

# Conditions Générales de Vente

## Arte VOD

Mise à jour 12-12-2011

Il est préalablement précisé que les présentes conditions générales de vente régissent uniquement les actes de location ou achat (en Vidéo à la demande (VOD) et/ou en Dvd à la demande (DVOD)) effectués en ligne sur le site Internet [www.artevod.com](http://www.artevod.com).

ARTE France édite le site Internet [www.artevod.com](http://www.artevod.com) (ci-après appelé "le site") et propose notamment via ce site la possibilité de découvrir et de louer en ligne en toute sécurité et confidentialité des programmes audiovisuels proposés en vidéo à la demande (VOD).

La Vidéo à la demande est un mode de consommation permettant sur demande personnelle, d'avoir accès à un contenu audiovisuel au choix du client, au moment souhaité par lui.

Les programmes qui sont proposés au client peuvent être loués ou achetés par téléchargement avec la possibilité de visualiser le programme commandé soit après téléchargement complet sur son ordinateur soit en mode progressif tel que décrit dans la partie réservée à " l'offre " des présentes conditions générales de vente.

Par ailleurs, ARTE France a également la faculté d'exploiter commercialement certains programmes en « DVD à la demande », c'est-à-dire de mettre à disposition du consommateur à sa demande une copie sur support DVD du programme sélectionné par lui. On parle alors de DVD à la demande ou encore de DVOD. L'œuvre fixée sur ce DVD est exclusivement destinée à l'usage privé. Toute autre utilisation (duplication, prêt, location, échange, diffusion publique, copie partielle ou totale du vidéogramme) sans autorisation est strictement interdite.

Ainsi, pour pouvoir louer ou acheter (en VOD et/ou en DVOD) un programme, le consommateur doit avoir au préalable créé un compte client et avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et déclarer les avoir expressément acceptées.

Les conditions générales de vente en vigueur et applicables sont celles reproduites sur le site à la date de la commande. Elles peuvent en effet être modifiées à tout moment par ARTE France afin de les adapter aux évolutions commerciales, techniques et/ou commerciales de la VOD et/ou du DVOD, et de leur exploitation. Il convient, dans ces conditions, de consulter régulièrement la dernière version des présentes conditions générales de vente et de les imprimer.

Les programmes loués ou achetés (en VOD et/ou en DVOD) sur le site 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 de vente.

---

## **1. Test de Configuration**

Avant de passer toute commande (hors DVOD) il est conseillé au client de se référer à la rubrique " Comment ça marche " et de vérifier la compatibilité entre l'offre de VOD et son matériel informatique dans " Test de configuration ".

---

## **2. Conditions pour effectuer une commande**

Le consommateur 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.

Dans cette dernière hypothèse, le(s) titulaire(s) de l'autorité parentale a(ont) accepté d'être garant(s) du respect de l'ensemble des dispositions des présentes conditions générales de vente, lors des achats sur le site.

---

## **3. Création du compte**

Toute commande sur le site d'un ou plusieurs programme(s) est conditionnée par la création d'un compte personnel et spécifique au présent service de VOD.

Le consommateur doit donc s'inscrire et procéder à l'ouverture d'un compte client (ci-après appelé " le compte") qui sera accessible avec un identifiant et un mot de passe.

Il pourra modifier à tout moment son mot de passe en accédant à la rubrique "mon compte" sur le site.

En cas d'oubli de son mot de passe, ce dernier lui sera envoyé sur son adresse électronique, après demande expresse de sa part.

Le consommateur sera amené à l'occasion de son inscription à communiquer des informations personnelles qui permettront ensuite de l'identifier, de faire des achats et de suivre sa commande.

Pour créer un compte, il faut remplir le formulaire d'inscription et s'engager à le remplir correctement.

Une confirmation de son inscription et de la création de son compte sera envoyée au client à l'adresse électronique qu'il aura indiquée dans le formulaire d'inscription.

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 quel qu'il soit 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 de l'utilisation non autorisée de son compte.

ARTE France se réserve la possibilité de clôturer le compte en cas : de problème de paiement, d'agissements contraires au Code de la propriété intellectuelle ou de manquement à l'une quelconque des obligations qui incombent au client en vertu des présentes Conditions Générales de Vente.

