

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU SERVICE

Valables à compter du 5 octobre 2026

Le présent document définit les conditions générales de vente et d'utilisation applicable aux services proposés par ARTE VOD.

ARTE VOD est édité par ARTE France Développement

RCS Nanterre sous le numéro 388 249 146,
Siège social 10 boulevard des Frères Voisin 92 785 Issy Les Moulineaux,
TVA intracommunautaire : FR 65 388 249 146.

Directeur de la Publication : Yannick Lacombe

Contact : artevod@arteFrance.fr

ARTICLE PRELIMINAIRE - DEFINITIONS

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

« **Achat** » désigne l'acquisition, par le Client, d'un droit personnel d'accès et de visualisation d'un ou plusieurs Programme(s), préalablement payé(s) par le Client, uniquement sur le Service, y compris en mode hors connexion lorsque cette fonctionnalité est proposée, dans la limite des droits détenus par ARTE VOD. L'Achat est accessible sur PC/Mac, sur l'application ARTE VOD (via AppStore Apple macOS/iOS/tvOS ou Google Play Store).

« **Location** » désigne la possibilité de visualiser le(s) Programme(s) préalablement payé(s) par le Client pour une durée limitée, dans la limite des droits détenus par ARTE VOD. La Location est accessible sur PC/Mac, sur l'application ARTE VOD (via AppStore Apple macOS/iOS/tvOS ou Google Play Store). Lors d'une Location, le(s) Programme(s) reste(nt) disponible(s) pendant la durée indiquée sur la page récapitulative de la commande et l'email de confirmation de la commande

« **Client** » désigne toute personne physique remplissant les conditions définies à l'article 1.3 ayant accès à l'Achat ou à la Location des Programmes.

« **Programme** » désigne les œuvres cinématographiques et/ou audiovisuelles proposées à l'Achat ou à la Location sur le Site ARTE VOD.

« **Service** » désigne le service de vidéo à la demande exploité sous le signe ARTE VOD mettant à la disposition du Client des Programmes proposés à la Location ou à l'Achat. Le Service est disponible sur le site [https:// vod.arte.tv](https://vod.arte.tv) et sur l'application ARTE VOD (via AppStore Apple macOS/iOS/tvOS ou Google Play Store).

« **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.

OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (ci-après dénommées « Conditions Générales ») ont pour but de définir les modalités d'utilisation du Service et d'encadrer les modalités d'Achat et de Location des Programmes.

Les présentes Conditions Générales sont directement consultables lors de la création d'un compte ARTE VOD ainsi que sur le Service en bas de chaque page. Elles peuvent être communiquées aux Clients 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 Service et celles acceptées par le Client à la date de la création de son compte.

Elles peuvent être modifiées à tout moment 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.

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 1 - CONDITIONS D'ACCES ET D'INSCRIPTION

1.1. Equipements

L'accès au Service s'effectue, 24h/24h directement à l'adresse url <https://vod.arte.tv>

Pour accéder au Service 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, il est conseillé au Client de se référer à la rubrique « Aide » pour découvrir le fonctionnement du Service 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 sont possibles depuis le monde entier, sous réserve de la disponibilité des droits. Le Client doit être situé dans l'un des territoires de diffusion autorisé pour visionner un Programme.

L'adresse IP de l'ordinateur du Client sera systématiquement vérifiée pour savoir si le territoire depuis lequel il se connecte au Service est conforme avec les territoires disponibles pour visionner le Programme choisi en Location ou Achat. Si le territoire depuis lequel il accède au Service ne fait pas partie des territoires autorisés pour ce Programme, le Programme ne sera pas ajouté à sa commande.

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 Service. 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 Service 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 Service

1.4.1. L'Achat ou la Location d'un ou plusieurs Programmes sur le Service est subordonné à la création d'un compte par le Client.

