

# APP TV - CONDITIONS PARTICULIÈRES



©2025 Canal+ Luxembourg S. à r.l. - Tous droits réservés. TÉLÉSAT® est une marque utilisée sous licence par Canal+ Luxembourg S. à r.l. Siège social : Rue Albert Borschette 4, L-1246 Luxembourg | R.C.S. Luxembourg B 87.905 - Autorisation d'établissement 10001269/3

version 25.01

# SOMMAIRE

1. Champ d'application.....	1
2. Définitions .....	1
3. Conclusion du Contrat TÉLÉSAT APP TV.....	1-2
4. Utilisation de TÉLÉSAT APP TV .....	2
5. Aspects techniques .....	2-3
6. Durée et résiliation .....	3
7. Périodes d'essai Gratuites.....	3-5
8. Paiement.....	5
9. Utilisation des données personnelles .....	5

## Article 1. Champ d'application

- 1.1 Les présentes Conditions Particulières s'appliquent à la relation juridique (ci-après le « Contrat TÉLÉSAT APP TV ») entre Canal+ Luxembourg S. à r.l. agissant sous le nom de TÉLÉSAT (ci-après « TÉLÉSAT »), d'une part, et le Client qui utilise TÉLÉSAT APP TV, d'autre part.
- 1.2 Sauf disposition contraire dans les présentes Conditions Particulières, les Conditions Générales de vente et de livraison pour consommateurs de TÉLÉSAT (ci-après, les « Conditions Générales ») s'appliquent au Contrat TÉLÉSAT APP TV et les mots commençant par une lettre majuscule ont la même signification que dans lesdites Conditions Générales. Vous pouvez toujours consulter ces conditions sur [www.telesat.be/conditions/](http://www.telesat.be/conditions/).

## Article 2. Définitions

- 2.1 Application : L'App TÉLÉSAT APP TV et le site web TÉLÉSAT APP TV, où le service TÉLÉSAT APP TV est proposé.
- 2.2 Appareil : un appareil qui permet de visionner TÉLÉSAT APP TV (téléviseur, ordinateur, iPad, iPhone, smartphone Android ou autre tablette).
- 2.3 TÉLÉSAT APP TV: le Service fourni par TÉLÉSAT en vertu du Contrat TÉLÉSAT APP TV, qui consiste en la diffusion de programmes télévisés en direct par le biais d'une connexion Internet, que le Client reçoit via l'Application sur un Appareil. Les chaînes de télévision, films, séries, programmes et autres contenus peuvent être visionnés, commandés et / ou enregistrés via le Service. Ce service est disponible via un abonnement. Pour plus d'informations sur l'offre exacte, veuillez consulter [www.telesat.be/tv-via-internet/](http://www.telesat.be/tv-via-internet/).
- 2.4 Contrat – ou Abonnement TÉLÉSAT APP TV : le contrat tel que conclu entre TÉLÉSAT et le Client concernant un Abonnement à TÉLÉSAT APP TV.

## Article 3. Conclusion du Contrat TÉLÉSAT APP TV

- 3.1 Le Client peut télécharger l'application sur l'un de ses appareils. Disponible sur:  
- iOS : <https://itunes.apple.com/be/app/telesat-live-tv/id1002307626?mt=8>.  
- Android : <https://play.google.com/store/apps/details?id=nl.streamgroup.telesat>

L'application est également accessible par navigateur web.

Le Client doit effectuer son choix parmi l'une des formules d'abonnement disponibles, décrites ici [www.telesat.be/tv-via-internet/](http://www.telesat.be/tv-via-internet/).

