



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE L'OFFRE « TV LOC »

Version en vigueur au 22 avril 2025

Entre:

CARITEL, société par actions simplifiée au capital social de 248 930 €, dont le siège social est situé ZA GENIPA GENIPA 97224 DUCOS, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Fort-de-France sous le numéro 311 350 243; ou

CARITEL TECHNOLOGIE, société par actions simplifiée au capital social de 6060 €, dont le siège social est situé C/O TPS Rue Jean GOTHLAND, 97122 BAIE-MAHAULT, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Pointe à Pitre sous le numéro 891 943 078 ;

D'UNE PART

Et

Toute personne physique majeure souscrivant aux Services de Caritel depuis un établissement de santé et, ci-après dénommée « le **Client** ».

D'AUTRE PART

Ci-après collectivement désignés « les **Parties** » ou individuellement « la **Partie** ».

### **PRÉAMBULE**

Caritel propose aux patients au sein d'établissements de santé des prestations de diffusion de Chaînes de télévision sur des télévisions installés en chambre, incluant la fourniture d'un accès à distance et une assistance en cas de problème technique. Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les relations entre Caritel et le Client, consommateur au sens du Code de la consommation.

### **ARTICLE 1 – DÉFINITIONS**

Aux fins des présentes CGV :

- « Activation » : mise en service effective du Service par remise d'un code ou activation manuelle à distance.
- « Chaînes » : désigne l'ensemble des flux audiovisuels linéaires diffusés en continu et mis à disposition du Client par Caritel, accessibles à tout moment selon l'offre souscrite. La liste des Chaînes inclue dans l'offre est détaillée au moment de la vente par téléphone ou sur internet.

• « Commande » : validation par le Client de sa souscription aux Services, selon les modalités prévues à l'Article 3 ;

• « Services » : prestations de diffusion de Chaînes de télévision comprenant la fourniture d'un accès à distance et une assistance en cas de problèmes techniques ;

• « Site internet » : désigne la page web <https://tvloc.fr>

### **ARTICLE 2 – CHAMP D'APPLICATION**

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toutes les Commandes passées par un Client auprès de Caritel pour l'exécution des Services. Elles prévalent sur tout autre document, sauf dérogation écrite préalable de Caritel.

### **ARTICLE 3 – COMMANDE ET ACTIVATION**

#### **3.1 Modalités de souscription :**

Le Client peut souscrire aux Services de deux manières :

- **Par téléphone** (Uniquement les jours ouvrés aux horaires d'ouverture en vigueur en Martinique et en Guadeloupe) : en appelant une hôtesse d'accueil au numéro communiqué par l'établissement, en formulant sa demande par téléphone et en procédant au paiement à distance par carte bancaire.
- **En ligne** : en se rendant sur le Site internet et en suivant la procédure proposée et en procédant au paiement à distance par carte bancaire.

Le Client peut souscrire aux Services en choisissant l'un des forfaits suivants :

- Forfait journalier ;
- Forfait hebdomadaire (sept jours) ;
- Forfait mensuel (trente jours) ;

#### **3.2 Validation :**

La Commande est enregistrée dès paiement complet du prix par téléphone ou en ligne.

#### **3.3 Activation :**

L'Activation des Services sera immédiate en cas de valide souscription pendant les jours ouvrés de 9h à 17h. En cas de paiement en dehors de ces horaires, l'Activation ne sera effective qu'à compter du jour ouvré suivant.

Le Service est réputé pleinement exécuté au moment de l'Activation du service et par conséquent le Client reconnaît qu'à cet instant il ne pourra plus se rétracter des Services dans les conditions de l'article 5.2 des présentes.

## ARTICLE 4 – PRIX ET PAIEMENT

**4.1 Prix :** Les prix forfaïtaires sont indiqués au téléphone et sur le Site en euros toutes taxes comprises (TTC). Ils incluent l'accès aux Chaînes souscrites pendant la période du forfait choisi et une assistance en cas de problème technique.

**4.2 Modalités de paiement :** Le paiement s'effectue au moment de la Commande, uniquement par carte bancaire (Visa ou Mastercard).

**4.3 Retard de paiement :** En cas de non-paiement ou d'échec de paiement (problème technique, refus bancaire, ou demande de retour des fonds) à la Commande, Caritel se réserve le droit de suspendre les Services jusqu'à régularisation. Aucun intérêt de retard ne sera appliqué, la vente n'étant conclue qu'après paiement intégral.

## ARTICLE 5 – DROIT DE RÉTRACTATION ET RESILIATION

**5.1 Délai :** Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de l'achat d'un service à distance pour exercer son droit de rétractation, sans motif.

**5.2 Exclusion partielle :** Ce droit ne s'applique pas aux services pleinement exécutés, si le Client a donné son accord exprès pour l'exécution immédiate et reconnu perdre son droit de rétractation, conformément à l'article L. 221-28-1 du Code de la consommation.

### 5.3 Modalités :

Le droit de rétractation ne s'applique pas au Services souscrits en forfait journalier en ce qu'ils sont déjà pleinement exécutés conformément l'article 5.2.

### 5.4 Résiliation anticipée :

Caritel propose néanmoins au Client la possibilité de résilier les Services souscrits en forfait hebdomadaire ou mensuel moyennant un préavis d'un (1) jour ouvré. La demande de résiliation devra être notifiée de façon claire et précise à Caritel pendant un jour ouvré, entre 9 h et 17 h ; elle prendra effet le jour ouvré suivant la réception de cette notification. Le Client reste redevable du paiement des Services jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation.

Pour exercer son droit, le Client doit notifier sa décision par téléphone ou par e-mail à l'adresse suivante : [contact@caritel.fr](mailto:contact@caritel.fr)

Caritel remboursera alors les sommes versées par le Client, déduction faite, le cas échéant, de la période d'accès aux Services avant la résiliation conforme du Client, au prorata temporis, dans les quatorze (14) jours suivant la réception de la demande résiliation.

