

CONDITIONS PARTICULIERES DES SERVICES LOL TV ET LOL TV MOBILE

Les présentes Conditions Particulières sont applicables concernant les Services d'accès TV dans le cadre de l'abonnement LOL TV.

Les présentes Conditions Particulières complètent les Conditions Générales de Luxembourg Online qui restent applicables dans la mesure où il n'y est pas dérogé par les présentes.

ARTICLE 1 : DÉFINITIONS

Les termes suivants, qu'ils soient utilisés indifféremment au pluriel ou singulier, dans le cadre des présentes Conditions particulières, ont la signification donnée ci-après :

« Bouquet de base » : ensemble des chaînes de télévision et de radio proposés dans le cadre du Contrat LOL TV

« Bouquet optionnel » : ensemble de chaînes de télévision, s'ajoutant au bouquet de base, proposées dans le cadre d'une option payante sans engagement, à laquelle le Client peut souscrire à tout moment.

« Client » : personne physique majeure ayant conclu un contrat d'abonnement avec Luxembourg Online.

« Conditions » : désigne les présentes Conditions particulières des services LOL TV

« Contenu » : désigne les chaînes TV et radio proposées dans le cadre du Bouquet de base et des bouquets optionnels, le Guide TV, du contenu interactif lié ou non aux programmes de télévision, des applications web ou tout autre contenu accessible via Internet

« Contrôle parental » : système autorisant l'accès à certains contenus du service TV via un code d'accès.

« Contrat » : désigne tous les services et fonctionnalités attachés à la souscription par le Client à un abonnement LOL TV.

« Décodeur » : ensemble du matériel nécessaire et compatible à la réception du Contenu, pouvant être mis à disposition du Client par Luxembourg Online dans le cadre d'un contrat de location.

« LOL TV » : désigne le Service TV accessible par internet via un décodeur.

« LOL TV Mobile » : option gratuite offerte pour toute souscription à un Contrat LOL TV et option payante par la souscription d'un contrat sans engagement pour les non-abonnés à un Contrat LOL TV, permettant l'accès sur un terminal mobile à un ensemble de chaînes du bouquet de base et des services TV via une application mobile téléchargeable sur l'App Store ou Google Play. (voir également Conditions d'utilisation de l'application LOL TV mobile).

« Service TV » : désigne l'accès aux chaînes TV et radio ainsi que l'ensemble des fonctionnalités dans le cadre du LOL TV et des technologies mise à disposition du client quant à la diffusion du Contenu ».

« Service Enregistrement » : désigne un service donnant accès au client à la fonction d'enregistrement de certains contenus dans la mesure où elle est autorisée par les ayants droits sur ces programmes, permettant 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.

ARTICLE 2 : ACCÈS AUX SERVICES

2.1. Le Service LOLTV est soumis à éligibilité technique. Pour avoir accès au Service LOLTV, le Client doit assurer, au préalable ainsi que pendant toute la durée du Contrat :

- qu'il bénéficie du Service d'Accès Internet de Luxembourg Online; et
- que ce Service garantit une bande passante suffisante pour la fourniture du Service LOLTV et le nombre de Décodeurs souhaités par le Client ; et

- de la compatibilité des équipements terminaux utilisés avec le Service LOLTV. Dès activation, le Client a accès au Guide TV, au Bouquet de Base, et aux différentes fonctionnalités. Postérieurement à la conclusion du Contrat, le Client peut, en outre, souscrire à un ou plusieurs Bouquets optionnels.

2.2. Le service LOL TV mobile est un service accessible depuis un terminal mobile sur le territoire luxembourgeois ou au sein des Etats de l'Union européenne.

2.3. L'accès au Service TV est, par principe, possible 7 jours sur 7, 24h sur 24. Cet accès peut être limité en cas de force majeure et sous réserve des éventuelles interventions de maintenance, rectifications et mises à jour. L'interruption de l'accès pour des raisons de maintenance ou de mises à jour du Service TV ne peut donner lieu à indemnisation.

2.4. Luxembourg Online met en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer la délivrance conforme du service TV. En cas de problèmes répétés, le Client est tenu d'en informer Luxembourg Online.

ARTICLE 3 : UTILISATION DU SERVICE LOL TV

3.1. Le service LOL TV constitue un service de contenu en ligne non portable, en application du Règlement UE 2017/1128 du 14 juin 2017 relatif à la portabilité transfrontalière des services de contenu en ligne dans le marché intérieur.

