

Conditions Particulières pour le Service TV

Les présentes conditions particulières s'appliquent au Service TV. Elles font partie du Contrat entre le Client et Proximus, tel que défini dans les Conditions Générales. Elles sont complémentaires aux Conditions Générales. En cas de contradiction, les Conditions Particulières prévalent sur les Conditions Générales. Il vous est recommandé de garder une copie de ces Conditions Particulières.

1. Droits et obligations spécifiques de Proximus

- 1.1 Proximus offre au Client un service de télévision et de radio qui lui permet de regarder et d'écouter des œuvres audios, visuelles ou audiovisuelles (ci-après « Contenu ») diffusés par l'intermédiaire de Proximus, ainsi que d'utiliser des Applications interactives (telles que Vidéo à la demande, jeux interactifs, concours, souscription de services complémentaires, etc).
- 1.2 Proximus met tout en œuvre pour rendre le Service le plus performant possible. Toutefois, le Client est averti et accepte le fait que l'utilisation du Service peut influencer la vitesse de son abonnement d'accès Internet et accepte cet inconvénient.
- 1.3 Sauf autre délai convenu avec le Client, Proximus mettra tout en œuvre pour activer le Service dans un délai maximum de 5 jours ouvrables pour une installation du décodeur effectuée par le Client et de 15 jours ouvrables pour une installation effectuée par Proximus.
- 1.4 Proximus peut interrompre le Service à tout moment, sans mise en demeure, préavis et indemnité, lorsque le Client utilise le Service de manière illicite, notamment en piratant ou en permettant le piratage des programmes.

2. Droits et obligations spécifiques du Client

- 2.1 Le Client utilisera le Service dans le cadre du cercle privé de la famille.
- 2.2 Le Client peut raccorder au maximum 3 décodeurs et, en cas de raccordement sur le réseau fibre maximum 4 décodeurs, sous réserve de la capacité technique (vérifier la disponibilité auprès de Proximus).
- 2.3 Le Client sourd ou malentendant peut activer les sous-titres de certains programmes. Les modalités d'activation sont publiées sur le site web de Proximus.
- 2.4 Concernant le service Vidéo à la demande, toute plainte concernant un contenu potentiellement illégal ou un abus du service doit être adressée au abuse@proximus.com, soit via le formulaire de plainte disponible sur le site Proximus : proximus.com/contenu-illegal. Dans le cadre de la procédure interne de traitement des plaintes, Proximus se réserve le droit de prendre les mesures appropriées pour remédier à la situation. Cela peut inclure, mais sans s'y limiter, une mise en demeure formelle de cesser tout abus, un blocage temporaire ou permanent du service, ou la transmission de l'affaire aux entités appropriées pour une action ultérieure. Les réponses aux plaintes seront communiquées par e-mail dans un délai raisonnable.

3. Responsabilité de Proximus

- 3.1 Proximus n'a aucune responsabilité pour les produits et services de tiers, ni pour le suivi d'après-vente ou la facturation de ceux-ci. Proximus n'a aucune influence sur le contenu des tiers et n'offre, par conséquent, aucune garantie sur la qualité ou la légalité de celui-ci.
- 3.2 Le Client qui a souscrit à un des abonnements spécifiques relatifs au sport reconnaît que Proximus ne peut être responsable d'une annulation ou d'un report d'un match. Dans l'hypothèse où le match annulé ou reporté a été commandé par le Client en 'Pay Per View', Proximus rembourse au Client cette commande. Dans le cas où le match annulé est commandé par le Client dans le cadre d'une formule d'abonnement (autrement qu'en 'Pay Per View'), le Client n'est pas remboursé. Le 'Pay Per View' donne la possibilité au Client de regarder, en temps réel, une émission en payant juste l'accès à celle-ci.

4. Règles d'utilisation des Applications interactives

- 4.1 L'utilisation des Applications interactives peut être payante par transaction ou par programme. Le prix de la transaction est le cas échéant affiché sur l'écran du Client préalablement à la transaction et est porté en compte sur la première facture suivant la commande.
- 4.2 En cas d'utilisation des Applications interactives, la livraison du service est réalisée immédiatement après la commande. Le Client ne pourra donc pas y renoncer.
- 4.3 Le Client reconnaît et accepte que les Applications interactives puissent être soumises à des conditions supplémentaires imposées par les fournisseurs de ces applications.
- 4.4 Un service de recommandations permet au Client de recevoir des recommandations sur du contenu qui pourrait l'intéresser. Ces recommandations personnalisées sont basées sur les données à caractère personnel du Client, traitées par Proximus conformément à sa Politique de protection des données à caractère personnel, disponible sur www.proximus.be/privacy.

5. Règles d'utilisation des services de télévision

Les données reprises dans le guide TV sont fournies par les services de télévision et de radio pour lesquelles Proximus n'a aucune responsabilité en cas d'erreur ou d'omission.

6. Droits intellectuels

- 6.1 Le Client s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle et autres droits de tiers. Il ne peut reproduire, distribuer, louer, communiquer au public ou mettre à disposition du public, de quelque manière que ce soit et sur quelque support que ce soit, ni gratuitement ni à titre onéreux, le Contenu, sauf moyennant l'accord préalable et écrit de Proximus et des ayants-droits. Proximus rappelle au Client que la piraterie nuit à la création artistique et que toute utilisation du contenu qui n'est pas expressément autorisée constitue un acte de contrefaçon, susceptible de poursuites civiles et pénales.
- 6.2 Le Client s'engage à ne pas contourner les éventuelles mesures techniques qui protègent le Contenu ou restreignent son utilisation et à respecter toutes les limitations qui lui sont communiquées quant à l'utilisation de ce Contenu. Le Client reconnaît que certains Contenus sont mis à sa disposition à condition qu'il ne les enregistre pas. Proximus peut bloquer ou restreindre l'enregistrement de certains Contenus à la demande des ayant-droits.
- 6.3 Le Client garantit Proximus contre toute plainte ou action de tiers résultant d'une utilisation illégale par le Client du Service ou du Contenu ou d'une utilisation non autorisée par le Contrat.

7. Protection des données à caractère personnel

- 7.1 Proximus peut anonymiser et agréger les données recueillies en vue de reporting interne et externe au sujet du comportement télévisuel.
- 7.2 Les publicités à la TV peuvent, en fonction du choix du Client, être adaptées au profil du client. Ce profil est basé sur ses données client, c.-à-d. ses données administratives, ainsi que l'usage qu'il fait du Service TV ou d'autres services de Proximus. Pour les nouveaux Clients à partir du 25 mai 2018, le consentement du Client est demandé. Si le client ne souhaite pas regarder des publicités ciblées à Proximus TV, il peut adapter ses paramètres de vie privée via MyProximus ou via la TV.
- 7.3 Les données collectées peuvent être communiquées à des tiers si ce transfert est nécessaire au respect d'une obligation légale. A titre d'exemple, les données du Client (nom, adresse, date de naissance, date du début d'abonnement, etc.) doivent être communiquées aux autorités fiscales de la Région wallonne.