



## CONDITION PARTICULIERES DES SERVICES DE TELEVISION (IPTV)

### APPLICATION

Les présentes Conditions Particulières sont applicables uniquement aux Contrats concernés par les Services Télévision par IPTV proposés par Sudstrom (dénommé ciaprès « l'Opérateur »). Les présentes Conditions Particulières complètent les Conditions Générales d'Sudstrom qui restent applicables dans la mesure où il n'y est pas dérogé par les présentes.

### 1. CONTENU DU SERVICE

Offre de base : Il existe plusieurs offres de base :

- L'offre **TV+S** qui donne accès aux services suivants : + 100 chaînes en HD, Box, App, enregistrement jusqu'à 40H, redémarrez (Timeshift), replay jusqu'à 7 jours inclus, disponible sur TV, Android & iOS, simultanément sur 2 appareils
- L'offre **TV+ M** qui donne accès aux services suivants : + 100 chaînes en HD, Box, App, enregistrement jusqu'à 200H, redémarrez (Timeshift) | Replay jusqu'à 7 jours inclus, disponible sur TV, Android & iOS, simultanément sur 3 appareils
- L'offre **TV+ L** qui donne accès aux services suivants : + 100 chaînes en HD, Box, App, enregistrement jusqu'à 400H, redémarrez (Timeshift) | Replay jusqu'à 7 jours inclus, disponible sur TV, Android & iOS, simultanément sur 4 appareils

Chaînes : L'offre du Service est susceptible de variations. Le nombre, la nature et le canal des programmes distribués peuvent être modifiés par l'Opérateur à tout moment, en fonction du choix des éditeurs ou des diffuseurs et des accords conclus avec ces derniers. L'Opérateur ne saurait être tenu responsable en cas de variations de cette offre, ou de son contenu. La retransmission des programmes est régie par l'Article 11bis de la Convention de Berne telle que révisée à Paris le 24 juillet 1971, par la Directive Satellite Câble du 27 septembre 1993 ainsi que par les dispositions de la législation Luxembourgeoise sur le droit d'auteur. Le prix payé par le Client comprend, entre autres, les montants reversés aux représentants des ayants droits respectifs. Les programmes retransmis sont destinés à des particuliers pour une utilisation privée, dans le cadre du cercle familial. Il est strictement interdit, que ce soit à titre gratuit ou onéreux, de représenter ou de permettre, directement ou indirectement, la représentation publique des programmes, par quelque moyen que ce soit, notamment dans les cafés, hôtels, restaurants, magasins, établissements collectifs ou communautaires, ou lors de séances publiques telles que concerts, spectacles, meetings.

Guide Electronique de Programmes : Service à disposition des Clients permettant de consulter les données des services de télévision et de radio. Les données sont fournies par les services de télévision et de radio pour lesquelles Sudstrom n'a aucune responsabilité en cas d'erreur ou d'omission.

Catalogue de Vidéo à la demande : Via son offre de base, le Client a accès au catalogue de Vidéo à la demande. Le Client peut, au moment de son choix, louer chaque élément du catalogue à un prix à l'unité. Les programmes ainsi loués seront à la disposition du Client pour une durée de 48h (sauf le Contenu Adultes qui est disponible 6h). Le Contenu est livré au Client directement après la commande, ce dernier ne pourra donc pas y renoncer. La commande est portée en compte sur la première facture suivant la commande. Le Client ne pourra pas copier ou reproduire quelconque élément de ce catalogue. L'accès à ces programmes est soumis aux présentes Conditions Particulières.

Offres, bouquets et options : Le Client peut souscrire certaines comme les bouquets ou options supplémentaires en remplissant le contrat télécommunication. Les abonnements à ces offres, bouquets ou options seront portés en compte sur la première facture suivant la commande.

Recommandations : Ce service permet au Client de recevoir des recommandations sur du Contenu qui pourrait l'intéresser. Ces recommandations, peuvent, suivant le choix exprimé par le Client, être personnalisées ou pas. Dans le cas où les recommandations sont personnalisées, elles peuvent être basées sur les données personnelles du Client, de celles de la famille ou d'un membre de celle-ci et son (leur) utilisation des services.

Service Replay : Le Service TV Replay ne concerne que certaines chaînes et certains programmes de télévision. Le nombre et la nature des chaînes de télévision faisant partie du Service TV Replay de même que ces programmes sont susceptibles d'évoluer suivant les accords relatifs aux droits intellectuels sur ces programmes. Aucune indemnité n'est due au Client du fait de ces modifications.