---

## **4. Offre et modalités de livraison du programme**

#### **4.1- L'offre de services de VOD se décline de la façon suivante :**

- Louer le programme : la visualisation du programme choisi est disponible pendant une durée de 48 heures à compter du lancement de la première lecture, sans limitation du nombre de visualisations pendant cette durée. Le lien permettant d'accéder au programme sera disponible pendant 30 jours dans la vidéothèque du client après la commande. Le programme ne pourra être regardé que sur l'ordinateur à partir duquel a été effectuée la commande.

- Acheter le programme : une fois le fichier téléchargé, la visualisation du programme choisi est disponible de façon illimitée sans restriction de durée. Une seule licence est délivrée par fichier acheté. Cette licence donne les droits suivants :

- Le lien permettant l'accès au téléchargement du fichier sera disponible pendant 30 jours dans la vidéothèque du client après la première intervention sur le fichier pour le télécharger. Il pourra télécharger ce fichier au maximum trois fois pendant cette période.

##### **4.1.1- Pour la location d'un programme, il est possible :**

- de télécharger le fichier sur son ordinateur. Il faut nécessairement attendre de l'avoir intégralement téléchargé pour le regarder. Le programme est sauvegardé physiquement sur son ordinateur. Il faut être connecté au réseau Internet durant le temps du téléchargement, mais cela n'est plus nécessaire ensuite pour regarder le programme. La visualisation du programme est disponible pendant une durée de 48 heures à compter du premier lancement de la lecture.

ou

- de regarder le fichier dès qu'il est disponible. Le téléchargement en mode progressif permet de lancer la lecture très rapidement, sans attendre que tout le fichier soit téléchargé sur l'ordinateur. Il faut 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.

##### **4.1.2- Pour l'achat d'un programme :**

il faut télécharger le fichier sur son ordinateur. Il faut nécessairement attendre de l'avoir intégralement téléchargé pour le regarder. Le programme est sauvegardé physiquement sur son ordinateur. Il faut être connecté au réseau Internet durant le temps du téléchargement, ainsi que pour la première visualisation du programme.

Etant précisé que seuls les programmes visibles sur le site peuvent être achetés.

#### **4.2- L'offre de services de DVOD se décline de la façon suivante :**

Le client peut commander sur le site la copie sur support DVD de certains programmes (signalés par la mention « Acheter en DVD »).

Les DVD à la demande (DVOD) sont édités au format MPEG-2 PAL. Ils sont compatibles avec tous ordinateurs PC, Mac et Linux équipés d'un lecteur DVD, ainsi qu'avec les lecteurs portables et les lecteurs de salon.

Un DVD édité à la demande ne peut excéder une durée de 104 minutes. Une commande comportant plusieurs programmes, qui excéderait cette durée, pourra conduire à l'édition de plusieurs DVD et sera facturée en conséquence. Etant entendu qu'ARTE ne pourra pas couper en deux un programme.

La commande sera traitée et livrée à l'adresse de livraison que le client a 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 aux délais de traitement et d'expédition tels que détaillés ci-après (fonction du lieu de résidence du client) :

- 7 jours ouvrés pour la France Métropolitaine et Monaco
- 12 jours ouvrés pour les DOM et les TOM

Cette date est une date limite, ce qui signifie qu'il est possible que le client reçoive sa commande avant cette date.

En cas de retard d'expédition, un mail sera adressé au client pour l'informer d'une éventuelle conséquence sur la date limite de livraison qui lui a été préalablement indiquée, une nouvelle date de livraison lui sera alors proposée par courrier électronique.

En tout état de cause, en cas de retard de livraison de plus de 7 jours, le client bénéficie de la possibilité d'annuler sa commande par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans ce cas, si le client reçoit le produit, après annulation de sa part, ARTE France procédera au remboursement du produit et aux frais de retour, à réception du produit complet et dans son état d'origine.