Le Service LOL TV n'est disponible que dans les limites du territoire luxembourgeois.

3.2. Le Client est informé que l'utilisation du Service TV peut influencer sur la vitesse de connexion de son abonnement d'accès à Internet. À ce titre, aucun dédommagement ne peut être accordé en cas de perte de débit raisonnable sur le service d'accès à Internet.

3.3. Le Client est seul responsable de la bonne utilisation de ses identifiants ainsi que du verrouillage du Contenu par le biais du contrôle parental, mis à sa disposition dans le cadre du Contrat.

3.4. Luxembourg Online peut mettre à la disposition du client un décodeur conforme à la délivrance du Service TV et dans le cadre d'un contrat de location à durée indéterminée.

3.5. Luxembourg Online se réserve un droit d'accès au décodeur mis à disposition du Client dans le cadre d'un contrat de location. Cet accès est nécessaire et autorisé par le Client concernant les interventions à distance portant sur les mises à jour, la maintenance, le paramétrage ou le dépannage dudit matériel.

3.6. L'accès et l'utilisation du Service Enregistrement implique l'existence d'un contrat principal entre Luxembourg Online et le Client relatif au service LOL TV. Le Service Enregistrement est facturé selon la liste des prix en vigueur.

3.7. Le Client reconnaît avoir été informé que dans l'hypothèse où il enregistre des Contenus conformément à l'utilisation du service Enregistrement, ces enregistrements de Contenus pourront être supprimés par Luxembourg Online à tout moment et sans notification préalable. De plus, les enregistrements effectués ne pourront être récupérés ou dupliqués sur un autre support.

ARTICLE 4 : UTILISATION DU SERVICE LOL TV MOBILE

Le service LOL TV Mobile est soumis aux dispositions du Règlement UE 2017/1128 du 14 juin 2017 relatif à la portabilité transfrontalière des services de contenu en ligne dans le marché intérieur, étant un service de contenu en ligne portable.

4.1. Le Service LOL TV Mobile n'est disponible que sous condition de résidence du Client au Luxembourg. Luxembourg Online se réserve le droit d'opérer des vérifications concernant l'Etat de résidence du Client en utilisant les moyens de vérification autorisées par l'article 5 du Règlement UE 2017/1128 du 14 juin 2017.

4.2. L'utilisation du service LOL TV Mobile par le biais de son application nécessite une connexion mobile à internet, à partir du territoire luxembourgeois ou tout Etat membre de l'Union Européenne, sous réserve des coûts afférents à un tel accès, coûts supportés exclusivement par le Client.

ARTICLE 5 : MODIFICATION DU CONTRAT

5.1. Luxembourg Online peut modifier le Contenu et la tarification de tout ou partie du Service LOLTV et/ou de l'offre commerciale incluant le Service LOLTV (notamment en raison d'un changement au niveau des redevances de droits d'auteur ou des conditions financières avec les fournisseurs du Contenu).

Luxembourg Online est en droit de modifier la composition des Bouquets de Base et/ou optionnels, par exemple, en cas de faillite ou d'arrêt de diffusion d'une chaîne de télévision, si Luxembourg Online et une chaîne de télévision n'arrivent pas à trouver un accord sur les conditions de distribution, si des mesures d'audience révèlent qu'une chaîne n'intéresse qu'un public très limité, si des restrictions de capacité sur le réseau de Luxembourg Online nécessitent une modification de l'offre de chaînes, ou suite à une décision légale ou judiciaire.

5.2. Le Client sera informé au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur des modifications. Cette information peut être effectuée par tout moyen.

5.3. Le Client qui n'accepte pas la modification des Conditions particulières des Services LOL TV et LOL TV mobile a la faculté de demander le maintien des anciennes Conditions, par courrier recommandé ou par fax dans un délai d'un mois suivant la notification du changement. Si Luxembourg Online constate une incompatibilité faisant obstacle au maintien des anciennes Conditions, le client pourra résilier le contrat moyennant un préavis de 40 jours.

5.4. Toute modification des Conditions Particulières des Services LOL TV et LOL TV mobile est réputée acceptée par le client si ce dernier ne s'y est pas expressément opposé dans le mois suivant la notification du changement.

ARTICLE 6 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles, communiquées à Luxembourg Online dans le cadre du Contrat portant sur le Service TV seront gérées et traitées conformément aux Conditions générales des services de Luxembourg Online et à la politique de protection des données personnelles.

