la facture correspondante.

Les frais d'envoi seront remboursés sur la base du tarif facturé et les frais de retour seront remboursés sur présentation des justificatifs. Le remboursement du ou des Produits sera effectué dans les 14 jours à compter de la réception du Produit retourné.

Le remboursement s'effectuera sur proposition d'ARTE France Développement par crédit sur le compte bancaire du client ou par chèque bancaire adressé au nom du Client ayant passé la commande et à l'adresse de facturation, le client pouvant opter pour un autre mode de remboursement que celui proposé.

Pour les produits acquis ou loués en VOD, les présentes conditions de remboursement ne prennent pas en compte les dysfonctionnements dus à la configuration de l'ordinateur du Client ou à la suppression malencontreuse des fichiers téléchargés. Seul notre support VOD pourra valider le remboursement suite à une analyse détaillée des circonstances.

Il est rappelé que dans le cadre de la garantie légale de conformité :

- le Client bénéficie d'un délai de 2 (deux) ans à compter de la délivrance du Produit pour agir, étant entendu que s'agissant des Produits fournis sous forme de contenu numérique (VOD) les défauts apparaissant dans un délai de 12 (douze) mois à compter de la fourniture sont présumés exister au moment de cette fourniture, sauf preuve contraire
- ;• le Client peut choisir :

- (i) conformément aux dispositions des articles L217-8 et suivants du code de la consommation et des articles L224-25-20 et suivants du même code s'agissant des Produits fournis sous forme de contenu numérique (VOD), entre la réparation et le remplacement du Produit, ou à défaut choisir, entre la réduction du prix et la résolution du contrat,
- (ii) et sous réserve des conditions prévues à l'article L217-12 et à l'article L224-25-19 du code de la consommation

- le Client est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit durant 24 (vingt-quatre) mois suivant la délivrance de celui-ci.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement souscrite. Il est cependant précisé qu'ARTE France Développement ne propose pas de garantie commerciale.

Il est rappelé que le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les vices cachés du Produit vendu. Dans cette hypothèse et conformément à l'article 1641 du code civil, celui peut choisir entre la résolution de la vente (c'est-à-dire son annulation) ou, conformément à l'article 1644 du code civil, à une réduction du prix de vente du Produit.

Les dispositions de cet Article n'empêchent pas le Client de bénéficier du droit de rétractation dans les conditions définies à l'Article 9.

ARTICLE 11 – PROMOTIONS – REMISES – POINTS FIDELITES

11.1. Les « codes Avantage »

Des codes avantage peuvent être librement et ponctuellement offerts par ARTE France Développement ou par des partenaires de cette dernière. Il est précisé que ces codes avantage s'appliquent uniquement sur le Site ARTE Boutique et ne s'appliquent que sur le montant H.T. de la commande hors achat d'Ouvrage.

Leur durée de validité est précisée lors de l'envoi du code avantage au bénéficiaire. Si celui-ci n'est pas utilisé durant sa période de validité, son bénéficiaire ne pourra plus s'en prévaloir.

Les codes avantages ne peuvent en aucun cas être re-crédités sous forme monétaire. Ils ne sont pas récupérables en cas d'annulation de commande ou de retour de produit. Les codes promotions ne peuvent pas être échangés ou revendus.

Toute tentative d'utilisation frauduleuse d'un ou plusieurs codes promotions entraînera l'annulation de la commande.

11.2. Les « offres sur Programmes »

Des remises peuvent être librement et ponctuellement appliquées par ARTE France Développement sur un ou plusieurs produits de son choix. La remise appliquée à un produit est cumulable avec celle(s) accordée(s) sur d'autres produits.

Ces remises s'appliquent uniquement sur le Site ARTE Boutique hors achat de d'Ouvrage et hors frais de port.

Le pourcentage de remise accordée s'applique sur le montant T.T.C. du produit qui en fait l'objet. La durée de la remise est déterminée librement par ARTE France Développement. Au-delà de cette durée, le Client ne pourra plus s'en prévaloir.