- 3.2 Après que le Client ait fait un choix, le Client devra passer par le processus d'inscription, saisir ses informations personnelles et de paiement, puis accepter les termes du Contrat, les Conditions Générales et les Conditions Particulières et la politique de confidentialité et de cookies.
- 3.3 Le Contrat TÉLÉSAT APP TV n'est conclu qu'après acceptation par TÉLÉSAT.
- 3.4 Une fois que le Client aura téléchargé l'application sur son appareil, l'application devra être activée.
- 3.5 Le Client reçoit un e-mail avec un code d'activation. En saisissant le code d'activation, lors du procès d'enregistrement, le Client confirme la conclusion du Contrat TÉLÉSAT APP TV. La saisie du code vaut signature.
- 3.6 Dès que le code d'activation est saisi, le Client recevra un e-mail de confirmation avec le Contrat ainsi que les Conditions Générales, les Conditions Particulières et autres documents.
- 3.7 La saisie du code initie le Service TÉLÉSAT APP TV. Le Contrat TÉLÉSAT APP TV, en ce compris, le cas échéant, la Période d'essai Gratuite de 30 jours, entre en vigueur le jour même.
- 3.8 Le Client peut modifier ses données personnelles via le Service Client [www.telesat.be/serviceclient/nous-contacter/](http://www.telesat.be/serviceclient/nous-contacter/), ou l'espace Abonnés. Les données personnelles devront toujours être correctes, complètes et à jour.
- 3.9 Le Client reconnaît que TÉLÉSAT peut envoyer des messages de relevés de paiement et des messages sur le compte e-mail du Client, par sms et via l'espace Abonnés TÉLÉSAT. Le Client s'engage donc à les consulter régulièrement.
- 3.10 TÉLÉSAT se réserve le droit de ne pas accepter une requête d'un Client de conclure un Contrat TÉLÉSAT APP TV s'il existe des soupçons raisonnables que le Client ne sera pas en mesure de se conformer correctement aux termes du Contrat TÉLÉSAT APP TV, ou qu'il y ait possibilité de fraude ou d'abus.

TÉLÉSAT se réserve le droit de vérifier à tout moment la solvabilité du Client. Les tentatives injustifiées d'obtenir un Période d'essai Gratuite, et ce à tort, sans tomber sous les conditions, ou de façon répétitive pourrait être considérée comme un abus.

- 3.11 Le Client doit être âgé de plus de 18 ans pour conclure le Contrat TV TÉLÉSAT APP, et doit avoir une adresse en Belgique.

## Article 4. Utilisation de TÉLÉSAT APP TV

4.1 TÉLÉSAT concède au Client TÉLÉSAT APP TV un droit d'usage personnel, temporaire, non exclusif et non transférable du Service TV TÉLÉSAT APP TV, à des fins privées uniquement. Pour des raisons de nature technique ou liées aux contrats conclus avec des fournisseurs de contenu, des auteurs ou des concepteurs, le service TÉLÉSAT APP TV pourra être limité.

4.2 Le service TÉLÉSAT APP TV est accessible en Belgique et depuis tous les autres États membres de l'Union européenne pour les Clients qui ont un séjour stable et réel en Belgique mais qui séjournent temporairement dans un autre État membre. TÉLÉSAT peut à tout moment faire dépendre la disponibilité du Service TÉLÉSAT APP TV du fait que le Client apporte la preuve suffisante d'un séjour stable et réel en Belgique.

La qualité du Service TÉLÉSAT APP TV peut varier dans les autres États membres. Conformément au règlement sur la portabilité, TÉLÉSAT ne porte pas de responsabilité si la qualité du service TÉLÉSAT APP TV est inférieure dans un État membre autre que la Belgique.

4.3 Les chaînes et le contenu de TÉLÉSAT APP TV peuvent varier, ainsi que les films disponibles à la demande (VOD).

TÉLÉSAT se réserve le droit de modifier la composition du Service TÉLÉSAT APP TV, de changer le nombre ou la nature des chaînes de télévision ou des programmes proposés, ou l'expérience de visionnement, ainsi que les spécifications techniques et les options. Ces modifications ne peuvent être considérées comme des modifications substantielles et ne donnent au Client aucune raison d'annuler ou résilier le Contrat et ne donnent lieu à aucune indemnité.

4.4 Le contenu de l'Abonnement TÉLÉSAT APP TV n'est pas nécessairement le même que le contenu des

bouquets TÉLÉSAT avec le même nom ou un nom similaire.

4.5 Certaines parties du contenu de l'abonnement peuvent uniquement être accessibles via une connexion Wi-Fi ou fixe, et non via une connexion Internet mobile telle que le réseau 3G et 4G. Le Client est conscient et accepte que l'utilisation d'une connexion Internet mobile puisse entraîner des frais supplémentaires pour le Client (forfait / roaming).