Autres services : Les fonctions d'enregistrement, de pause, de retour ou d'avancée sur les programmes dans la mesure où elles sont autorisées par les ayants droits sur ces programmes permettent au Client de pouvoir enregistrer des programmes de manière automatisée ou non et de les visionner à sa demande dans le cadre du cercle privé de la famille.

Accès : La TV + Box fonctionne sur tous les réseaux internet au Luxembourg. L'application Eltrona TV+ peut être utilisée dans les pays suivants via les réseaux Wi-Fi, 3G ou 4G : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre (sauf la partie turque et la zone neutre de l'ONU), Croatie, Danemark, Espagne (y compris Îles Canaries), Estonie, Finlande, France (y compris Guyane française, Guadeloupe, Réunion, Martinique, Mayotte et la partie française de Saint-Martin), Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal (y compris Madère et les Açores), République tchèque, Roumanie, Slovaquie, Sloveénie, Suède.

### 2. CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES

En vue de bénéficier du Service, le Client doit disposer d'une TV + Box. Si le Client veut pouvoir bénéficier du Service sur plusieurs télévisions, il devra disposer d'une TV + Box par télévision. Les TV + Boxes sont disponibles uniquement en location. Le Client peut disposer d'un maximum de 4 TV + Boxes.

Le Client peut également accéder au Service via une application à installer sur ses appareils mobiles (Android ou iOS). Dépendant de son offre, le Client peut regarder la télévision simultanément sur plusieurs appareils (TV + Box ou appareil mobile).

Le Client peut se charger de l'installation, néanmoins il pourra faire appel au service technique de l'Opérateur, au tarif en vigueur, conformément à la Liste des Prix.

Le Client, personne physique majeure, est lui-même responsable de verrouiller l'accès aux programmes non destinés aux mineurs par l'introduction d'un code parental approprié, pour lequel chaque TV + Box en est équipée.

### 3. QUALITE DU SERVICE

La société s'engage à retransmettre les programmes de façon simultanée, complets, sans changement de contenu, ajout ou substitution, répondant à de bonnes

conditions de retransmission et à une qualité technique conforme à la réglementation Luxembourgeoise.

#### **4. FACTURATION**

La facturation commence à la date d'activation. Les options, tarifs et conditions de paiement sont stipulés sur le Formulaire de souscription, à signer par le Client. Dans le cas où le Client modifierait sa formule de contrat, il serait redevable du nouveau tarif à compter de la prise d'effet de la modification de la formule du contrat. Les frais du premier mois d'abonnement au Service sont calculés au prorata du nombre de jours.

#### **5. RESPONSABILITÉ**

La qualité du service TV sur IP est dépendante du fournisseur de service internet. Sudstroum ne peut être tenu pour responsable dans le cas où le matériel fourni serait connecté sur un autre réseau que celui d'Sudstroum ni sur un territoire autre que le Luxembourg.

#### **6. DUREE ET RESILIATION DE L'ABONNEMENT**

##### **A. Durée**

Le Contrat relatif au service Télévision est conclu entre l'Opérateur et le Client pour une durée indéterminée avec une durée minimale d'engagement selon l'offre souscrite, la date de début de l'engagement du Contrat correspondant à la date d'activation du Service.

##### **B. Résiliation**

Le fait pour le Client de déménager vers un lieu géographique où aucun Service Télévision n'est possible dans l'état actuel des techniques ou le déménagement en dehors du territoire luxembourgeois ne peuvent en aucun cas entraîner un raccourcissement des délais de résiliation du Contrat ni ne sauraient réduire la durée minimale d'engagement initiale souscrite par le Client.

#### **3. TRAITEMENT DES DONNEES**

##### **A. Identifiants d'accès aux services**

Lors de la conclusion du Contrat, l'Opérateur communique au Client des éléments d'identification personnels et confidentiels. Ils se composent de : l'identifiant et du mot de passe de connexion, de l'identifiant, du mot de passe ainsi que de l'adresse de messagerie, mais également du numéro d'utilisateur. Ces éléments permettent au Client de s'identifier et de se connecter aux différents services. Ils ne peuvent en aucun cas être utilisés par des personnes autres que le Client et/ou ses préposés.

En cas de perte ou de vol de ses identifiants, le Client doit en avvertir l'Opérateur sans délai. Cette information doit être confirmée à l'Opérateur par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas d'utilisation détournée ou non autorisée des identifiants du Client, celui-ci sera déchargé de sa responsabilité envers l'Opérateur à compter de la réception de la lettre de notification mentionnée ci-avant.