11.3. Les « offres sur le magasin »

ARTE France Développement pourra accorder, périodiquement et pour les territoires librement déterminés par elle, les remises suivantes :

- une remise applicable sur le prix du fichier (pour tout Programme offert à la location ou à la vente) avant frais de livraison,
- une remise applicable sur le prix du DVD ou Ouvrage (limitée à 5% du prix du livre),
- une remise applicable sur le montant des frais de livraison pour tout achat de DVD ou livre

Ces remises s'appliquent uniquement sur le Site ARTE Boutique. La durée des remises est déterminée librement par ARTE France Développement, au-delà de la période de la remise, le Client ne pourra pas s'en prévaloir.

11.4. Les points fidélité

Pour toute commande effectuée sur le Site ARTE Boutique, le Client cumule des points fidélité et donnant lieu à une remise applicable sur le montant H.T. de sa commande.

Comment gagner des points fidélité ?

Pour chaque commande passée sur notre Site ARTE Boutique, le Client cumule des points fidélité en fonction du montant de ses achats, hors frais postaux. Ces points fidélité sont validés après validation de la commande.

- Seuls les Clients du Site ARTE Boutique peuvent bénéficier de ces points.
- Les points sont utilisables seulement sur le Site ARTE Boutique.
- Les points ne seront jamais transférés d'un compte à l'autre.
- Les points acquis sont comptabilisés sur le montant total toutes taxes comprises hors frais de port.
- Une fois la commande validée, les points utilisés sont considérés comme définitivement utilisés, ils ne pourront par conséquent être rendus même en cas d'annulation de commande.

Calcul des points de fidélité : 1 € d'achat = 1 point de fidélité

Il ne peut être crédité qu'un nombre entier de points fidélité. Si l'application du taux de conversion abouti à un nombre décimal, le nombre de points crédités sera arrondi au nombre entier inférieur si la décimale est inférieure à 0.5 et au nombre entier supérieur si la décimale est supérieure ou égale à 0.5

Conditions d'utilisation des points fidélités

L'ensemble des produits proposés sur le Site ARTE Boutique à l'exception des Ouvrages peuvent bénéficier de réductions par l'intermédiaire des points fidélité.

Minimum

Un minimum de 80 points est requis pour pouvoir donner lieu à une remise calculée en fonction des paliers suivants :

- De 80 à 119 : 10% de remise
- De 120 à 249 : 15% de remise
- De 250 à 499 : 20% de remise
- À partir de 500 : 25% de remise

Les points fidélité ne peuvent faire l'objet d'un remboursement et/ou échange de quelque nature que ce soit, ni donner lieu à une quelconque contrepartie financière, ni être convertis en espèces ou être vendus ou monnayés sous quelque forme que ce soit.

ARTICLE 12 - SERVICE CLIENTELE ET SUPPORT TECHNIQUE

Pour toute information ou question, le Client peut contacter ARTE France Développement via l'onglet « *CONTACTEZ-NOUS*» de la rubrique « *BESOIN D'AIDE* » du Site ARTE Boutique, ou directement à l'adresse électronique arteboutique@artefrance.fr et par courrier à l'adresse postale suivante : ARTE France Développement - Service commercial Boutique- 8, rue Marceau - 92785 Issy-les-Moulineaux - Cedex 9.

ARTICLE 13 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les éléments du Site ARTE Boutique et notamment les textes, commentaires, ouvrages, illustrations, logos, et images fixes ou animées reproduits sur le Site ARTE Boutique sont protégés par le droit d'auteur et le droit de la propriété intellectuelle, et ce dans le monde entier.

A ce titre et conformément aux dispositions du Code de la Propriété intellectuelle :

- toute reproduction totale ou partielle du Site ARTE Boutique est strictement interdite, en dehors des cas expressément définis par les présentes Conditions Générales ;
- l'internaute s'engage à ne pas modifier, copier, re-publier, transmettre, vendre ou distribuer de quelque manière que ce soit, ledit Site ARTE Boutique ou les éléments qui le composent.