4.6 Le Client est responsable de tous les frais pour pouvoir utiliser et accéder le Service TÉLÉSAT APP TV, tels que - mais sans s'y limiter - les coûts du trafic de données mobiles, les coûts de votre connexion Internet, les coûts des Appareils et tous les autres coûts qu'il encourt pour accéder au Service TÉLÉSAT APP TV.

4.7 TÉLÉSAT APP TV peut contenir des images à caractère érotique et/ou offensantes. S'il le souhaite, le Client devra lui-même veiller à protéger ce contenu, par exemple au moyen d'un code PIN de sécurité.

4.8 Le Client reconnaît que le Contenu de TÉLÉSAT APP TV est protégé par les droits intellectuels de tiers et / ou de TÉLÉSAT et s'engage à ne pas utiliser le contenu de façon non-autorisée et, notamment, à respecter les droits intellectuels sur ce contenu. Il est interdit de transformer de quelque manière que ce soit (y compris dans la sphère privée), d'exploiter, de transmettre ou de partager avec des tiers ou d'exposer dans des événements publics, des reproductions et/ou signaux de programmes télévisés reçus par TÉLÉSAT APP TV.

Le Client s'engage à n'utiliser le Service TÉLÉSAT APP TV qu'à des fins légales et à saufer-garder et indemniser TÉLÉSAT contre les plaintes, réclamations, ou recours en droit de tiers résultant d'une utilisation non-autorisée ou non-conforme du Service TÉLÉSAT APP TV par le Client.

## Article 5. Aspects techniques

5.1 TÉLÉSAT engagera des efforts raisonnables pour fournir le Service TÉLÉSAT APP TV sans interruption, sans toutefois garantir que l'utilisation de ce service fonctionnera de manière ininterrompue, rapide, sécurisée ou sans faille. De plus, le Service TÉLÉSAT APP TV pourra être interrompu pour maintenance, réparations et modifications.

5.2 Le Client accepte le Service TÉLÉSAT APP TV est fourni dans l'état dans lequel il se trouve et accepte

que TÉLÉSAT ne donne aucune garantie quant à la qualité, la conformité avec une description fournie, le fonctionnement et la disponibilité du Service TÉLÉSAT APP TV. TÉLÉSAT ne garantit pas non plus que le Service TÉLÉSAT APP TV soit entièrement exempt de défauts. Le Client reconnaît que TÉLÉSAT ne peut en aucun cas être tenu responsable des éventuelles attaques de piratage (hacking), virus ou autres malwares etc... qui pourraient endommager l'Application TÉLÉSAT APP TV ou l'Appareil. Le Client reste également responsable de l'utilisation des codes PIN ou de ses mots de passe.

- 5.3 Le Client reconnaît et accepte que le Contenu du Service TÉLÉSAT APP TV est édité par des tiers et que TÉLÉSAT n'exerce aucune influence à ce sujet. Le Client accepte donc que TÉLÉSAT ne donne aucune garantie et ne peut être tenu responsable de la qualité et de la disponibilité de ce contenu, ni de la légalité de ce contenu.
- 5.4 Le nombre d'Appareils autorisés sur lesquels TÉLÉSAT APP TV peut être visionné et le nombre de « streams » que l'on peut exploiter simultanément pour l'utilisation de TÉLÉSAT APP TV sont limités à un certain seuil. Le Client pourra en général utiliser TÉLÉSAT APP TV sur 5 appareils différents, dont un maximum de 2 streams simultanés. Cependant, ces seuils peuvent varier selon les distributeurs et selon les fournisseurs de contenu. Pour un aperçu complet des restrictions, veuillez consulter le site Web [www.telesat.be/serviceclient/](http://www.telesat.be/serviceclient/).
- 5.5 La qualité de service TÉLÉSAT APP TV dépendra également en partie de la qualité de la connexion Internet utilisée par le Client, ainsi que des Appareils qu'il utilise. TÉLÉSAT ne peut donc en aucun cas garantir la bonne réception de TÉLÉSAT APP TV et décline toute responsabilité à cet égard. Le Client doit disposer d'une connexion Internet avec une bande passante suffisante.
- 5.6 Pour utiliser TÉLÉSAT APP TV, le Client doit télécharger l'Application sur son Appareil et l'activer via le navigateur Web. L'application n'est pas compatible avec tous les types d'Appareils et de systèmes d'exploitation. Les appareils et les systèmes d'exploitation compatibles sont décrits sur le site Web [www.telesat.be/serviceclient/](http://www.telesat.be/serviceclient/).
- 5.7 Le Client veille à la réalisation correcte et opportune des mises à jour de l'Application et des Appareils.