## ARTICLE 6 – GARANTIE DE CONFORMITÉ ET VICES CACHÉS

Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant la période de fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci. La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant la période de fourniture contractuellement établie. La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui. Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique, si :

- 1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;
- 2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;
- 3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;
- 4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;
- 5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable. Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix. Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme. Ces droits résultent de l'application des [articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation](#). Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel ([article L. 242-18-1 du code de la consommation](#)). Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des [articles 1641 à 1649 du code civil](#), pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

Le Client doit signaler tout défaut de conformité ou vice caché en contactant Caritel dans les meilleurs délais afin de permettre une mise en conformité. Les périodes de non-conformité non signalée par le Client ne pourront ouvrir droit à quelconque action en garantie.

## ARTICLE 7 – RESPONSABILITÉ

Caritel est tenue à une obligation de moyens de fournir les Services. Sa responsabilité ne saurait être engagée qu'en cas de faute prouvée dans la mise en œuvre des moyens communément pratiqués dans le secteur. Elle ne saurait être tenue pour responsable des interruptions de Services hors de son contrôle : notamment en cas de défaillance du réseau électrique, internet ou du matériel de l'établissement hospitalier.

Caritel n'a pas vocation à vendre ses services à des clients professionnels. Caritel ne pourra voir en conséquence sa responsabilité engagée pour tout préjudice quel qu'il soit, en lien avec une activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole. Caritel n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages indirects, manque à gagner, perte d'exploitation, perte de profit, perte de chance, ou autre frais, qui pourraient survenir en lien avec les Services.

Caritel ne saurait en aucun cas être responsable au titre des dommages résultant d'une mauvaise utilisation ou utilisation illégale des Services par le Client, qu'il s'agisse de dommage aux biens ou aux personnes. Il est recommandé au Client de bien prendre connaissance de la description des Services sur le Site internet ou par téléphone.

## ARTICLE 8 – SUPPORT

Caritel fournit un support téléphonique aux Clients rencontrant des difficultés dans l'utilisation des Services, les jours ouvrés de 9h à 17h

## ARTICLE 9 – FORCE MAJEURE

Sont considérés en cas de force majeure, conformément à la jurisprudence française, tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur, suspendant les obligations de la Partie affectée durant la durée de l'événement.

## ARTICLE 10 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Caritel, responsable de traitement, collecte et traite les données personnelles des Clients (nom, prénom, adresse mail et numéro de téléphone, information cryptée de carte bancaire) uniquement dans le but de réaliser la vente et d'exécuter les Services.

Le Client reconnaît qu'en fournissant ses données personnelles, il consent à leur stockage et utilisation par Caritel. Pour ce faire, il a été au préalable informé du type de données concernées ainsi que de la finalité de leur traitement. Le Client peut à tout moment retirer ce consentement et demander la destruction ou la rectification

de ses données personnelles. En cas de question relative au traitement des données personnelles le Client peut formuler une demande via l'adresse suivante : [contact-rgpd@gieinfodom.com](mailto:contact-rgpd@gieinfodom.com). Le Client dispose également du droit d'introduire une réclamation sur l'utilisation de ses données personnelles auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés. Il pourra le faire en ligne à l'adresse suivante <https://www.cnil.fr/fr/agir>.

Le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Il peut le faire via la plateforme Bloctel <https://www.bloctel.gouv.fr/>.

La collecte et le traitement des données personnelles sont strictement encadrés par la loi, en particulier par le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, dit « règlement général sur la protection des données » (RGPD) que Caritel s'engage à respecter notamment par la mise en place un Code de conduite visant à établir des règles internes afin de protéger au maximum les données personnelles de ses Clients. Caritel et ses salariés s'engagent à se montrer rigoureux dans le respect des principes énoncés ci-dessus et notamment à :

- Identifier les flux de traitement des données personnelles et tenir un registre par activité concernée à jour.
- Ne recueillir des données que dans le cadre d'opérations légitimes définies en interne comme nécessitant le traitement de données personnelles.
- Ne recueillir que les données strictement nécessaires à la finalité poursuivie.
- Ne pas utiliser les données personnelles en dehors de la finalité poursuivie.
- Ne communiquer les données personnelles qu'avec les personnes indispensables à l'accomplissement de la finalité poursuivie.
- Ne pas conserver les données personnelles une fois la finalité atteinte ou abandonnée.
- Faire leurs meilleurs efforts pour assurer la sécurité du stockage des données personnelles (sécurité des sites internet, système de sécurité informatique, ne pas tenir de fichier mot de passe clients en clair, etc.).
- S'agissant des salariés : ne pas laisser traîner des documents physiques ou informatiques contenant des données personnelles, ne pas choisir de mot de passe trop simple, ne pas conserver des données personnelles sur les machines mais opter pour le cloud et les outils sécurisés.
- Organiser des formations internes pour sensibiliser les salariés.
- Désigner un référent à la protection des données personnelles par magasin.

## ARTICLE 11 – RESOLUTION DES LITIGES

En cas de litige et conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, le Client pourra recourir au médiateur de la consommation retenu par Caritel en ligne ou par courrier aux adresses suivantes :

SAS CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION.  
<https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/> CNPM  
MÉDIATION CONSOMMATION 27, avenue de la Libération - 42400 SAINT-CHAMOND Il pourra

également passer par la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges accessible à l'adresse suivante :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lang=FR>

En cas de persistance du litige malgré la tentative de règlement amiable, celui-ci sera soumis à la compétence des tribunaux français et jugé en application de la loi française.

Le Client pourra, à ses frais, se faire assister par un conseil.