Par ailleurs et conformément à l'article L.122-5 1° et 2° du Code de la propriété intellectuelle, seules sont autorisées les représentations privées et gratuites des œuvres (reproduites sur support papier, DVD, en VOD) achetées et/ou louées sur le Site ARTE Boutique, effectuées exclusivement pour un usage privé dans un cercle de famille.

Le terme "usage privé" exclut notamment toute représentation dans les lieux publics tels que les clubs, vidéothèques, cars, bateaux, bars-tabac, hôpitaux, hôtels, plates-formes pétrolières, prisons et établissements scolaires (...).

ARTICLE 14 - COLLECTIVITES ET ETABLISSEMENT SCOLAIRES

Les prix indiqués sur le Site ARTE Boutique sont uniquement destinés à la vente au public pour un usage privé dans le cadre du cercle de famille conformément aux dispositions de l'article L.122-5 1° et 2° du Code de la propriété intellectuelle.

Pour tout autre usage, notamment pour les ventes aux collectivités et établissements scolaires pour un usage pédagogique ou institutionnel, veuillez nous consulter en nous écrivant à l'adresse électronique arteboutique@artefrance.fr ou par courrier postal à l'adresse suivante : ARTE France Développement - Relations commerciales - 8 rue Marceau - 92785 Issy-les-Moulineaux cedex 9

ARTICLE 15 – RESPONSABILITE

ARTE France Développement se dégage toute responsabilité quant à l'usage ou au contenu des Produits commandés. Les Produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur. La responsabilité d'ARTE France Développement ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où le Produit est livré (censure, interdiction d'un titre, d'un auteur...).

Les caractéristiques de nos Produits sont susceptibles d'être modifiées ou améliorées à tout moment. Les textes et photographies reproduits dans le Site ARTE Boutique et illustrant les produits présentés n'ont pas de valeur contractuelle.

En cas de liens hypertextes pointant vers d'autres sites à partir du Site ARTE Boutique, ARTE France Développement ne sera pas responsable du contenu des informations fournies sur ces sites après activation de ces liens.

Il est expressément entendu qu'ARTE France Développement ne pourra en aucune manière être tenue pour responsable, d'un quelconque dommage subi par le Client et/ou tout tiers du fait :
- d'une quelconque incompatibilité technique entre les Programmes en VOD qui seront envoyés au Client par ARTE France Développement ;
- d'une quelconque indisponibilité du Site ARTE Boutique empêchant notamment d'effectuer une commande et d'une manière générale, de toute avarie technique ;
- d'un encombrement du réseau et/ou des liaisons téléphoniques ou d'une défaillance des fournisseurs d'accès à internet,
- d'une quelconque indisponibilité de l'un des produits proposés sur le Site ARTE Boutique ;
- d'un cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence de la Cour de Cassation ;
- de l'action ou de l'omission de l'internaute et/ou de tout tiers.

Les équipements d'accès et les frais de connexion à internet sont à la charge exclusive du Client. En conséquence ARTE France Développement ne sera pas tenue responsable, sous aucune forme, du mauvais fonctionnement ou de la prestation insuffisante des services d'accès au réseau Internet et/ou de communication avec le service.

Il est strictement interdit de contourner et/ou de porter atteinte au système de protection du Site ARTE Boutique ou le fait d'encourager des tiers à accomplir de tels actes.

ARTICLE 16 - VALIDATION

Le Client déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales avant la validation de sa commande. La validation de sa commande vaut donc acceptation de ces Conditions Générales. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par ARTE France Développement constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées par ARTE France Développement et ses Clients.

ARTICLE 17- PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

17.1. Informations liées à la création d'un compte Client

Lorsque le Client s'inscrit au Site, les informations suivantes sont collectées :

- Civilité*
- Nom *
- Prénom*
- Adresse email*
- Adresse de livraison et de facturation (en cas de commande de DVD et/ou d'Ouvrages)
- Caractéristiques techniques de l'installation du Client (anti-virus, firewall, problème rencontré, navigateur, plugin, Silverlight, anti pop-up)
- Date de création du compte
- Détails des commandes

Les informations marquées d'un astérisque sont obligatoires.