---

## 5. Commande

La commande se déroule en plusieurs étapes comme suit :

- Choix du ou des programmes que le client souhaite louer et/ou acheter (en VOD et/ou en DVOD)
- Création d'un compte personnel ou identification sur le site si un compte a déjà été ouvert
- Visualisation du récapitulatif de la commande
- Paiement
- Confirmation de la commande laquelle s'affiche dans l'onglet "Mes vidéos".
- Envoi du récapitulatif de la commande à l'adresse électronique du client

La commande est définitivement conclue dès que l'organisme de paiement d'ARTE aura accepté la transaction.

Etant précisé qu'ARTE France se réserve le droit de refuser d'honorer une commande avec un client avec lequel il aurait rencontré des problèmes antérieurs.

Si pour une raison technique le client ne parvient pas à procéder au téléchargement du ou des programmes commandés, il peut soit consulter l'aide en ligne soit contacter le service clientèle en envoyant un courriel à l'adresse mail [artevod@arteFrance.fr](mailto:artevod@arteFrance.fr).

---

## 6. Géolocalisation

Afin de respecter les accords avec les ayants droits des programmes proposés, ARTE France teste systématiquement si le territoire depuis lequel le client accède au site est conforme avec les territoires disponibles pour le programme choisi. Si le territoire depuis lequel il accède au site ne fait pas partie des territoires autorisés pour ce programme, ARTE le lui indiquera et le programme ne sera pas ajouté à sa commande.

---

## 7. Suivi de commande pour les paiements effectués en ligne

A partir de l'enregistrement de la commande en ligne, le client recevra un courrier électronique l'informant du suivi de sa commande, à savoir :

- Commande enregistrée : La commande a bien été enregistrée et le paiement débité. Le client est en mesure de télécharger le ou les programmes commandés et/ou sa commande va lui être envoyée.

- Commande annulée : La commande a été annulée car le paiement par carte bancaire a été refusé.

Etant précisé que le client peut à tout moment accéder à son Compte afin de suivre ses commandes en cours et de consulter l'historique de ses commandes passées.

---

## **8. Conformité des produits achetés en DVOD et remboursement**

ARTE s'engage à rembourser le client ou à lui échanger les produits défectueux, abîmés ou endommagés ou ne correspondant pas à sa commande. Dans ce cas, le client devra en faire état de manière détaillée par écrit à l'adresse suivante : ARTE France- Service VOD -8 rue Marceau- 92785 Issy les Moulineaux, avec le renvoi du ou des produits dans leurs emballages d'origine.

Etant précisé que le client dispose d'un délai de 30 jours à compter de la réception de sa commande pour envoyer sa réclamation avec le produit défectueux à ARTE France.

ARTE France procédera au remboursement du ou des produits. Les frais d'envoi seront remboursés au client sur la base du tarif facturé et les frais de retour lui seront remboursés sur présentation des justificatifs.

Le remboursement du ou des produits sera effectué dans les 30 jours à compter de la réception par ARTE France du bien retourné. Le remboursement s'effectuera sur proposition d'ARTE France par crédit sur le compte bancaire (ou compte prépayé) du client ayant passé la commande et à l'adresse de facturation.

---

## **9. Absence du droit de rétractation**

En application de l'article L121-20-2 du Code de la Consommation, en raison de la nature immatérielle des biens livrés par téléchargement pour une commande en VOD, et, en raison de la forte personnalisation d'une commande d'un DVD édité à la demande (pour le DVOD), les achats (en location et/ou vente) sont fermes et définitifs.

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

Ils ne pourront pas non plus donner lieu à échange ou remboursement, à l'exception pour les commandes de DVOD en cas de produit défectueux, abîmés ou endommagés (conformément au point ci-avant).

## **10. Prix et modalités de paiement**

### **10.1- Prix**

Les prix des Programmes sont consultables sur les pages dédiées aux programmes sur le site et sont indiqués en Euros toutes taxes françaises comprises.

Concernant les DVOD, leur coût comprend : le coût du téléchargement définitif du programme sélectionné, les frais de transfert sur support DVD assuré par le prestataire Forever, ainsi que les frais de livraison. L'envoi est effectué par lettre de type Max 2 (pour un DVD) ou en Colissimo (au delà d'un DVD). Le coût des frais de port par commande est calculé en fonction de la zone de livraison et du poids total de la commande.

L'ensemble de ces coûts étant indiqués sur le site pour chaque programme sélectionné au moment de la commande.

