Conditions particulières

APPLICABLES AUX SERVICES TV

1. GÉNÉRALITÉS

Ces conditions particulières s'appliquent à toutes les prestations de services du fournisseur des produits net+ (ci-après « net+ »), soit le réseau, qui sont utilisées dans le cadre des produits et services TV disponibles sur les différents supports physiques tels que Box net+, ordinateur, smartphone, tablette, Apple TV (ci-après « services TV »). Celles-ci s'appliquent en complément des conditions générales (CG) net+. En cas de divergence avec les CG, les conditions particulières prévalent. En utilisant les services TV, le client accepte les présentes conditions particulières.

2. ÉLIGIBILITÉ ET RELATION CONTRACTUELLE

Les options payantes des services TV peuvent être souscrites en complément des abonnements : Combo (également disponible sans connexion internet), DUO, Minimax, SOHO ou de tout autre abonnement net+ incluant un service TV.

3. APPLICATION TV MOBILE

3.1 Étendue des prestations générales : Le client obtient le droit non exclusif et non transmissible d'utiliser l'application TV Mobile sur les appareils qui lui appartiennent ou dont il a le droit de disposer selon le nombre de flux simultanés autorisés dans l'option correspondante. Le client répond seul des violations de droits qu'il commettrait et des prétentions de tiers qui en découleraient. En cas de plainte contre net+ ou le magasin d'application en ligne, le client est tenu de libérer net+, ou le magasin d'application en ligne, de toutes prétentions de tiers.
L'application TV Mobile et l'application Web permettent d'accéder aux contenus de streaming. L'étendue du service dépend de la variante de l'option de l'application choisie. Des informations détaillées sont disponibles sur le site Internet www.netplus.ch. L'achat de prestations dépend en outre du terminal respectif, de l'accès au réseau utilisé et - pour l'application TV Mobile - du magasin d'application en ligne utilisé (Apple App Store, Google Play Store ou autre prestataire en ligne).

3.2 Obligations des clients et conditions préalables : Il incombe au client de se procurer et d'installer des appareils en état de marche, et d'assurer la mise à jour régulière de leur système d'exploitation ainsi que de disposer des raccordements nécessaires à la réception des services TV Mobile, notamment une connexion internet avec un débit suffisant.

3.3 Coûts supplémentaires : L'application TV Mobile utilise le service internet pour fonctionner. Tous les coûts éventuels pour le trafic des données mobiles en Suisse ou à l'étranger (par exemple, en utilisant un opérateur tiers) sont à la charge du client et facturés en fonction du rapport contractuel avec son opérateur (net+ ou opérateur tiers).
En cas d'utilisation de l'application TV Mobile à l'étranger (p. ex. pour la lecture d'enregistrements), et dans la mesure où des frais d'itinérance de données peuvent survenir, il est recommandé de n'utiliser l'application TV Mobile que par le biais d'un WLAN gratuit.

4. GARANTIE

Les services TV sont mis à disposition et livrés en l'état, sous réserve des dispositions impératives du droit applicable. net+ s'efforce d'assurer une grande disponibilité des services, mais net+ ne peut pas garantir un fonctionnement ininterrompu et sans dérangement. L'utilisateur peut rencontrer certaines limitations lors de l'emploi simultané du service et d'autres services sur son accès Internet à haut débit ou des limitations dues aux fonctions du terminal utilisé. L'utilisateur prend en particulier acte du fait que la consommation d'offres de streaming dépend à la fois de son abonnement et de la vitesse de téléchargement disponible sur site. Les limitations et autres perturbations causées par l'installation ou l'utilisation de l'application TV Mobile ou de l'application Web ne peuvent pas être exclues. La garantie - en ce qui concerne la disponibilité, la qualité, l'exploitation, etc. - ainsi que l'assistance pour l'accès à Internet dépendent de l'abonnement Internet du client.

5. CONTRÔLE PARENTAL

Le client est seul responsable du paramétrage du contrôle parental et de sa diffusion à une personne tiers. Celui-ci peut être modifié par le client sur son espace client (my.netplus.ch).

6. UTILISATION

Les services TV, indépendamment de la variante d'abonnements ou de l'appareil de réception (Box net+ ou application TV), ne peuvent être utilisés qu'à titre privé et en aucun cas à des fins commerciales ou industrielles. Sont interdites en particulier la réception et l'utilisation des services TV dans des lieux publics, par exemple dans des cafés, restaurants, hôtels, salles de cinéma, théâtres ou vitrines, ainsi que la distribution et l'édition d'extraits de programmes pour l'utilisation à l'extérieur du cercle privé. En cas d'infraction à ces prescriptions, le client est tenu de payer des frais supplémentaires, dont le montant dépend de l'abonnement souscrit.

7. PROTECTION DES DONNÉES

Lors de la connexion aux services TV, l'utilisateur transmet ses informations de connexion. net+ enregistre, pour chaque utilisateur, l'utilisation de l'application, ainsi que les contenus transmis pour la fourniture du service et le développement du produit, dans le respect des règles en vigueur sur la protection des données. Ces données sont également utilisées pour la recommandation de contenus vidéos. Le traitement des données personnelles est décrit dans la déclaration de confidentialité de net+.