Ces informations font l'objet d'un traitement de données personnelles, ayant pour finalités : le suivi des consommations des produits vendus par Arte France Développement, et la gestion des comptes clients (traitement et paiement des commandes du Client, aide en cas de de problème lié à la commande du Client, etc). Les informations sont conservées pendant la durée strictement nécessaire au traitement c'est-à-dire pendant le temps nécessaire à la gestion de la relation commerciale.

Ces informations font également l'objet d'un traitement de données personnelles pour l'envoi d'offres spéciales d'ARTE par courrier postal ou électronique. Les informations sont conservées pendant la durée strictement nécessaire au traitement c'est-à-dire pendant 3 (trois) ans à compter du dernier

contact émanant du Client. Si le Client ne souhaite pas recevoir de telles offres, il peut s'y opposer en adressant une demande selon les modalités indiquée à l'article 17.3 des présentes.

Les destinataires de ces données sont ARTE France Développement, les prestataires d'ARTE France Développement en charge notamment de l'envoi des DVD, des messages clients et de l'hébergement du Site ARTE Boutique.

17.2 Informations liées au(x) Newsletter et/ou invitations

Lorsque le Client consent à recevoir la Newsletter du Site Arte Boutique et/ou des invitations de la part d'ARTE et/ou de ses partenaires en cochant les cases correspondantes, les informations suivantes sont collectées :

- Nom
- Prénom
- Adresse Mail

Ces informations font l'objet d'un traitement de données personnelles ayant pour finalité la prospection commerciale. Elles sont collectées sur la base du consentement du Client qui peut le retirer à tout moment. Les informations sont conservées pendant la durée strictement nécessaire au traitement c'est-à-dire pendant 3 (trois) ans à compter du dernier contact émanant du Client.

Les destinataires des données sont ARTE France Développement, les prestataires d'Arte France Développement en charge notamment de l'emailing et de l'hébergement, ses partenaires, Arte France et Arte GEIE.

17.3 Exercice des droits

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée et au règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données à caractère personnel, vous disposez des droits suivants : un droit d'accès, un droit de rectification, un droit d'opposition, un droit à l'effacement (droit à l'oubli), un droit de définir des directives applicables après décès, un droit à la limitation du traitement, un droit à la portabilité.

Pour exercer vos droits, vous pouvez envoyer un message électronique à : PROTECTION-DONNEES-PERSONNELLES@artefrance.fr ou un courrier postal adressé à : ARTE France –Délégué à la protection des données (DPO)-8 rue Marceau 92185 Issy Les Moulineaux cedex 9.

Merci de bien vouloir conformément à la législation en vigueur adresser votre demande signée, accompagnée, d'une copie de pièce d'identité et de préciser l'adresse à laquelle devra parvenir la réponse. ARTE France Développement dispose d'un délai de 1 (un) mois pour répondre à compter de la réception de la demande.

Vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'Informatique et des libertés (CNIL).

17.3 Sécurité des données

Les informations sont hébergées par ARTE France Développement, ou tous sous-traitants de son choix pour la stricte exécution de ses obligations, sur des serveurs informatiques sécurisés afin de garantir que les données personnelles des clients soient protégées contre la perte, les altérations frauduleuses ou les accès non-autorisés par des tiers.

17.4 Utilisation des Cookies – Google Analytics et XITI

Afin d'améliorer la qualité de ses services et répondre aux besoins de ses utilisateurs, Arte France Développement fait usage de cookies et des outils d'analyse de site internet Google Analytics et XITI fournis par Google Inc. et AT INTERNET.

Pour disposer de plus d'information sur les cookies et l'utilisation de ces outils d'analyse, le Client est invité à consulter la rubrique « *Politique des Cookies* » du site ARTE Boutique détaillant l'usage fait des cookies et des outils précités, à l'adresse url suivante : https://boutique.arte.tv/page/cookies-infos

Le Client peut également consulter le site internet de la CNIL accessible à l'adresse www.cnil.fr dans la rubrique « vos traces ».

