



## CNAFC CONSOMMATEURS

Entraide et vie quotidienne des familles  
Informier - Conseiller – Concilier

### Canal+ / Litiges et recherches de solutions.

#### Pourquoi cette fiche.

Les abonnés à ces services peuvent avoir à traiter des problèmes avec ces entreprises, à propos de la qualité du service, des abonnements, des réabonnements, des modifications de contrat ou des résiliations, des paiements, etc.

L'expérience a montré que les solutions n'étaient pas toujours faciles à trouver. Canal+ organise désormais le traitement des litiges, dans un système identique à celui mis en place par les opérateurs de communications électroniques.

#### Quelques conseils généraux.

- Les rapports avec les prestataires de services sont réglés par le contrat (Conditions Générales de Vente, et Conditions particulières). Les clauses en sont applicables aux deux parties, sauf à montrer qu'elles sont illicites ou abusives.
- Les prestataires ont une "obligation de résultat", et non une "obligation de moyens".
- Si la prestation n'est pas fournie, le prestataire ne remplit pas sa part du contrat. Il ne doit donc pas demander au client de remplir la sienne, c'est-à-dire (notamment) continuer les prélèvements, et/ou engager des procédures de recouvrement.
- L'appel à un Médiateur n'empêche pas de saisir la justice, même en cours de Médiation. Celle-ci s'arrête de ce fait.

#### Le processus de réclamation.

Le site de Canal+ précise le processus à adopter. Nous conseillons à nos adhérents de suivre d'abord ces pratiques avant de nous demander une intervention.

Les réclamations se traitent en 3 niveaux successifs :

un "Service Client (niveau 1)",

un "Service Client (niveau 2)", <sup>(i)</sup> (*les opérateurs de téléphonie ont vite constaté que l'utilisation de deux termes différents étaient indispensable pour la qualité du service*).

Nous conseillons de distinguer les deux niveaux ; en effet, l'adresse chez Canal+ est identique pour les deux,

et un Médiateur interne, qui doit être saisi par écrit après que les deux niveaux précédents aient été joints et que les 2 réponses aient été jugées insatisfaisantes.

En principe **tous les niveaux doivent être saisis par écrit** <sup>(ii)</sup> en commençant par le Niveau 1. Ceci implique que les réponses du fournisseur soient écrites.

### Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques

Mouvement reconnu d'utilité publique

Agréée comme Organisation Nationale de Consommateurs depuis un arrêté ministériel du 9 octobre 1987

28 Place Saint-Georges, 75009 PARIS - Tél : 01 48 78 81 61 - Fax : 01 48 78 07 35 - E-mail : [cnafc-conso@afc-france.org](mailto:cnafc-conso@afc-france.org)

Informations consommateurs : 01 48 78 81 11 - <http://conso.afc-france.org>

Si après une période normale de traitement, la réponse écrite n'est pas parvenue, ou n'est pas jugée satisfaisante, le client peut saisir par écrit le Niveau 2. Si après une période de traitement raisonnable, la réponse n'est pas parvenue, ou si elle est jugée non satisfaisante, le client peut saisir par écrit le Médiateur dont la réponse doit parvenir dans un délai rapide <sup>(iii)</sup>.

Les adresses sont :

**Service Clients (niveau 1)**

Centre Relations Clients  
62976 Arras cedex 9

**Service client (niveau 2)**

Centre Relations Clients  
62976 Arras cedex 9

**Médiateur de Canal+**

Alain Vogel  
Médiateur des abonnés Canal+ / Canal Sat  
62976 Arras Cedex 9

Par courriel (avec PJ) selon le site Canal+ : *Espace client, rubrique ASSISTANCE/FAQs / QUESTIONS/REponses /GERER MON ABONNEMENT /COMMENT Contacter le Mediateur des Abonnés*

**Pour réclamer efficacement, nous conseillons...**

\* disposer et conserver, dès l'engagement, du texte des Conditions Générales et particulières (Contrat), des documents techniques, et des documents promotionnels du moment de la souscription (*en cas d'abonnement via internet, ces documents figurant sur le site doivent être imprimés avant le deuxième "clic" d'accord*).

\* **Pour le Service Client niveau1 :**

- établir un tableau récapitulatif des événements depuis le contrat, commenté en fonction des engagements initiaux (CGV par exemple), et des autres faits postérieurs. Ceci permet de mettre en relief le problème.

- définir sa demande en fonction des éléments rassemblés (non fonctionnement, prélèvement sans cause, etc.), et notamment les termes du contrat tel qu'existant au moment de la souscription

- écrire (si nécessaire par LRAR <sup>(iv)</sup>, éviter les courriels, et les lettres simples) en rappelant les faits et en faisant sa demande.

Joindre copies des documents : le tableau récapitulatif, les pièces justificatives, etc., et surtout, ne pas oublier de mettre les identifiants (nom, adresse, n° de client, date du contrat, etc.).

\* **pour le Service Client Niveau 2 :**

- mettre à jour le "dossier" précédent, avec les lettres échangées (envoyées et reçues), et les commentaires,

- écrire (cf. ci-dessus), en ajoutant les raisons qui incitent à saisir le Niveau 2.

\* **pour le Médiateur de Canal+,**

- le processus est le même en tenant compte des échanges avec le Niveau 2. (Une Fiche de saisine du Médiateur figure sur le site de Canal+).

## Quelques points importants :

\* si un appareil doit être renvoyé à l'opérateur, utiliser le "Recommandé avec accusé de réception". Garder les preuves d'envoi et l'accusé de réception.

\* la saisine du Médiateur n'interdit pas de saisir un Tribunal. Dans ce cas, la médiation cesse.

\* juridiquement, les associations doivent réserver leurs conseils à leurs membres. Pour intervenir auprès du Médiateur, elles ont besoin d'un dossier aussi complet que celui envoyé aux Services clients, et au Médiateur.

---

<sup>i</sup> Canal+ nous a indiqué que le système informatique d'enregistrement des demandes du Service Client permettait d'identifier les clients intervenant pour la seconde fois pour le même dossier.

<sup>ii</sup> Il semble cependant que certains problèmes mineurs pourraient faire l'objet d'une saisine téléphonique, à confirmer par écrit au "Service Client Niveau 1" si la solution n'est pas apportée très rapidement. La règle dépend de Canal+

<sup>iii</sup> Le Médiateur des Communications électroniques traite les dossiers dans un délai de 2 mois, avec un maximum de 3 mois pour les dossiers complexes, mais il est extérieur aux opérateurs et doit faire faire des enquêtes.

<sup>iv</sup> Garder bonnes photocopies et documents de la poste),