Toutes les commandes sont payables en Euro et ce quel que soit le pays depuis lequel une personne passe commande.

Les prix des produits qui sont applicables sont ceux indiqués sur le site au moment de l'enregistrement de la commande (ARTE France se réservant la possibilité de les modifier). Les produits seront donc facturés sur la base des tarifs en vigueur à ce moment.

Les paiements peuvent s'opérer sur le site [www.artevod.com](http://www.artevod.com) selon les modalités indiquées ci-après.

Il est entendu que les prix sur le site [www.artevod.com](http://www.artevod.com) concernent uniquement la vente au public pour un usage privé. Pour tout autre usage, notamment pour les projections dans les établissements scolaires, veuillez consulter ARTE France en écrivant à l'adresse suivante : ARTE France- Service VOD -8 rue Marceau- 92785 Issy les Moulineaux.

## 10.2- Modalités et sécurisation des paiements

Les modes de paiements disponibles sur [www.artevod.com](http://www.artevod.com) sont les suivants :

- par **carte bancaire** (Carte Bleue, Visa, Mastercard)

Lors du paiement par carte bancaire le client devra indiquer le numéro de sa carte bancaire, sa date d'expiration et le cryptogramme figurant au dos de sa carte.

Il est précisé que le débit de la carte bancaire est immédiat dès que l'autorisation de paiement est donnée par l'organisme bancaire partenaire, et ce avant la mise en oeuvre effective du téléchargement.

La sécurité du site Internet [www.artevod.com](http://www.artevod.com) est une priorité absolue. C'est pourquoi ARTE utilise le système de paiement P@iement CIC développé par CIC, prestataire spécialisé dans la sécurisation des paiements en ligne. La solution P@iement CIC sécurise vos transactions à plusieurs niveaux :

Cryptage des données transmises : Grâce à l'emploi de la technologie "Secure Sockets Layer" (SSL), les informations relatives à la carte bancaire des clients sont cryptées par son propre ordinateur avant d'être transmises au serveur de CIC.

Absence de stockage des informations confidentielles : Les informations relatives à la carte bancaire des clients (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 ne prend connaissance de ces informations et celles-ci ne sont jamais enregistrées.

- avec un **compte prépayé**

Le client peut ouvrir un compte prépayé sur le portail du site en suivant les instructions dans l'onglet « Mes données » de la rubrique « Mon compte », et l'alimenter à tout moment.

Le compte prépayé peut être alimenté par Carte Bancaire ou par un compte PayPal.

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 l'achat du ou des programmes choisis.

Si le solde du compte prépayé est insuffisant, il est possible de compléter ledit solde du montant nécessaire pour acquérir tout programme.

Le client a la possibilité de consulter à tout moment l'état de son compte prépayé dans la rubrique « mon compte ».

La durée de validité du compte prépayé, utilisé ou non, en tout ou partie, est de 24 mois à compter de la date de l'acceptation du paiement. Au-delà de cette date, le forfait n'est plus utilisable et le solde est perdu.

Le paiement par compte prépayé est valable uniquement sur le site [www.artevod.com](http://www.artevod.com).

#### - par **Compte PayPal**

Si le client dispose d'un compte auprès de PayPal, fournisseur de services de paiement en ligne, il peut régler ses commandes sur le site [artevod.com](http://artevod.com) via son compte PayPal, dans le respect des CGU de PayPal.

Les commandes payées au moyen d'un compte PayPal sont enregistrées et validées dès l'acceptation du paiement par PayPal.

Les achats sont sécurisés et les informations personnelles du client sont protégées.

Pour en savoir plus sur les conditions d'utilisation de PayPal, [cliquez ici](#) :

## 11. Promotions et remises

### 11.1. Les « codes Promotions »

Des codes promotions peuvent être librement offerts par ARTE France ou par des partenaires d'ARTE France ; ils ne sont pas cumulables et s'appliquent uniquement sur le site [www.artevod.com](http://www.artevod.com). Ils ne s'appliquent pas sur les frais de port et les taxes.

