

# Contrat d'utilisation des services AUVIO PREMIUM

Les présentes Conditions régissent la fourniture à des utilisateurs (ci-après « Les Utilisateurs ») du service de vidéos à la demande : Auvio PREMIUM par abonnement dénommé ci-après le « Service ».

Le service Auvio PREMIUM est proposé par la RTBF, Entreprise publique autonome à caractère culturel, dont le siège social est situé boulevard Reyers, 52 à 1044 Bruxelles et inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le n° BE 0223.459.690 (ci-après « RTBF »).

## Acceptation des Conditions du contrat Auvio PREMIUM

L'Utilisateur/L'Abonné accepte l'ensemble des Conditions d'Utilisation du Service Auvio PREMIUM ci-après énoncées, avant toute consultation, tout achat et toute utilisation du Service AUVIO. Les présentes Conditions d'Utilisation peuvent être modifiées à tout moment par la RTBF. La dernière mise à jour est disponible à l'adresse suivante : [https://www.rtbf.be/cgv\\_rtbf\\_auviopremium\\_v\\_1\\_0.pdf](https://www.rtbf.be/cgv_rtbf_auviopremium_v_1_0.pdf)

### ARTICLE 1. DESCRIPTION DU SERVICE

La RTBF accorde à l'Utilisateur le droit d'utiliser le service Auvio PREMIUM au Tarif Abonnement en vigueur au jour de la consultation affiché.

Les différentes formules de prix du Service Auvio PREMIUM sont indiquées en euros, toutes taxes comprises. Toutes les commandes, quelle que soient leur origine, sont payables en euros.

Les présentes conditions du contrat n'entraînent le transfert d'aucun droit de propriété intellectuelle sur les contenus numériques utilisés dans le cadre du service Auvio PREMIUM, par l'Utilisateur.

## **ARTICLE 2. FORMULE DE VISIONNAGE DES VIDÉOS ET CONDITIONS COMMERCIALES**

Une formule de visionnage des contenus est mise à la disposition des Utilisateurs :

- par le biais d'abonnements à prix récurrent, TVA comprise.

Tout abonnement est souscrit pour une durée initiale d'un mois et est prolongé automatiquement de mois en mois, à moins que l'Utilisateur ou la RTBF y mette fin, suivant les conditions décrites dans les présentes conditions du contrat.

Cet abonnement permet à l'Utilisateur, une fois l'abonnement souscrit, une consommation illimitée, mais en bon père de famille, des vidéos liées à l'abonnement choisi.

La RTBF peut par ailleurs proposer ponctuellement ou définitivement d'autres types d'abonnements, y compris des forfaits promotionnels spéciaux ou des abonnements aux conditions et restrictions spéciales.

Les abonnements à durée déterminée font l'objet d'une reconduction automatique à leur échéance pour une durée d'un mois. Le client peut à tout moment résilier son abonnement. La résiliation sera effective à l'échéance de l'abonnement commandé.

## **ARTICLE 3. DROIT DE RÉTRACTATION**

Quelle que soit la formule d'accès au Service (abonnement ou formule promotionnelle) choisie par l'Utilisateur, celui-ci reconnaît et accepte qu'il ne dispose pas du droit de rétractation dans la mesure où l'exécution a commencé avec son accord préalable exprès. Le cas échéant, pour les formules d'abonnement, il lui est loisible de résilier le contrat conformément à l'article 4.5. ci-dessous.

## **ARTICLE 4. FACTURATION**

- 1) Principe

Quelle que soit la formule d'accès au Service (abonnement ou formule promotionnelle) choisie par l'Utilisateur, celui-ci autorise la RTBF et son prestataire financier à lui facturer les prix indiqués TVA comprise.

Les nouveaux tarifs sont automatiquement applicables aux Utilisateurs et/ou aux Abonnés le jour de la date de leur modification sur le Site web [www.rtbf.be/AUVIO](http://www.rtbf.be/AUVIO).

La validation par le client de sa commande, vaut acceptation des présentes conditions du contrat, pleinement et sans réserve. Les données enregistrées par la RTBF constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées avec les clients.

Les contrats d'abonnement prennent effet dès le paiement et la validation de la commande par l'Abonné.

La validation d'un paiement par carte bancaire ou carte de crédit sera effectuée en ligne. Les produits sont directement accessibles en ligne sur le navigateur de l'Abonné après paiement et validation de sa commande.

