



Conditions particulières VOtv (IPTV) (v1.1 01/03/2025)

Les présentes Conditions Particulières sont applicables au service VOtv (IPTV) de Visual Online. Les présentes Conditions Particulières complètent les Conditions Générales de Visual Online qui restent applicables dans la mesure où il n'y est pas dérogé par les présentes.

1. DÉFINITIONS

Dans le cadre des présentes conditions particulières (les "Conditions Particulières"), les termes utilisés avec une majuscule ont la signification qui leur est attribuée ci-dessous ou, à défaut, dans les Conditions Générales :

"VO4ME" Portail qui permet au Client de gérer ses services auprès de Visual Online.

"Bouquet de Base" compris dans le prix d'abonnement de base du Service VOtv.

"Code Parental" : un code spécifique défini par le Client lequel doit être renseigné pour accéder à certains contenus classifiés pour adultes (16 ans) dans le Guide TV (EPG). Par défaut, le code de contrôle parental du service VOtv n'est pas activé. Le Client pourra activer le code parental à tout moment via l'interface de gestion de son compte VOtv à travers VO4ME.

"Identifiants" : un numéro d'identification (login) et un code PIN communiqués à titre personnel par Visual Online au Client en vue de son authentification lors de la connexion au Service VOtv. La réintroduction de ce numéro d'identification peut être redemandé à certaines occasions. Le Client assume l'entière responsabilité quant à l'utilisation de ses identifiants et leur communication à d'autres utilisateurs.

"Décodeur" : l'équipement (y compris ses accessoires, tels que des câbles, télécommandes et/ou un clavier) permettant la réception du Contenu sur l'équipement terminal du Client

"Interface VOtv" : un portail de navigation consacré au Service VOtv et accessible sur l'équipement terminal du Client.

"Guide TV" : guide électronique des programmes de télévision fournis via l'Interface VOtv.

"Service d'Accès Internet" : le Service souscrit par le Client lui permettant d'accéder à Internet, et ce indépendamment de la technologie sous-jacente.

"VOtv" : le Service IPTV de Visual Online par lequel du Contenu est fourni au Client. Le flux de données afférant étant transporté par le biais du Service d'Accès Internet.

"VOtv App" : Service proposé à tout Client ayant souscrit un service VOtv. Le service est accessible via l'application VOtv disponible dans Google Play Store et Apple Appstore. Le flux de données afférant étant transporté par le biais du Service d'Accès Internet.



"VOtv Web" : Service proposé à tout Client ayant souscrit un service VOtv. Le service est accessible via un browser Web compatible. Le flux de données afférant étant transporté par le biais du Service d'Accès Internet.

2. ACCÈS AU SERVICE VOtv

Afin de pouvoir souscrire au service VOtv le client doit être résident au Luxembourg. Dans le cas où le client ne dispose pas d'une connexion Internet fixe auprès de Visual Online le client doit fournir un document à Visual Online démontrant que son lieu de résidence est le Luxembourg (p.ex. facture d'électricité, taxes communales, certificat de résidence...). Pour avoir accès au Service VOtv, le client doit disposer d'un accès Internet avec une bande passante suffisante pour la fourniture du service VOtv et le nombre de décodeurs souhaités par le client. Visual Online ne peut être tenu responsable si le matériel fourni est connecté à un autre réseau que celui de Visual Online, ou utilisé sur un territoire autre que le Luxembourg. Le Service VOtv est soumis à éligibilité technique. Visual Online peut donner temporairement l'accès gratuit à cette Offre aux nouveaux Clients et ce, à titre promotionnel.

Le Service VOtv (Décodeur) est un service de contenu en ligne non-portable au sens du Règlement (UE) 2017/1128 du 14 juin 2017. Le Service VOtv App est un service de contenu en ligne portable au sens du Règlement (UE) 2017/1128 du 14 juin 2017. Le Service VOtv Web est un service de contenu en ligne portable au sens du Règlement (UE) 2017/1128 du 14 juin 2017.

Le Décodeur VOtv fonctionne sur tous les réseaux internet au Luxembourg. VOtv App ainsi que VOtv Web peuvent être utilisées dans les pays de l'Union européenne, à savoir :

L'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, la Bulgarie, Chypre, la Croatie, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, la Finlande, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, l'Italie, la Lettonie, la Lituanie, le Luxembourg, Malte, les Pays-Bas, la Pologne, le Portugal, la République tchèque, la Roumanie, la Slovaquie, la Slovénie et la Suède.