ARTICLE 7 : ENGAGEMENTS DU CLIENT

7.1. Le Client est seul responsable de l'utilisation raisonnable du matériel en location fourni par Luxembourg Online. Le Client est tenu de prévenir Luxembourg Online en cas de dysfonctionnement du matériel. En cas de dégradation, destruction, perte ou vol du fait du Client, ce dernier est redevable du prix d'achat du matériel selon la Liste des prix en vigueur.

7.2. Le Client s'engage à respecter la législation relative aux droits de propriété intellectuelle en respectant un strict usage personnel, dans un cercle privé et familial. Toute autre utilisation, notamment permettant un accès direct ou indirect au Service TV à des tiers ou encore le recours à des méthodes de captation et d'enregistrement autres que celles prévues et autorisées par le Contrat, est prohibée.

ARTICLE 8 : LIMITE DE GARANTIE CONCERNANT LES SERVICES

8.1. Le Client est informé que Luxembourg Online n'exerce aucune influence sur le contenu des programmes télévisuels et radiophoniques créés et diffusés par des tiers. À ce titre, la responsabilité de Luxembourg Online ne peut être engagée.

8.2. Luxembourg Online se dégage de toute responsabilité en cas d'utilisation non conforme du Service TV et de ses équipements par le Client, notamment en cas d'une utilisation contraire aux droits de propriété intellectuelle.

ARTICLE 9 : DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le Contenu du Service TV et du service Enregistrement est soumis et protégé par la législation relative aux droits de propriété intellectuelle, et plus particulièrement les droits d'auteurs et les droits voisins.

Afin de préserver ces droits, des limitations techniques peuvent être utilisées par Luxembourg Online dans le but d'éviter toute reproduction, communication à des tiers ou encore modification, prohibées et sanctionnables par les droits de propriété intellectuelle.

ARTICLE 10 : DURÉE ET RESILIATION DE L'ABONNEMENT

10.1. Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée avec une période minimale d'engagement débutant à la date d'activation du Service.

Les Bouquets sont conclus pour une durée indéterminée sans période minimale d'engagement.

10.2. La résiliation du Contrat se fait moyennant l'envoi d'une demande signée par le titulaire du Contrat, son mandataire ou son représentant légal, par fax ou lettre recommandée à la Poste, le cachet de la poste faisant foi. Tout autre moyen de preuve est admissible mais ne permet pas au client d'obtenir une preuve d'envoi en cas de litige à ce sujet.

10.3. La résiliation du Contrat sera toujours effective le dernier jour du mois faisant suite à un préavis de 3 mois.

Le service Enregistrement étant accessoire au contrat TV principal, il prend fin automatiquement au plus tard le jour où prend fin ce contrat TV Principal, ce qui inclut la suppression des Contenus éventuellement enregistrés

Dans le cadre d'une résiliation du Contrat avant terme, le Client reste redevable des mensualités restant dues jusqu'au dernier jour du mois de l'expiration de la période minimale d'engagement.

L'option LOL TV Mobile est résiliée en fin de mois suite à l'expiration d'un préavis de 40 jours.

Les Bouquets optionnels sont résiliés en fin de mois, suite à l'expiration d'un préavis de 40 jours.

10.4. Le Client s'engage à restituer le matériel mis en location par Luxembourg Online en fin de Contrat. À défaut de restitution du matériel, Luxembourg Online facturera celui-ci selon la Liste de prix en vigueur (disponible sur le site www.internet.lu)

ARTICLE 11 : LOI APPLICABLE ET CLAUSE ATTRIBUTIVE DE JURIDICTION

Les présentes Conditions sont régies par le droit luxembourgeois.

Toute contestation portant sur les présentes Conditions devra au préalable être adressée à Luxembourg Online S.A par écrit dans un délai d'un mois suivant le fait contesté qui peut être transmis :

- sur le site www.internet.lu via le formulaire de contact
- par e-mail : contentieux@internet.lu
- par courrier : Luxembourg Online – Service contentieux
14, Avenue du X Septembre
L – 2550 Luxembourg
- par fax : (+352) 45 93 34

En cas de contestation sur l'interprétation, l'exécution et la réalisation de l'une des dispositions des présentes Conditions et à défaut de règlement amiable entre les parties, les juridictions du Grand-duché du Luxembourg seront les seules compétentes.