

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

Valables à compter du 25 février 2025

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, TVA intracommunautaire : FR 65 388 249 146.

### 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 vidéo à la demande (ci-après « les Programmes »).

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 d'encadrer les modalités de vente et de location des contenus effectuées sur le Site ARTE Boutique.

Les présentes Conditions Générales sont directement consultables lors de la création d'un compte ARTE BOUTIQUE ainsi que sur le Site ARTE Boutique en bas de chaque page. Elles peuvent être communiquées aux Clients par ARTE France Développement en faisant la demande dans les conditions définies ci-après à l'article 12.

Les Conditions Générales en vigueur et applicables sont celles reproduites sur le Site ARTE Boutique et celles acceptées par le Client à la date de la création de son compte.

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 et/ou par email via l'adresse électronique renseignée par le Client à l'occasion de la création de son compte. Dans ce dernier cas, elles sont réputées acceptées sans réserve par tout Client qui ne s'y oppose pas dans le délai de 15 (quinze) jours à compter de leur envoi par retour écrit.

### 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.

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

« VOD » désigne le(s) Programme(s) accessible(s) en vidéo à la demande 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

Les commandes en VOD sont possibles depuis le monde entier, sous réserve de la disponibilité des droits. En effet, le Client doit être situé dans l'un des territoires de diffusion autorisé pour visionner un Programme.

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 ou louer des Programmes.

Les Programmes 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 Programmes 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 de facturation (en cas de commandes)

Les informations marquées d'un astérisque sont obligatoires. L'inscription au site ARTE BOUTIQUE par la création d'un compte Client implique, au préalable de la validation de la création du compte, l'acceptation des Conditions Générales du Site ARTE BOUTIQUE par une case à cocher par le Client.

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

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.

A compter du 25/02/2025, les conditions d'accès au service ARTE BOUTIQUE évoluent en raison de la mise en place d'un compte client unique entre le site ARTE BOUTIQUE et la plateforme arte.tv permettant de se connecter au service ARTE BOUTIQUE via la plateforme arte.tv et de détenir un compte arte.tv.

Si vous disposez déjà d'un compte client ARTE BOUTIQUE créé avant le 25/02/2025, pour continuer à bénéficier des Programmes loués ou achetés sur ARTE BOUTIQUE, il sera nécessaire de confirmer la migration de votre compte ARTE BOUTIQUE vers arte.tv, à défaut de quoi ces contenus ne seront plus accessibles via l'ancien compte.

Si vous créez un compte client ARTE BOUTIQUE à compter du 25/02/2025, pour bénéficier des services ARTE BOUTIQUE, il sera nécessaire de créer un compte client permettant de se connecter au service ARTE BOUTIQUE via la plateforme arte.tv et de détenir un compte arte.tv.

A compter de cette migration, de nouvelles conditions de protection des données personnelles s'appliqueront dans le respect de la réglementation applicable et notamment du règlement (UE) 2016/679 du Parlement et du Conseil (« RGPD ») et seront détaillées dans une nouvelle politique de protection des données qui sera transmise aux Clients.

#### **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 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> ou sur le lien de désinscription disponible à la fin de chaque email de Newsletter ou en adressant une demande à l'adresse email générique dédiée à la protection des données personnelles indiquée à l'article 17 ci-dessous. 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 Programmes, 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 Programmes sont indiqués sur le Site ARTE Boutique en euros toutes taxes comprises (TVA au taux en vigueur).

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

Les prix des Programmes 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.

#### **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.

Le compte prépayé dispose d'une validité d'une durée de 3 (trois) ans à compter de son chargement/ou de son dernier rechargement par le Client. Ainsi, sans activité sur le Compte Client pendant une durée de 3 (trois) ans (à savoir sans connexion), les sommes figurant sur le compte prépayé ne seront pas remboursées au Client à l'issue de ce délai du fait de la suppression automatique du Compte Client, conformément à la politique de confidentialité d'ARTE France Développement disponible ici : <https://boutique.arte.tv/page/mentions-legales>

##### **4.2. 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 Programmes.

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 à l'article 4.1.

#### **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 Programmes identifiés comme tels sur le site ARTE Boutique.

La date de disponibilité du Programme 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 d'un Programme à tout moment jusqu'à la disponibilité officielle dudit Programme sur le site ARTE BOUTIQUE. 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 :



## **ARTICLE 6 – NEANT**

## **ARTICLE 7 – DISPONIBILITE DES PRODUITS**

Pour rappel, à compter du 25/02/2025, les conditions d'accès au service ARTE BOUTIQUE évoluent en raison de la mise en place d'un compte client unique entre le site ARTE BOUTIQUE et la plateforme arte.tv permettant de se connecter au service ARTE BOUTIQUE via la plateforme arte.tv et de détenir un compte arte.tv.