Pour ce faire, il doit cliquer sur l'onglet « *S'INSCRIRE/SE CONNECTER* » 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 Service par la création d'un compte Client implique, au préalable de la validation de la création du compte, l'acceptation des Conditions Générales du Service 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* ». Pour plus d'information sur la protection des données personnelles, veuillez consulter la page Mentions légales et Protection des données personnelles : <https://vod.arte.tv/page/mentions-legales-et-protection-des-donne>

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 de l'utilisation non autorisée de son compte.

1.4.2. Newsletters et Invitations

A l'occasion de son inscription sur le Service, le Client aura la possibilité de s'abonner à la newsletter 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://vod.arte.tv/dashboard> 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 13 ci-dessous. Pour plus d'information sur la protection des données personnelles, veuillez consulter la page Mentions légales et Protection des données personnelles : <https://vod.arte.tv/page/mentions-legales-et-protection-des-donne>

ARTICLE 2 - MODALITES DE MISE A DISPOSITION DES PROGRAMMES

Le Service permet au Client, selon les Programmes et les offres proposées, de louer ou d'acheter un Programme afin de le visualiser dans les conditions précisées ci-dessous et dans la limite des droits détenus par ARTE France Développement.

Les Programmes présentées sur le Service sont disponibles à la Location ou à l'Achat tant que ceux-ci sont indiqués comme tels sur le Service, et dans la limite des droits disponibles. ARTE France Développement se réserve le droit d'ajouter ou de supprimer des Programmes sur le Service.

2.1 Location

Sauf indication contraire portée à la connaissance du Client avant la validation de sa commande, le Programme loué est accessible pendant une durée de trente (30) jours à compter de la validation de la commande.

À compter du lancement de la première lecture du Programme, le Client dispose d'une période de quarante-huit (48) heures pour le visualiser, sans limitation du nombre de visualisations pendant cette période.

Lorsque des durées différentes s'appliquent à un Programme, notamment en raison des droits d'exploitation détenus par ARTE France Développement, celles-ci sont indiquées au Client sur la page de présentation du Programme, dans le récapitulatif de la commande et/ou dans l'email de confirmation de celle-ci.

2.2 Achat

Le Programme acheté peut être visualisé sans limitation du nombre de visualisations aussi longtemps qu'il demeure disponible sur le Service, dans la limite des droits détenus par ARTE France Développement.

L'Achat ne saurait ainsi être interprété comme emportant transfert de propriété du fichier ou du Programme au Client, mais comme l'octroi d'un droit personnel d'accès et de visualisation dans les conditions prévues aux présentes Conditions Générales.

En cas d'évolution technique du Service ou des modalités de lecture des Programmes, ARTE France Développement pourra modifier les conditions techniques permettant d'accéder aux Programmes achetés, sous réserve de leur disponibilité sur le Service.

2.3 Mode de visualisation

Selon les fonctionnalités proposées pour le Programme concerné et le terminal utilisé, les Programmes loués ou achetés peuvent être visualisés :

- en streaming, auquel cas le terminal du Client doit être connecté à Internet pendant la visualisation ;
- hors connexion, lorsque cette fonctionnalité est proposée, après téléchargement temporaire du Programme au sein du Service.

Le téléchargement hors connexion ne constitue pas un téléchargement définitif du fichier du Programme sur le terminal du Client. Le Programme demeure accessible exclusivement dans l'environnement du

Service et selon les conditions de durée, de disponibilité et de droits applicables au Programme concerné.

Une connexion à Internet peut notamment être nécessaire lors du téléchargement du Programme, lors de sa première lecture ou afin de vérifier périodiquement la validité des droits permettant sa visualisation.

La disponibilité du Service, des fonctionnalités de streaming ou de visualisation hors connexion ainsi que leur compatibilité avec certains terminaux peuvent varier selon les systèmes d'exploitation, versions des applications et équipements utilisés.

Les Programmes loués ou achetés peuvent être accessibles sur un maximum de cinq (5) supports, sous réserve des éventuelles restrictions techniques ou contractuelles applicables au Programme concerné.

