

## CONDITIONS PARTICULIERES DES SERVICES TV

### 1. APPLICATION

Les présentes Conditions Particulières sont applicables uniquement aux contrats concernant les services TV.

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

### 2. CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES

Le service TV est fourni de deux façons différentes :

- à l'aide du raccordement physique à un réseau de télédistribution, ainsi qu'un abonnement actif pour le service de télédistribution sont indispensables afin de pouvoir souscrire au service TV par câble,
- à l'aide du raccordement physique à un réseau de distribution Internet, ainsi qu'un abonnement actif pour le service Internet sont indispensables afin de pouvoir souscrire au service TV par Internet.

### 3. ACCES AUX SERVICES TV VIA LE CÂBLE TV

L'accès au service requiert l'utilisation d'un décodeur, à charge exclusive du client, devant répondre aux spécifications décrites à la rubrique respective du site [www.orange.lu](http://www.orange.lu) et est subordonné à la localisation du client dans une zone géographique ouverte à la technologie correspondante et à la formule souscrite par le client.

L'utilisation du service TV est soumise à l'enregistrement de la carte qui se trouve dans le décodeur ou dans le CAM Module dans les systèmes d'Orange, à charge exclusive du client.

L'accès au service nécessite un récepteur numérique, ou une carte à puce appropriée (ci-après appelés ensemble « le récepteur numérique », à charge exclusive du client.

Le récepteur numérique est installé par nos partenaires, à charge exclusive du client. Suite aux conditions contractuelles octroyées par certains fournisseurs de programmes, notamment en raison des droits d'auteurs, de l'enregistrement et de la reproduction de contenu, chaque récepteur numérique est lié par son code d'identification. 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. Le récepteur numérique est équipé pour verrouiller des émissions choisies par un code parental secret.

### 4. ACCES AUX SERVICES TV VIA INTERNET

L'accès au service requiert l'utilisation d'un décodeur à charge exclusive du client, devant répondre aux spécifications décrites à la rubrique respective du site [www.orange.lu](http://www.orange.lu) et est subordonné à la localisation du client dans une zone géographique ouverte à la technologie correspondante et à la formule souscrite par le client.

L'accès au service nécessite un récepteur numérique. L'utilisation du service TV est soumise à l'enregistrement de la Mac Adress du décodeur dans les systèmes de Orange ou d'une carte à puce appropriée (ci-après appelés ensemble « le récepteur numérique »).

Le récepteur numérique est installé par nos partenaires, à charge exclusive du client. Suite aux conditions contractuelles octroyées par certains fournisseurs de programmes, notamment en raison des droits d'auteurs, de l'enregistrement et de la reproduction de contenu, chaque récepteur numérique est lié par son code d'identification.

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. Le récepteur numérique est équipé pour verrouiller des émissions choisies par un code parental secret.

### 5. QUALITE DU SERVICE

Orange prend l'engagement de mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour que le service effectivement disponible pour le client soit aussi proche que possible de la qualité annoncée et normalement disponible. Toutefois, en cas de problème, de manière répétée ou continue, le client doit contacter le service technique afin de déterminer les causes de ces dysfonctionnements et y apporter une solution. Orange 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.

### 6. DISPONIBILITE DU SERVICE

La disponibilité du service d'accès à Internet haut débit est possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Toutefois, l'accès pourra être impossible pour des courtes périodes pour des raisons de maintenance, de mise à jour du service ou dans les cas exceptionnels tels que :

- mesures préventives ou curatives en cas de congestion imminente ou effective des réseaux, intervention d'urgence contre les pertes ou dégradations qui pourraient être causées aux réseaux, aux biens ou aux personnes,
- mesures nécessaires pour prévenir les risques et assurer la sécurité et l'intégrité des réseaux et services,
- dans le cadre d'obligations légales ou de mesures adoptées par les autorités publiques, cas de force majeure.

Pour cette même raison, Orange ne peut pas garantir au client le maintien d'une connexion pour une durée indéfinie.

### 7. CHANGEMENT DU CONTENU DU SERVICE TV

L'offre du service est susceptible de variations. Le nombre, la nature et le canal des programmes distribués peuvent être modifiés par Orange à tout moment, en fonction du choix des éditeurs ou des diffuseurs et des accords conclus avec ces derniers. Orange ne saurait être tenu responsable en cas de variations de cette offre, ou de son contenu. Le changement de contenu du service TV ne peut en aucun cas constituer un motif de résiliation.

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 onéreux ou gratuit, de représenter ou de permettre, directement ou indirectement, la représentation publique des programmes, ou la représentation privée ailleurs que dans le cercle familial. Orange ne peut autoriser, à titre gratuit ou onéreux, quiconque à diffuser publiquement les 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.

### 8. FACTURATION

La facturation commence le jour de la signature du contrat. Orange fournit le temps de l'activation effective une offre de substitution. Pour les contrats qui n'entrent pas en vigueur le premier du mois, un prorata de la redevance sera calculé par Orange, pour la facturation correspondant au premier mois de fourniture du service, et celle correspondant au dernier mois de fourniture du service, en tenant compte du nombre de jours effectifs où le service est fourni.

### 9. LOCATION DE MATERIEL

Orange offre la possibilité de louer certains modèles d'équipement de connexion (set-up box, etc.) contre paiement de frais de location mensuels. En optant pour la location d'un équipement, le client s'engage à veiller au bon état de l'équipement loué, qui reste la propriété de Orange. A la date de résiliation du contrat l'équipement est à retourner, aux frais du client, dans un état impeccable, muni de sa boîte d'origine ainsi que des accessoires inclus initialement dans la boîte, encadrés un délai de 30 jours. Si lors du retour, l'équipement n'est pas en bon état, sans boîte ou sans accessoires, ou bien si le client ne retourne pas l'équipement dans les 30 jours suivant la date de résiliation de son contrat, l'équipement sera facturé au prix d'achat initial. Si le client choisit un autre matériel que celui proposé par Orange, Orange ne pourra pas être tenue responsable du mauvais fonctionnement du service (mises à jour pas effectuées, etc).

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

### **A. Durée**

Le contrat d'un service TV est conclu entre Orange 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 (voir article 8 des présentes).

### **B. Résiliation par le client**

Si le Client résilie le Contrat avant l'arrivée du terme

Orange ne refacturera que les services échus, le restant des montants à payer pour la matériel, les avantages et/ou les promotions reçus liés à la période d'engagement initialement prévue dans le contrat

Pour les matériel de réseaux comme les routeurs ou les set top box en location, les matériels seront facturés au prix d'achat en cas de résiliation anticipée.

Pour toute résiliation avant la fin d'engagement, un montant forfaitaire de 25€TTC par ligne résiliée sera demandé.