Si vous disposez déjà d'un compte client ARTE BOUTIQUE créé avant le 25/02/2025, pour continuer à bénéficier des Programmes loués ou achetés sur ARTE BOUTIQUE, il sera nécessaire de confirmer la migration de votre compte ARTE BOUTIQUE vers arte.tv, à défaut de quoi ces contenus ne seront plus accessibles via l'ancien compte.

Si vous créez un compte client ARTE BOUTIQUE à compter du 25/02/2025, pour bénéficier des services ARTE BOUTIQUE, il sera nécessaire de créer un compte client permettant de se connecter au service ARTE BOUTIQUE via la plateforme arte.tv et de détenir un compte arte.tv.

Les Programmes présentés sur le Site ARTE Boutique sont disponibles à la location ou à la vente tant que ceux-ci sont indiqués comme tels sur le Site ARTE Boutique, et dans la limite des droits disponibles. ARTE France Développement se réserve le droit d'ajouter ou de supprimer des Programmes sur le Site ARTE Boutique.

En cas d'indisponibilité temporaire d'un Programme après passation de votre commande, ARTE France Développement en informera le Client dans les meilleurs délais, par courrier électronique.

ARTE France Développement remettra à disposition le Programme dès que possible.

Dans l'éventualité d'une indisponibilité définitive d'un Programme, après passation de la commande, celle-ci sera alors automatiquement annulée. Le Client sera alors immédiatement informé par courrier électronique. 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 visionner le Programme choisi en location ou achat. 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 Carte Cadeau**

En vertu de l'article L221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours compter de la réception de la Carte Cadeau pour exercer son droit de rétractation, et ce, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité.

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 de la Carte Cadeau sera remboursé par ARTE France Développement dans les 14 jours suivant l'exercice de ce droit.

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, 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 Prépaiée. En cas d'utilisation même partielle de la carte cadeau, le Client ne pourra exercer son droit de rétractation ni demander un quelconque remboursement.

### **9.2. Exception - Pour une commande de Programmes**

Par exception aux dispositions de l'article L 221-18 du Code de la consommation et conformément aux dispositions de l'article L221-28-13° du Code de la consommation, les Programmes 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 – GARANTIES LEGALES**

Tout produit fourni au Client par le biais du Site ARTE Boutique et présentant un défaut est couvert par les garanties légales, à savoir, conformément aux dispositions en vigueur la garantie des vices cachés ainsi que la garantie légale de conformité, et ce dans les conditions suivantes :

- Concernant la **garantie des vices cachés** et conformément aux articles 1641 et suivants du code civil :  
ARTE France Développement garantit le Client contre les défauts cachés du produit qui le rend impropre à l'usage auquel il est destiné, ou qui diminue tellement cet usage que le Client ne l'aurait pas acheté ou l'aurait acheté à moindre prix s'il en avait eu connaissance. Le Client pourra agir en garantie des vices cachés dans un délai de 2 ans à compter de la découverte du vice caché ;
- Concernant la **garantie légale de conformité** et conformément aux articles L217-3 et suivants du code de la consommation pour les produits fournis sur un support matériel (tel que la Carte Cadeau) et aux articles L224-25-12 et suivants du code de la consommation pour les produits fournis sous forme de contenu numérique (tels que les Programmes) :

ARTE France Développement garantit le Client contre les défauts de conformité des produits, sous réserve que ces défauts aient existé avant l'achat 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 notamment si :

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



Les défauts de conformité sont applicables de la même façon aux instructions 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.

Il est précisé en tant que de besoin que les garanties visées ci-avant ne couvrent pas les dysfonctionnements dus à la configuration de l'ordinateur du Client ou à la suppression malencontreuse des fichiers téléchargés.

Conformément au droit de la consommation, il est rappelé au Client :

**Concernant la garantie légale de conformité :**

• S'agissant des délais pour agir :

> *Si la fourniture du Programme est ponctuelle ou que la fourniture concerne un produit fourni sur support matériel* : le Client bénéficie d'un délai de 2 (deux) ans à compter de la délivrance pour agir, étant entendu que pour les produits fournis sous forme de contenu numérique (tels que les Programmes) 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 ;

> *Si la fourniture du Programme est continue et prévue pour une durée supérieure à 2 (deux) ans* : ARTE France Développement est tenu de répondre des défauts de conformité qui apparaîtraient au cours de la période durant laquelle le produit est fourni en vertu du contrat.