ARTICLE 3 - PRIX

Les prix par Programme est indiqué sur le Service 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 applicables sont ceux indiqués sur le Service au moment de l'enregistrement de la commande. Ils peuvent être modifiés 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 et ci-après mentionnés seront indiqués sur le Service 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 Service

- **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 Service. 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 Service 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://vod.arte.tv/page/mentions-legales-et-protection-des-donnees>

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 Service 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 Service 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 Service 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 Service.

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 Service. Il sera alors remboursé de la précommande dans les 14 jours suivants la date à laquelle la précommande a été annulée.

ARTICLE 5 – SECURISATION DES PAIEMENTS

Le paiement en ligne sur le Service 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 Service 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 Service.

Suivant le réseau de cartes, le système 3D Secure se décline sous deux appellations différentes :

ARTICLE 6 – DROIT DE RETRACTATION

6.1. 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 Service, 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.

6.2. 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 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 7 – GARANTIES LEGALES

Tout produit fourni au Client par le biais du Service 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 Service ;
- il est impropre à l'usage habituellement attendu d'un produit de même type ;
- il est défectueux, abîmé 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 : artevod@artefrance.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 8 – PROMOTIONS – REMISES

8.1. 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 Service 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.

8.2. Les « offres sur Programmes »

Des remises peuvent être librement et ponctuellement appliquées sur un ou plusieurs Programmes. La remise appliquée à un Programme est cumulaire avec celle(s) accordée(s) sur d'autres Programmes.

Ces remises s'appliquent uniquement sur le Service.

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.

ARTICLE 9 - SERVICE CLIENTELE ET SUPPORT TECHNIQUE

Pour toute information ou question, le Client peut cliquer sur l'onglet « **CONTACTEZ-NOUS** » de la rubrique « **BESOIN D'AIDE** » du Service, ou directement à l'adresse électronique artevod@arteFrance.fr et par courrier à l'adresse postale suivante : ARTE France Développement - Service commercial VOD - 10 boulevard des Frères Voisin - 92785 Issy-les-Moulineaux - Cedex 9.

ARTICLE 10 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les éléments du Service et notamment les textes, commentaires, ouvrages, illustrations, logos, et images fixes ou animées reproduits sur le Service 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 Service 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 Service 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 Programmes achetées et/ou louées sur le Service, 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 11 - COLLECTIVITES ET ETABLISSEMENT SCOLAIRES

Les prix indiqués sur le Service 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 artevod@arteFrance.fr ou par courrier postal à l'adresse suivante : ARTE France Développement - Relations commerciales – 10 boulevard des Frères Voisin - 92785 Issy-les-Moulineaux cedex 9.

ARTICLE 12 – 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 Service et illustrant les produits présentés n'ont pas de valeur contractuelle.

En cas de liens hypertextes pointant vers d'autres sites à partir du Service, 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 des Programmes qui seront envoyés au Client par ARTE France Développement ;
- d'une quelconque indisponibilité du Service 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 Service ;
- 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 Service ou le fait d'encourager des tiers à accomplir de tels actes.

ARTICLE 13 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de l'utilisation du Service, de la création d'un compte ARTE VOD 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 à l'adresse <https://vod.arte.tv/page/mentions-legales-et-protection-des-donnees> 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
10 boulevard des frères Voisin
92785 Issy-Les-Moulineaux – France.
PROTECTION-DONNEES-PERSONNELLES@artefrance.fr

ARTICLE 14 - 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 du Service avant toute demande de médiation.

Pour toute difficulté ou réclamation survenant à l'occasion d'une commande, le Client peut contacter le service clientèle à l'adresse suivante : ARTE VOD - 10 boulevard des Frères Voisin - 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.

Dernière mise à jour le : 5 octobre 2026

Formulaire de rétractation

1. Information au consommateur

Selon la législation en vigueur, vous pouvez exercer votre droit de rétractation¹ pendant un délai de 14 jours.

Conformément aux Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du Service, **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 VOD, 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://VOD.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 France Développement 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.

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 VOD,

10 boulevard des Frères Voisin 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 suivants (s):
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 VOD :

Date et lieu :

Signature :

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. »