## Article 6. Durée et résiliation

- 6.1 Le Contrat TÉLÉSAT APP TV est un Contrat autonome, sans qu'il soit nécessaire de conclure un Contrat Cadre pour programmes de télévision payante numérique par satellite ou terrestre. (Ceci par opposition à l'Application TÉLÉSAT Live-TV, qui constitue une option subsidiaire, accessoire au contrat principal.)

L'abonnement TÉLÉSAT APP TV est conclu pour une durée indéterminée, sauf indication contraire explicite dans les conditions spécifiques de promotion.

- 6.2 Le Contrat TÉLÉSAT APP TV peut être résilié mensuellement et résiliable à tout moment, soit téléphoniquement par le Service Client TÉLÉSAT, soit par courrier, par mail ou via le chat. [www.telesat.be/conditions/](http://www.telesat.be/conditions/), sauf indication contraire explicite dans les conditions spécifiques de promotion. En cas de résiliation du contrat TÉLÉSAT APP TV, votre abonnement sera automatiquement arrêté à la fin de votre période de facturation en cours.

TÉLÉSAT coupera le Service TÉLÉSAT APP TV dès que possible techniquement et envoie une confirmation écrite au Client.

- 6.3 Les sommes payées suite à la conclusion du contrat ou suite à un renouvellement ne seront pas remboursées pour quelque raison que ce soit, sans préjudice au droit de rétractation du consommateur.
- 6.4 Si, contrairement à l'article 6.1, un Contrat à durée déterminée serait conclu entre TÉLÉSAT et le Client dans le cadre d'une Promotion spécifique, en cas de résiliation prématurée de l'Abonnement d'une durée déterminée avant l'expiration de la durée convenue, soit par le Client, soit par TÉLÉSAT sur la base de l'article 5.4.b, c ou e, des Conditions Générales, TÉLÉSAT est en droit, conformément à l'article 5.8 des Conditions Générales, de réclamer le paiement immédiat des frais d'abonnement jusqu'à l'expiration du sixième mois suivant l'entrée en vigueur de l'Abonnement et / ou de la valeur résiduelle des Appareils, Équipements ou Accessoires TÉLÉSAT pour lesquels une remise a été obtenue lors de la souscription, au moment de la résiliation de l'Abonnement, conformément au tableau de remboursement. La valeur résiduelle est la valeur indiquée sous le mois contractuel pour lequel l'Abonnement est résilié. [www.telesat.be/conditions/](http://www.telesat.be/conditions/)

## Article 7. Périodes d'essai Gratuites

7.1 Il s'agit, le cas échéant, d'offres de Périodes d'essai Gratuites lors de la souscription d'un nouvel abonnement au Service TÉLÉSAT APP TV, (ci-après Période d'essai Gratuit).

La Période d'essai Gratuite sera, le cas échéant, de 30 jours à compter du jour d'activation de l'application TÉLÉSAT APP TV, sauf indication contraire dans des conditions de Promotion spécifiques.

Dans le cas de figure où le Client pourra bénéficier d'une Période d'essai Gratuite, l'abonnement TÉLÉSAT APP TV commencera par cette Période d'essai Gratuite. (et non pas à une date ultérieure).

L'abonnement au Service TÉLÉSAT APP TV pourra, le cas échéant, commencer par une Période d'essai Gratuite de trente jours afin de donner aux nouveaux Clients la possibilité de tester Service TÉLÉSAT APP TV.

7.2 Cette Période d'essai Gratuite est offerte au Client dont les données personnelles et de paiement ont été validées par TÉLÉSAT.

7.3 Pour les Périodes d'essai Gratuites, certaines restrictions peuvent être d'application, en combinaison avec d'autres offres.