La durée de validité des codes promotions est précisée lors de l'envoi du code promotion au bénéficiaire. Si le code promotions n'est pas utilisé durant sa période de validité, son bénéficiaire ne pourra plus s'en prévaloir et ledit code promotion sera automatiquement annulé à l'issue de sa période de validité. Ils ne sont utilisables qu'une seule fois.

Les codes promotions 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.

Les codes promotions ne sont pas cumulables entre eux ni avec « les offres sur Programmes ».

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

### 11.2. Les « offres sur Programmes »

Des remises peuvent être librement et ponctuellement appliquées par ARTE France sur un ou plusieurs programmes de son choix, proposés en location ou en vente.

La remise appliquée à un programme est cumulable avec celle(s) accordée(s) sur d'autre(s) programme(s).

Ces remises ne sont pas cumulables avec les « offres sur magasins ».

Ces remises s'appliquent uniquement sur le site [www.artevod.com](http://www.artevod.com). 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. Au delà de cette durée, le client ne pourra plus s'en prévaloir.

### 11.3 Les « offres sur le magasin »

ARTE France 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 et frais de transfert sur support DVD,
- une remise applicable sur le montant des frais de livraison pour tout achat de DVD à la demande.

Ces remises s'appliquent uniquement sur le site [www.artevod.com](http://www.artevod.com), elles ne sont pas cumulables avec les « codes promotions » et les « offres sur Programmes ». La durée des remises est déterminée librement par ARTE France. Au delà de la période de la remise, le client ne pourra pas s'en prévaloir.

---

## 12. Service clientèle

Pour toute information ou question, le client ou l'Internaute peut envoyer un courriel à l'adresse mail [artevod@arteFrance.fr](mailto:artevod@arteFrance.fr).

En cas de contestation sur les transactions commerciales passées et sur la justification des sommes dues, le client devra adresser sa réclamation par courrier recommandé à l'adresse suivante : ARTE France - Service commercial VOD - 8, rue Marceau - 92785 Issy-les-Moulineaux cedex 9, dans un délai de soixante jours (60) à compter de la date de l'opération contestée.

La demande sera examinée par ARTE France qui fera tous ses efforts pour répondre dans les plus brefs délais et pour apporter la solution la plus appropriée à au cas par cas.

---

## 13. Propriété intellectuelle

Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images fixes ou animées, logos, dénominations et marques reproduits sur ce site sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle et le droit d'auteur, et ce dans le monde entier. A ce titre et conformément aux dispositions du Code de la Propriété intellectuelle, seules les représentations privées et gratuites effectuées exclusivement dans le cercle de famille et les copies et reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective sont autorisées.

Il est également précisé que les programmes audiovisuels dont la location et la vente par téléchargement sont proposées sur le site sont, sauf mention expresse contraire, exclusivement destinés à un usage privé dans le cercle de famille. Tous les autres droits sont réservés.

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 (...).

Le client et/ou l'Internaute s'engage à ne pas modifier, copier, re-publier, transmettre, vendre ou distribuer de quelque manière que ce soit, ces programmes audiovisuels.

Les autres droits étant réservés, toute reproduction totale ou partielle du site [www.artevod.com](http://www.artevod.com) et/ou de ses éléments et de ses programmes audiovisuels est strictement interdite.

Le Service est mis à disposition des clients et/ou l'Internaute, sous réserve que ces derniers s'engagent à :

- ne pas copier, modifier ni altérer toute partie du Site Internet ou du Service ;
- ne pas tenter de contourner, désactiver ou perturber de toute autre manière toute fonction du Service liée à la sécurité ou (i) empêchant ou restreignant l'utilisation ou la copie du Contenu ou (ii) imposant des limitations sur l'utilisation du Service ou du Contenu accessible sur le Service ;

- ne pas utiliser, ni lancer un système automatisé (notamment, tout robot, spider ou lecteur hors ligne) avec un accès au Service de telle sorte qu'il envoie plus de messages de requêtes aux serveurs d'ARTE France pendant une période donnée, que ne peut raisonnablement en produire un être humain pendant la même période en utilisant un navigateur Internet standard (c'est-à-dire non modifié) disponible sur le marché ;
  - ne pas collecter, ni recueillir des données à caractère personnel sur tout utilisateur du Site Internet ou de tout Service ;
  - ne pas accéder au Contenu pour toute raison autre qu'une utilisation personnelle non commerciale, telle que prévue et autorisée par les fonctionnalités normales du Service ;
- 

#### **14. Responsabilité**

ARTE France se dégage de 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 de ARTE France ne saurait être engagée en cas de non respect de la législation du pays où l'article est livré (censure, interdiction d'un titre, d'un auteur...).