8. DURÉE ET RÉSILIATION

Tout contrat comprenant des services TV est conclu pour une durée indéterminée. net+ se réserve le droit de mettre fin, avec effet immédiat et sans préavis, à ce contrat qui le lie à un client, au cas où celui-ci ne respecterait pas tout ou une partie de ses obligations figurant dans les conditions générales et/ou toutes conditions particulières, et ne remédierait pas à ce manquement dans le délai raisonnable fixé par une mise en demeure écrite (sauf violation grave). Dans ce cas, le client reste redevable des frais relatifs aux services souscrits jusqu'à l'échéance de la durée minimale contractuelle ou jusqu'à la première date de résiliation possible pour ces services. Il devra s'acquitter, en sus, des éventuels dommages qu'il aura causés à net+ et non couverts par ces frais.

8.1 Box net+ : L'abonnement multimédia et l'avenant sont liés. La durée minimale contractuelle applicable est celle prévue par l'abonnement multimédia ou par toute autre offre souscrite (cf. conditions y relatives). Le contrat peut être résilié par chacune des parties, par écrit, au plus tôt à l'échéance de la durée minimale contractuelle ou durée d'une offre promotionnelle, moyennant un préavis de trois (3) mois pour la fin d'un (1) mois. La résiliation de l'abonnement multimédia, par le client ou net+, entraîne également la résiliation des services TV, même si la durée minimale contractuelle de l'option TV souscrite n'est pas atteinte. Dans ce cas, les frais éventuels liés aux services TV ne seront pas appliqués.

8.2 ApplicationTV (sans Box net+) : La durée minimale du contrat est de 12 mois. Le contrat peut être résilié par chacune des parties, par écrit, au plus tôt à l'échéance de la durée minimale contractuelle ou durée d'une offre promotionnelle, moyennant un préavis de trois (3) mois pour la fin d'un (1) mois.

8.3 Bouquets : La durée minimale de souscription d'un bouquet est de trois (3) mois. Passé ce délai, le bouquet peut être résilié en tout temps, moyennant un préavis d'un (1) mois pour la fin d'un mois.

8.4 Option « Replay Premium » : Par dérogation aux articles 8.1 à 8.3, la durée et la résiliation de l'option « Replay Premium » sont régies exclusivement par l'article 10.3.

9. CHANGEMENT D'ABONNEMENT

Un changement pour une option TV avec un prix inférieur n'est possible qu' partir de l'échéance du délai de résiliation. Un changement pour une option TV avec une taxe de base mensuelle supérieure est possible gratuitement à tout moment. Le changement de facturation induit sera effectif à la prochaine période de facturation. Le présent article ne s'applique pas à l'option « Replay Premium », dont la durée et la résiliation sont régies par l'article 10.3.

10. OPTION « REPLAY PREMIUM »

10.1 Objet : L'option payante « Replay Premium » (ci-après « l'Option ») permet au client de visionner, sur les chaînes de télévision partenaires participant au dispositif et conformément au Tarif Commun 12 (TC 12) en vigueur, approuvé par la Commission arbitrale fédérale pour la gestion de droits d'auteur et de droits voisins, les contenus en différé (Replay) sans les séquences publicitaires normalement insérées lors de l'utilisation des fonctionnalités Replay, notamment l'avance rapide, le démarrage différé d'un programme et la mise en pause.

10.2 Conditions d'accès : L'Option est réservée aux clients disposant d'un abonnement à la « Box & AppTV » de net+. L'Option n'est pas disponible pour les accès TV sans Box (notamment les applications TV sans Box). La liste des chaînes partenaires participant au dispositif Replay Premium peut varier et est disponible sur le site internet de net+ ou de ses distributeurs.

10.3 Durée et résiliation : L'Option est souscrite pour une durée initiale d'un (1) mois et se renouvelle ensuite tacitement de mois en mois. Elle peut être résiliée par le client pour la fin du mois civil en cours, via le service client du partenaire distributeur. À défaut, elle prend effet à la fin du mois suivant. La résiliation de l'Option est sans incidence sur le contrat principal et les prestations de base qui y sont liées, lesquelles demeurent régies par les conditions générales et particulières applicables à l'abonnement TV du client. Réciproquement, la résiliation ou la suspension du contrat principal, respectivement de l'abonnement TV ou de la Box associée, entraîne automatiquement et sans indemnité la fin de l'Option, celle-ci revêtant un caractère accessoire au contrat principal.

10.4 Modification et suspension : net+ se réserve le droit d'adapter en tout temps le contenu de l'Option, la liste des chaînes participantes ou son tarif, notamment pour tenir compte de l'évolution des exigences des diffuseurs partenaires, des accords de branche applicables (dont le TC 12) ou du cadre légal et réglementaire. Les modifications non tarifaires sont communiquées au client par un moyen approprié (notification dans l'espace client, courrier électronique ou tout autre canal usuel). Les modifications de tarif sont régies par les CG de net+. En cas de restriction substantielle des prestations couvertes par l'Option, le client dispose d'un droit de résiliation extraordinaire de l'Option, sans frais ni préavis, avec effet à la date d'entrée en vigueur de la modification, pour autant qu'il en informe son distributeur avant cette date.
net+ peut en outre suspendre ou interrompre tout ou partie de l'Option, sans indemnité, dans la mesure où cela résulte de la fin, de la suspension ou de la modification des accords conclus avec les diffuseurs ou les titulaires de droits concernés ; le cas échéant, le client en est informé dans les meilleurs délais, et le prix de l'Option n'est dû que pour la période de fourniture effective.

11. MODIFICATIONS

Sous réserve de l'article 10.4, net+ se réserve le droit d'élargir ou de restreindre la liste des chaînes, des programmes ou des fonctions TV spécifiques, ou toutes autres fonctionnalités, pour autant qu'il n'en résulte pas d'atteinte substantielle aux prestations essentielles du service souscrit, sans que le client ne soit en droit de résilier le contrat ou d'obtenir une réduction du prix.