3. DESCRIPTION DU SERVICE

VOtv est le service IPTV de Visual Online par lequel du Contenu audiovisuel est fourni au Client. L'offre du Service est susceptible de variations. Le nombre, la nature 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. 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.

Sauf convention contraire, le Décodeur est un produit loué par le Client. Visual Online a le droit de configurer, adapter et/ou mettre à jour le Décodeur en cas de besoin (en ce inclus ses logiciels).

Le Service TV Replay n'est que disponible sur certaines chaînes 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.

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. Visual Online ne garantit en aucun cas une durée minimum de conservation d'un tel enregistrement de contenus. Les enregistrements de contenu ne pourront être réalisés qu'au moyen du Décodeur ou de tout autre moyen fourni par Visual Online.

4. UTILISATION DU SERVICE VOtv :

Le Client autorise, l'accès au(x) Décodeur(s) ainsi qu'à toute(s) Installation(s) Client entre le Décodeur et l'équipement d'accès du Service d'Accès Internet afin de permettre à Visual Online de procéder à des interventions à distance dans le cadre du Service VOtv, telles que le dépannage, la maintenance, la modification, le paramétrage et/ou la mise à jour de l'un et/ou l'autre de ces équipements.

Le Client accepte que l'utilisation du Service VOtv peut, le cas échéant, diminuer la vitesse du Service d'Accès Internet. En pareil cas, les débits indiqués par Visual Online au titre du Service d'Accès Internet ne peuvent plus être garantis.

Visual Online n'a aucune influence sur le Contenu fourni par des tiers et notamment par des chaînes de télévision. Par conséquent, elle n'offre aucune garantie sur la qualité, la légalité et/ou la période de disponibilité de ce Contenu, et n'assume aucune responsabilité à cet égard.

Le Contenu mis à la disposition du Client est protégé par et conformément à la législation relative aux droits de propriété intellectuelle, notamment par les droits d'auteur et les droits voisins. La tarification du Service VOtv comprend la rémunération allouée aux divers ayants-droits. Le Client ne peut pas rendre le Contenu accessible en dehors de son cercle familial ou privé. Il est strictement interdit de donner accès à un tiers au Service VOtv.

Le Client s'engage à ne pas contourner les éventuelles mesures techniques qui protègent le Contenu. A cet égard, le Client reconnaît que certains Contenus et/ou éléments de Contenu ne lui sont mis à disposition qu'à la condition expresse qu'il ne les enregistre pas, sauf dans exceptions prévus par Visual Online à (service NPVR fournit par Visual Online).

Les enregistrements de contenus pourront être supprimés par Visual Online à tout moment et sans notification préalable et, dans tous les cas, au plus tard un (1) an après leur enregistrement.

Le Client tient Visual Online quitte et indemne contre toute plainte ou action de tiers résultant d'une utilisation du Service VOtv et/ou du Contenu non autorisée, illégale, abusive et/ou frauduleuse par le Client ou par un tiers si une telle utilisation est le fait de, a été tolérée ou facilitée par le Client.

Par défaut, le code de contrôle parental (code spécifique pour accéder à certains contenus classifiés pour adultes) du service VOtv n'est pas activé. Le Client pourra activer le code parental à tout moment via l'interface de gestion de son compte VOtv à travers VO4ME.

Suivant l'abonnement choisi le service VOtv pourra être utilisé au maximum sur 4 appareils simultanément.

TARIFICATION

Le Service VOtv est facturé selon le Plan Tarifaire applicable. Le Contrat de Service VOtv est conclu pour la durée d'engagement minimale mentionnée au Contrat.



RESILIATION DU SERVICE

Le client qui désire résilier son abonnement VOtv doit introduire une demande écrite par lettre recommandée auprès de Visual Online S.A. avec un préavis d'au moins trente (30) jours avant la date d'échéance de l'abonnement tout en respectant la durée minimale d'engagement initiale souscrite par le Client. Le fait pour le Client de déménager vers un lieu géographique où le service VOtv n'est techniquement pas disponible 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.