TÉLÉSAT se réserve le droit, à sa seule discrétion, de déterminer si le Client est éligible ou non pour une Période d'essai Gratuite (ou tout autre rabais que TÉLÉSAT pourrait concéder).

7.4 Le cas échéant, le Client n'a droit qu'à une seule Période d'essai Gratuite. Les Périodes d'essai Gratuites ne s'appliquent qu'aux Nouveaux Clients. Les nouveaux clients sont des clients qui n'ont pas encore été abonnés au Service APP TV de TÉLÉSAT ou TV VLAANDEREN. Les Clients ne pourront donc pas bénéficier d'une Période d'essai Gratuite auprès de TÉLÉSAT, puis par après d'une seconde Période d'essai Gratuite auprès de TV VLAANDEREN.

7.5 TÉLÉSAT se réserve le droit, à sa seule discrétion, à tout moment et sans engager sa responsabilité, de retirer, d'annuler ou de modifier cette offre de Période d'essai Gratuite et / ou les conditions et modalités des Périodes d'essai Gratuite de TÉLÉSAT APP TV.

7.6 Services supplémentaires pendant la période d'essai gratuite. Si le Client souhaite utiliser des services supplémentaires, qui ne font pas partie de l'offre

Période d'essai Gratuite, tels que les services de location «à la demande», tels que la VOD, il devra avoir conscience du fait qu'il s'agit d'un service payant. Ainsi, malgré qu'il s'agisse d'une période d'essai gratuite, ces services resteront facturés, sauf indication contraire.

Le Client peut opter pour une version SD ou HD via ce service, avec les prix respectifs indiqués.

Lorsque le Client confirme la prestation, TÉLÉSAT enverra au Client un email de confirmation précisant le montant du prix de location. Ce montant sera réglé lors du prochain envoi de relevés mensuels.

7.7 Fin de la Période d'essai Gratuite. Si le Client décide de ne pas devenir un utilisateur payant du Service TÉLÉSAT APP TV à la fin de la Période d'essai Gratuite, le Client devra résilier le Contrat via le Service Client TÉLÉSAT (les instructions sont disponibles ici [www.telesat.be/serviceclient/mon-abonnement/mon-contrat/resiliation-du-contrat](http://www.telesat.be/serviceclient/mon-abonnement/mon-contrat/resiliation-du-contrat)) et ce au plus tard 2 jours ouvrables avant la fin de la Période d'essai Gratuite. Le Client aura accès au Service TÉLÉSAT APP TV jusqu'au 30e jour de la Période d'essai Gratuite, sauf disposition expresse contraire dans les conditions spécifiques de promotion.

Le Client doit avoir conscience qu'il est possible qu'aucun message ne lui soit renvoyé à la fin de la Période d'essai Gratuite ou au début de la phase payante de l'Abonnement. Le Client reconnaît et accepte qu'il doit veiller lui-même au commencement et la fin de la Période d'essai Gratuite, et que TÉLÉSAT n'a aucune responsabilité à cet égard.

Si le Client ne résilie pas son Abonnement au plus tard 2 jours ouvrables avant la fin de la Période d'essai Gratuite, le Client sera redevable d'un paiement mensuel jusqu'à ce que l'abonnement soit valablement résilié, ou s'achève pour une autre raison comme stipulé dans le Contrat TÉLÉSAT APP TV, les Conditions Générales ou les Conditions Particulières.

7.8 Changement de formule d'abonnement - Upgrade / Downgrade. Au début du processus d'enregistrement au Service TÉLÉSAT APP TV le Client doit faire un choix d'Abonnement.

Le Client a la possibilité d'effectuer un surclassement de sa formule d'abonnement lors de l'expiration de la Période d'essai Gratuite de 30 jours. Cela peut se faire via «Mon Espace Abonnés» TÉLÉSAT [www.telesat.be/espaceabonne/](http://www.telesat.be/espaceabonne/), ou par téléphone via le Service Client TÉLÉSAT 02 290 2 290. Cependant,

Le Client n'a pas la possibilité de déclasser la formule d'abonnement après la période d'essai via « Mon Espace Abonnés » TÉLÉSAT. Cela peut être fait uniquement via le Service Client TÉLÉSAT.