Les caractéristiques des Programmes sont définies par ARTE France et sont celles décrites sur le site au moment de la commande. Elles sont susceptibles d'être modifiées ou améliorées à tout moment. Il est précisé que les photographies reproduites sur ce site et illustrant les programmes présentés n'ont pas de valeur contractuelle.

Il est expressément entendu qu'ARTE France 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 qui seront envoyés au client par ARTE France
- d'une quelconque indisponibilité du site empêchant notamment la commande de programmes audiovisuels et d'une manière générale, de toute avarie technique ;
- d'une quelconque indisponibilité de l'un des programmes figurant sur le site ;
- d'un cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence de la Cour de Cassation ;
- de l'action ou de l'omission de l'internaute et/ou de tout tiers.

ARTE France ne fournit pas de service d'accès au réseau Internet. Ce service doit avoir été contracté, ou être contracté indépendamment de celui offert par ARTE France. En conséquence ARTE France 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.

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

Le client et/ou l'Internaute s'engage à ne pas contourner ni porter atteinte au système de protection des fichiers numériques nécessaire à l'utilisation de l'Offre, ni à encourager des tiers à effectuer de tels actes.

En ce qui concerne l'achat de programmes (hors DVOD), ARTE France permet, sur demande expresse faite au service clientèle en envoyant un courriel à « artevod@artefrance.fr », de re-télécharger une seule fois des programmes détruits à l'occasion de pannes irrémédiables touchant les ordinateurs des clients et affectant les disques durs sur lesquels ont été stockés les programmes téléchargés.

---

#### **15. Informations nominatives**

Le site artevod.com ainsi que les fichiers des clients et prospects ont été déclarés à la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) sous les numéros de dossiers n° 1142835 et 1142805.

ARTE France pourra utiliser lesdites données personnelles pour le traitement de la commande du client et pour renforcer la communication et l'offre de produits réservées aux clients de ARTE France, ARTE GEIE ou ARTE France Développement, notamment par les lettres d'informations (newsletters) auxquelles les clients et/ou Internaute peuvent s'abonner.

Conformément à l'article 34 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les clients et/ou Internaute disposent d'un droit d'accès de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant. Ainsi ils peuvent exiger que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées les informations le concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite.

Pour exercer ces droits, il suffit d'adresser un message dans l'onglet « Contact » de la rubrique « Mon compte » ou en écrivant à :

ARTE France - Service commercial VOD - 8, rue Marceau - 92785 Issy-les-Moulineaux cedex 9

Par ailleurs, le site est conçu pour être particulièrement attentif aux besoins des clients. C'est entre autres pour cela que ARTE France fait usage de cookies. Le cookie a pour but de signaler le passage des clients sur le site et est indispensable au fonctionnement technique de l'offre d'ARTE France. Les cookies ne sont donc utilisés par ARTE France que dans le but d'améliorer le service personnalisé.

---

## **16. Validation**

le client déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales de Vente avant la passation de sa commande. La validation de sa commande vaut donc acceptation de ces Conditions Générales de Vente.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par ARTE France constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées par ARTE France et ses clients.

---

## **17. Droit applicable - litige**

Les présentes conditions générales de vente sont régies par le droit français. En cas de litige les tribunaux de Paris seront seuls compétents. En cas de difficulté survenant à l'occasion de la commande, le client a la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable, notamment avec l'aide d'une association de consommateurs ou de tout autre conseil.

---

## **18. Identification**

ARTEVOD est un service de :

ARTE France

Société anonyme à directoire et conseil de surveillance au capital de 9 147 314 Euros

R.C.S. Nanterre : 334 689 122

Siège social :

8, rue Marceau

92785 Issy-les-Moulineaux cedex 9

Dernière mise à jour le 15/06/2011