L'Utilisateur est seul responsable du paiement effectif du service acheté et il est responsable du paiement par carte bancaire de son achat. La RTBF n'est pas responsable des problèmes de paiement liés au fonctionnement du Service

L'abonnement est tacitement renouvelable si le client n'a pas manifesté à temps et de manière adéquate sa volonté de résilier son contrat.

## **2) Modification des tarifs**

La RTBF se réserve le droit de modifier la tarification des abonnements ou de tout autre élément composant le Service selon le calendrier et les modalités voulus par la RTBF, à sa seule discrétion. Toute modification des tarifs à la hausse des abonnements souscrits entrera en vigueur trente (30) jours après la notification de la RTBF adressée à l'Utilisateur. L'Utilisateur a la possibilité de résilier son abonnement conformément à l'article 4.5. ci-dessous et, à défaut pour lui de le faire, il est réputé accepter la modification tarifaire.

## **3) Cycle de facturation**

En cas de souscription à un abonnement, les frais y relatifs du premier mois sont facturés dès la réalisation du processus de paiement et chaque mois par la suite, sauf résiliation de la part de l'Utilisateur. Chaque prélèvement mensuel est réalisé le jour calendrier correspondant au démarrage de l'abonnement. Les frais d'abonnement sont prélevés entièrement au moment du paiement. La RTBF et son prestataire financier se réservent néanmoins le droit de modifier le calendrier de facturation, notamment en cas de modification apportée à l'abonnement. Le détail des facturations est accessible à l'Utilisateur en cliquant sur le lien « Mon compte ».

#### 4) Aucun remboursement

Les paiements sont non remboursables. Néanmoins, à tout moment, et quel que soit le motif, La RTBF peut accorder une remise ou tout autre geste commercial spécial à l'égard de certains ou de tous les Utilisateurs. Le montant et la forme de ces remises, ainsi que la décision de les accorder, sont à la seule discrétion de la RTBF. Le fait que des remises soient accordées à un moment donné ne donne pas droit à des remises à l'avenir.

#### 5) Résiliation

Tout abonnement est résiliable à tout moment et l'Utilisateur continue à avoir accès aux vidéos contenues dans l'abonnement souscrit jusqu'à la fin de la période de facturation en cours.

Le contrat peut être résilié à tout moment par le client, sans frais, compte tenu des conditions mentionnées ci-dessous. Cette résiliation n'est valable que lorsqu'elle est faite par le client concerné soit en accédant à la page « Votre compte » et en suivant les instructions de clôture du compte, soit en adressant son intention de résilier par courrier adressé à : RTBF- Service AUVIO PREMIUM, Boulevard Reyers 52, 1044 Bruxelles. Ce courrier comprendra les données suivantes : Compte Auvio utilisé et numéro d'abonné.

Si le client résilie son abonnement, son compte sera automatiquement clôturé à l'issue de sa période de facturation en cours. Pour savoir quand son compte sera clôturé, le client doit cliquer sur « Détails de facturation » dans « Votre compte ».

## ARTICLE 5. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

### 1) Utilisation du Service

Seules les personnes de dix-huit (18) ans ou plus peuvent accéder au Service, en souscrivant un abonnement. Les personnes âgées de moins de dix-huit (18) ans peuvent utiliser le service uniquement avec l'accord et sous la supervision d'un parent ou d'un tuteur légal et dans le cadre régi par les présentes Conditions générales.

Les parents sont invités à surveiller l'utilisation faite par leur(s) enfant(s) de l'accès à l'Internet. En leur qualité de tuteur légal, il est de leur responsabilité de déterminer quel service est ou non approprié pour leur(s) enfant(s) et de surveiller l'utilisation qu'ils en font.

Toute utilisation du Service est réservée à un usage personnel, privé et en bon père de famille. Tout accès au visionnage de vidéos présentes sur le Service sous-entend l'octroi de la part de la RTBF à l'Utilisateur d'une licence d'utilisation restreinte, non exclusive et non transférable lui permettant de visionner des vidéos par le biais du Service, en streaming, mode de diffusion exclusivement réservé à cet usage. Aucun autre droit n'est concédé à l'Utilisateur en dehors de la licence susmentionnée.

L'Utilisateur s'engage à utiliser le Service conformément aux législations et réglementations en vigueur.

Le visionnage de vidéos est limité à la Belgique. Toutefois le règlement (UE) 2017/1128 du Parlement européen et du Conseil du 14 juin 2017 relatif à la portabilité transfrontalière des services de contenu en ligne dans le marché intérieur, est obligatoire dans tous ses éléments et directement applicable au présent contrat.