ARTICLE 18 - DROIT APPLICABLE – LITIGE-TRAITEMENT DES RECLAMATIONS-MEDIATION

Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit français.

Conformément aux dispositions du code de la consommation, tout litige de consommation doit être confié préalablement et par écrit au Service clientèle d'ARTE Boutique avant toute demande de médiation.

Pour toute difficulté ou réclamation survenant à l'occasion d'une commande, le Client peut contacter le service clientèle d'ARTE Boutique à l'adresse suivante : ARTE BOUTIQUE - 8 rue Marceau 92130 Issy les Moulineaux.

ARTE France Développement adhère au GESTE et au service de médiation de **MEDICYS 73 boulevard de Clichy 75009 Paris** http://www.medicys.fr/

En cas de litige, les tribunaux français seront seuls compétents.
En cas de litige avec des Clients agissant en qualité de professionnel et/ou commerçant, les tribunaux de Paris seront compétents.

ARTICLE 19 – IDENTIFICATION

Le Site ARTE Boutique est édité par ARTE France Développement
RCS Nanterre sous le numéro 388 249 146,
Siège social 8 rue Marceau 92 785 Issy Les Moulineaux,

Directeur de la Publication : Marie-Laure LESAGE

Contact : arteboutique@artefrance.fr

Dernière mise à jour le : 16 février 2024

arte boutique
VOD, DVD, LIVRES

Formulaire de rétractation

1. Information au consommateur

Selon la législation en vigueur, vous pouvez exercer votre droit de rétractation[1] pendant un délai de 14 jours.

Conformément aux Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du Site ARTE Boutique, **ce droit ne s'exerce pas vis-à-vis des contenus numériques non fournis sur supports matériels tels que la VOD mais uniquement vis-à-vis des produits dits matériels (DVD et Ouvrages et Carte Cadeau)**

Etant précisé que :

- Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets permettant leur commercialisation à l'état neuf, et accompagnés d'une copie de la facture pour une meilleure gestion ;
- Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les DVD descellés par le Client[2]
- Le droit de rétractation ne peut être exercé si le montant de la Carte Cadeau a été utilisé en tout ou partie, et/ou si le montant a été versé en tout ou partie sur un Compte Prépayé.

Vous pouvez exercer votre droit de rétractation en nous contactant ici :

https://boutique.arte.tv/contact

Vous recevrez par mail, à l'adresse que vous avez communiquée à ARTE BOUTIQUE, un accusé de réception confirmant l'exercice de votre droit.

ARTE BOUTIQUE vous informe également que selon la législation en vigueur[3] , **les coûts de renvoi des produits matériels sont à vos frais**. Ceux –ci doivent être renvoyés dans un délai maximum de 14 jours suivants l'exercice de votre droit à l'adresse suivante :

ARTE France Développement,

Service ARTE BOUTIQUE,

8 rue Marceau 92 785 Issy-Les-Moulineaux (France)

ARTE BOUTIQUE procédera au remboursement du prix du produit et des frais standard de livraison dans un délai maximum **de 14 jours** suivant l'exercice de votre droit.

---

1 **Art. L221-18 du code de la consommation :** « *Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.* »

2 **Art. L221-3 du code de la consommation**

3 **Art L221-3 du code de la consommation**

2. **Formulaire papier**

Si vous ne souhaitez pas ou ne pouvez pas utiliser la page en ligne, vous pouvez envoyer le formulaire suivant, par courrier postal à l'attention de :

ARTE France Développement,

Service ARTE BOUTIQUE,

8 rue Marceau 92 785 Issy-Les-Moulineaux (France)

Je, _____notifie par la présente à **ARTE France Développement** ma rétractation du contrat portant sur la vente du/des produit(s) matériels (DVD, ou Ouvrages ou Carte Cadeau) ci-dessous :

-_____

-_____

-_____

-_____

-_____

-_____

- Numéro de commande:
- Commandé le :
- Reçu le:
- Adresse postale du CLIENT :
- Le courriel utilisé pour le compte CLIENT sur le Site ARTE Boutique :

Date et lieu:

Signature :