Le Client n'a pas la possibilité de modifier le choix d'abonnement pendant la Période d'essai Gratuite, sauf indication contraire dans les conditions de Promotion spécifiques.

- 7.9 Essai gratuit et droit de rétractation. Pendant les 15 premiers jours de la Période d'essai Gratuit, le droit de rétractation du Client reste pleinement applicable.

Cependant, si le Client invoque le droit de rétractation, il n'a pas droit à une nouvelle Période d'essai Gratuite, s'il conclut ultérieurement un autre abonnement.

Le Client reconnaît que le cas échéant, la Période d'essai Gratuite, vise justement à donner aux Nouveaux Clients la possibilité de tester TÉLÉSAT APP TV. Par conséquent, le Client renonce en tout cas à son droit de rétractation après l'échéance de la Période d'essai Gratuite.

## Article 8. Paiement

- 8.1 Les coûts d'utilisation de TÉLÉSAT APP TV sont précisés dans le Tableau des Prix et des Coûts inclus dans les Conditions Générales, et seront portés en compte au Client par anticipation. Le Client paye donc à l'avance pour pouvoir jouir du Service. (prepaid) Les Conditions Générales s'appliquent intégralement au Contrat TÉLÉSAT APP TV.
- 8.2 Tous les paiements se font exclusivement par domiciliation européenne depuis le compte bancaire indiqué par le Client, pour laquelle le Client donne procuration à TÉLÉSAT. Le Client est redevable des frais d'abonnement et d'utilisation à partir du moment où TÉLÉSAT APP TV est activé par TÉLÉSAT, à l'exception de périodes gratuites, si applicables.
- 8.3 En cas d'arriéré de paiement et tant que celui-ci perdure, il n'est pas possible d'obtenir un surclassement de l'Abonnement TÉLÉSAT APP TV.
- 8.4 Le premier relevé de compte sera envoyé automatiquement, le cas échéant, après la Période d'essai Gratuite, sauf résiliation par le Client jusqu'à 2 jours ouvrables avant la fin de la Période d'essai Gratuite. Le Client peut résilier son abonnement via le Service Client, la résiliation prenant effet à l'expiration du délai de trente jours.

## Article 9. Utilisation des données personnelles

- 9.1 Le Client consent au traitement de données par TÉLÉSAT concernant l'utilisation de TÉLÉSAT APP TV, y compris les chaînes et programmes regardés, le moment de début et de fin du visionnage du contenu, la durée moyenne du visionnage, et les informations concernant le contenu acheté. Ces données sont utilisées pour l'analyse du comportement de visionnage (de façon anonyme), pour l'amélioration de TÉLÉSAT APP TV (de façon anonyme), pour la facturation et la création d'offres et de recommandations personnalisées pour le Client, accompagnées ou non de chèques-cadeaux ou bons de valeur.
- 9.2 Lors du traitement des données visées à l'article 10.1, TÉLÉSAT respectera strictement les dispositions des Conditions Générales, des Conditions Particulières, la déclaration de confidentialité de TÉLÉSAT et la législation luxembourgeoise en matière de vie privée en vigueur.
- 9.3 Pour faciliter le Service TÉLÉSAT APP TV, il peut être nécessaire d'installer certains fichiers (par exemple des cookies) sur votre équipement. Pour plus d'information sur l'utilisation des cookies, vous pouvez consulter la politique de confidentialité et de cookies de TÉLÉSAT [www.telesat.be/mentions-legales/](http://www.telesat.be/mentions-legales/).
- 9.4 Compte tenu des préférences personnelles du Client et de la politique de confidentialité et de cookies, il est possible que le Client puisse voir des blocs publicitaires personnalisés, tant lors de diffusions en direct qu'en différé (redémarrage / relecture), ou des services à la demande.
- 9.5 Le Client reconnaît et accepte que TÉLÉSAT, dans l'éventualité où le service TÉLÉSAT APP TV ait été résilié, pendant, ou après la Période d'essai Gratuite, le cas échéant, possède un intérêt légitime à le contacter pour analyse et l'amélioration de ses services, à des fins de marketing, en vue, entre autres, de faire des offres et recommandations personnalisées au Client, à l'aide, ou non, de chèques-cadeaux ou bons de valeur.