Il est rappelé que ces délais ne privent pas le Client de son droit aux mises à jour des contenus ou services numériques, conformément à l'article L. 224-25-25 du Code de la consommation.

• S'agissant des droits du Client invoquant la garantie légale de conformité :

> Le Client a droit à la mise en conformité du produit concerné. Cette mise en conformité devra être effectuée sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour le Client.

> A défaut, et dans les conditions visées aux l'article L224-25-20 et suivants du Code de la consommation (pour les contenus et services numériques) et L217-8 (pour les produits fournis sur support matériel), le Client pourra choisir entre la réduction du prix payé (avec conservation du produit) ou la résolution du contrat avec remboursement intégral du prix payé (contre renoncement au produit) et ce, sous réserve des conditions prévues à l'article L217-12 (produit fourni sur support matériel) et à l'article L224-25-19 (produit fourni sous forme de contenu ou service numérique) du même code ;

• S'agissant de la preuve du défaut :

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

Autres précisions :

Le cas échéant, toute période d'indisponibilité du contenu numérique en vue de sa remise en conformité par ARTE France Développement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

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.

**Concernant la garantie des vices cachés :**

Il est rappelé que le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les vices cachés du produit vendu pendant une durée de 2 (deux) ans à compter de la découverte du défaut. 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) avec remboursement intégral du prix payé ou, conformément à l'article 1644 du code civil, à une réduction du prix de vente du produit (avec conservation du produit).

Afin de mettre en œuvre les garanties légales susvisées, le Client devra contacter ARTE France Développement à l'adresse électronique suivante : [arteboutique@arte-france.fr](mailto:arteboutique@arte-france.fr).

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****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.

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 Programmes de son choix. La remise appliquée à un Programme est cumulable avec celle(s) accordée(s) sur d'autres Programmes.

Ces remises s'appliquent uniquement sur le Site ARTE Boutique.

Le pourcentage de remise accordée s'applique sur le montant T.T.C. du Programme 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, une remise applicable sur le prix du fichier (pour tout Programme offert à la location ou à la vente).

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.

**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](mailto: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 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](mailto: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 Programmes commandés. Les Programmes 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 Programme est livré (censure, interdiction d'un titre, d'un auteur...).

Les caractéristiques des Programmes 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 création de son compte et/ou avant la validation d'une commande. La validation des cases à cocher correspondantes de la création de compte et/ou de la commande vaut donc acceptation sans réserve 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**

Dans le cadre de l'utilisation du site ARTE BOUTIQUE, de la création d'un compte ARTE BOUTIQUE et/ou de votre inscription à notre newsletter si vous le souhaitez, vous êtes amenés à fournir à ARTE France DEVELOPPEMENT des données personnelles vous concernant.

ARTE France DEVELOPPEMENT traite vos données personnelles en tant que responsable de traitement et s'engage à en assurer la protection dans le respect du droit applicable et notamment du Règlement (UE) n°2016/679 du 27 avril 2016 (« RGPD ») et de la Loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978.

Vous trouverez dans la politique de protection des données disponible [\[ici\]](#) l'ensemble des informations sur le traitement et la protection de vos données personnelles par ARTE France DEVELOPPEMENT, ainsi que des droits dont vous disposez sur vos données.

ARTE France DEVELOPPEMENT a désigné un délégué à la protection des données. Pour toute demande concernant le traitement de vos données à caractère personnel et/ou pour exercer les droits dont vous disposez sur ces dernières (voir paragraphe ci-dessous), vous pouvez le contacter :

ARTE France DEVELOPPEMENT  
Service juridique – DPO  
8 rue Marceau  
92785 Issy-Les-Moulineaux – France.  
PROTECTION-DONNEES-PERSONNELLES@artefrance.fr

### **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 : Yannick Lacombe

Contact : [arteboutique@artefrance.fr](mailto:arteboutique@artefrance.fr)

Dernière mise à jour le : 25 février 2025

<b>Formulaire de rétractation</b>
-----------------------------------

**1. Information au consommateur**

Selon la législation en vigueur, vous pouvez exercer votre droit de rétractation<sup>1</sup> 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 fournis sous forme numérique tels que les Programmes mais uniquement vis-à-vis des produits dits matériels proposés sur le Site ARTE Boutique, à savoir uniquement la Carte Cadeau.**

Etant précisé que :

- une copie de la facture devra être envoyée pour une meilleure gestion ;
- 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 France Développement, un accusé de réception confirmant l'exercice de votre droit.

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.

---

<sup>1</sup> **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. 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 ci-dessous :

- Carte Cadeau d'un montant de \_\_\_\_\_
- 
- 
- 
- 
- 
- 

- 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 :