L'Utilisateur s'engage à ne pas télécharger (hormis la mise en cache nécessaire pour un usage personnel), reproduire, distribuer, modifier, afficher, exécuter, publier, autoriser, créer des œuvres dérivées, vendre ou utiliser (sauf autorisation expresse mentionnée dans les présentes) le contenu et les informations du Service sans l'autorisation écrite expresse de la RTBF.

L'Utilisateur s'engage également à ne pas copier, emprunter, distribuer ou transmettre le Service ou manipuler le contenu du Service de quelque façon que ce soit, ou utiliser toute méthode d'exploration, de collecte ou d'extraction de données. De même, l'Utilisateur s'engage à ne pas modifier, manipuler, décompiler, changer, altérer, détruire ou restreindre la fonctionnalité de tout logiciel ou équipement informatique ou de télécommunication associé au Service.

La qualité d'affichage du Service peut varier selon l'équipement, les systèmes, l'emplacement et la connectivité dont dispose l'Utilisateur. La RTBF se dégage de toute responsabilité ou garantie quant à la qualité vidéo sur un quelconque Support, dès lors que cette qualité dépend de circonstances techniques indépendantes de sa volonté.

La RTBF se réserve le droit de résilier ou restreindre l'utilisation du Service sans compensation ou préavis si l'Utilisateur enfreint une ou plusieurs dispositions du présent contrat ou fait une utilisation illégale ou illégitime du Service ou si la RTBF soupçonne une telle infraction ou utilisation illégale ou illégitime.

## 2) Accès au Service

La RTBF se réserve la possibilité d'interrompre, de suspendre momentanément ou de modifier sans préavis l'accès à tout ou partie du Service, afin d'en assurer la maintenance, la mise à niveau ou pour toutes autres raisons, notamment techniques, sans que ces manœuvres n'ouvrent droit à aucune obligation ni indemnisation.

## ARTICLE 6. GARANTIE ET RESPONSABILITÉ

### 1) Qualité des informations et du contenu

Le Service et son contenu sont fournis en « l'état », « tels quels » et sans aucune garantie expresse ou tacite quant aux conditions de leur utilisation et/ou à leur disponibilité. La RTBF n'est tenue qu'à une obligation de moyen ; elle ne supporte aucune obligation de résultat de quelque nature que ce soit.

### 2) Sécurité/accès

La RTBF s'efforce raisonnablement et avec diligence de maintenir la sécurité et l'intégrité opérationnelle du Service en adoptant des mesures de sécurité adaptées à la nature des données et aux risques présentés par son activité. Toutefois, de nombreux facteurs hors du contrôle de la RTBF peuvent interférer avec le fonctionnement du Service. Par conséquent, La RTBF ne garantit pas un accès continu, ininterrompu ou sécurisé à son service. Corrélativement, la RTBF ne peut en aucun cas être responsable d'une interruption d'accès au Service et des conséquences qui peuvent en découler.

La RTBF ne peut jamais être tenue responsable de dommages éventuels (directs ou indirects) ou d'incidents temporaires ou permanents qui seraient causés aux données ou

au matériel informatique de l'Utilisateur lors de son accès au Service ou lors de la visite de son compte ou généralement lors de la transmission sur son appareil de réception des fichiers et logiciels qui composent le Service .

La RTBF n'est pas responsable de l'utilisation frauduleuse de ses moyens de diffusion et décline toute responsabilité en cas d'intrusion dans ses systèmes informatiques et de vol de données, étant entendu que la RTBF met en œuvre les moyens utiles afin de prévenir de telles intrusions illicites.

### 3) Assistance clientèle

Une assistance clientèle est disponible en envoyant un mail à [auvio@rtbf.be](mailto:auvio@rtbf.be).

### 4) Nullité – Invalidité

Si une ou plusieurs dispositions dans le présent contrat devaient s'avérer non valides, illégales ou inexécutables, les dispositions restantes demeureront pleinement applicables et conserveront leurs effets. La clause nulle, invalide, illégale ou inapplicable sera remplacée rétroactivement par une clause valable et applicable dont la teneur est aussi proche que possible de celle de la clause originale.

### 5) Loi applicable et juridiction compétente

Les présentes conditions du contrat sont régies et interprétées conformément au droit belge. Les juridictions francophones de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles sont compétentes en cas de litige relatif au Service .