

PRECONTRACTUEEL INFORMATIEDOCUMENT (SAMENVATTING CONTRACT)

Aanbieding Orange Satellite with Nordnet

aangeboden door NORDNET SA, met een kapitaal van 225.000 €, gevestigd te 245 Boulevard de Tournai – 59650 Villeneuve-d'Ascq – Frankrijk, ingeschreven in het Registre du Commerce et des Sociétés (RCS) van Lille Métropole (Frankrijk) onder nr. 402 974 489, geregistreerd bij het BIPT.

Neem contact met ons op:

- Via de Klantenzone op client.nordnet.com:

Kenmerken van de Aanbieding

De Aanbieding Orange Satellite with Nordnet is een Aanbieding voor internettoegang via satelliet (vast netwerk) met als belangrijkste kenmerken:

De Aanbieding Orange Satellite with Nordnet is enkel beschikbaar is in België, voor een residentieel of beperkt professioneel gebruik.

Om gebruik te maken van deze Aanbieding moet je de Satellite Kit installeren die compatibel is met de K-VHTS-satelliet (2,7° Oost Jupiter 3), met daarin:

- De NordnetBox Emotion (met wifi 6): Een beveiligde, hoogperformante modem, 4 ethernetpoorten 10/100/1000 Mbps en 2 RJ11-poorten, wifi 6 802.11a/n/ac/ax 5GHz, Een UPnP AV multimediaserver, DLNA-compatibel;
- De satellietuitrusting
Een schotelantenne; een zend/ontvangstantenne voor internet;
Een satellietmodem;
Een installatiehandleiding;
Een satellietmast;
Trillingsbestendige versterkingen en aangepaste schroeven.

De aanbieding wordt geactiveerd zodra de volledige en geldige bestelling digitaal is ondertekend en ze is beschikbaar op de plaats waar de satellietuitrusting van de Satellite Kit is geïnstalleerd (levering binnen 15 dagen).

Jij bent verantwoordelijk voor de installatie overeenkomstig de meegeleverde Installatiehandleiding en de uitrichting op basis van de daarin vermelde coördinaten. Raadpleeg alle details en de toepasselijke contractuele voorwaarden van de dienst op <https://www.nordnet.com/be/fr/document-contractuel>.

Klantenzone: Mobiele app (*Nordnet et moi*) of online (client.nordnet.com)

Online kennisbank: <http://assistance.nordnet.com>

Prijs

Orange Satellite with Nordnet is verkrijgbaar voor de maandelijkse prijs van 40,50 € excl. btw (= 49 € incl. btw). Volgende diensten zijn inbegrepen:

- Breedbandinternet via satelliet,
- Online kennisbank met technische tips en tricks.

Nordnet

NV met een kapitaal van 225.000 € - RCS Lille Métropole (Frankrijk) B402 974 489
naar Frankrijk)
245 Boulevard de Tournai – 59650 Villeneuve-d'Ascq - FRANKRIJK

+33 9 69 360 360 (Prijs van een VoIP-oproep

Intracommunautair btw-nummer: FR 63 402 974 489

De satellietuitrusting in de Satellite Kit die nodig is voor het gebruik van de Dienst wordt door Nordnet te koop aangeboden voor 329,75 € excl. btw (= 399 € incl. btw).

Contractuele voorwaarden

Raadpleeg de contractuele voorwaarden van de Aanbieding Orange Satellite with Nordnet op <https://www.nordnet.com/be/fr/document-contractuel>.

Deze voorwaarden omvatten met name de aanvullende bepalingen over de snelheden en limieten, de verwerking van klachten (onder andere over de snelheden en de voorwaarden voor het indienen van klachten bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie), de beperkingen inzake aansprakelijkheid en gebruik, de instructies voor het wijzigen/beëindigen van het contract en het terugsturen van het materiaal bij een vervanging, het toepasselijke recht en de bevoegde rechtbanken en, desgevallend, het herroepingsrecht, de dienst na verkoop, en de verwerking van persoonsgegevens.

Lees daarnaast aandachtig het Privacybeleid op <https://www.nordnet.com/be/fr/donnees-personnelles-politique-cookies>.

Snelheden

De Satellite Kit maakt het mogelijk om via het internet gegevens uit te wisselen aan een maximumsnelheid van in theorie 200 Mbps voor downloads en 10 Mbps voor uploads. Je kan je gegevensverbruik opvolgen in je Klantenzone op client.nordnet.com.

	Downloadsnelheid in Mbps	Uploadsnelheid in Mbps
Minimumsnelheid	30 Mbps	2 Mbps
Geschatte gemiddelde snelheid	170 Mbps	10 Mbps
Maximumsnelheid	208 Mbps	13 Mbps
Aangekondigde snelheid	200 Mbps	10 Mbps

De vermelde maximumsnelheden zijn de snelheden gemeten bij de Satellite Kit, onder voorbehoud van een normaal gebruik, je locatie op het Belgische grondgebied, de afwezigheid van elementen van buitenaf die de door Nordnet geleverde dienst verstoren, de correcte installatie van de Satellite Kit, en of de Satellite Kit correct is gepolariseerd en uitgericht en of de Basisvereisten zijn vervuld (bv.: veranderingen in vegetatie, bebouwing, enz.).

Deze snelheden zijn louter ter informatie, in die zin dat ze ook een tijdje lager kunnen uitvallen, afhankelijk van je verbruik en met name:

- Tijdens periodes van intensief netwerkverkeer en zelfs congestie van het satellietnetwerk door alle gebruikers;
- Omwille van obstakels die de ontvangst of verzending van het satellietsignaal verhinderen, weersomstandigheden, simultaan gebruik van de verbinding binnen het gezin, het gebruik van PLC-adapters of andere tussenapparatuur voor de verbinding, de configuratie van je lokalen, de gebruikte aangesloten apparaten, hun prestaties, en/of simultane verbinding;
- Bij het downloaden van updates;

Nordnet

NV met een kapitaal van 225.000 € - RCS Lille Métropole (Frankrijk) B402 974 489
naar Frankrijk)
245 Boulevard de Tournai – 59650 Villeneuve-d'Ascq - FRANKRIJK

+33 9 69 360 360 (Prijs van een VoIP-oproep

Intracommunautair btw-nummer: FR 63 402 974 489

- Door het gebruik van wifi en/of materiaal/standaarden die geen hogere snelheden aankunnen;
- Als gevolg van de gebruikte apps en bezochte websites, bij specifiek internetgebruik dat een snelle reactietijd of lage ping (lage latentie) en/of een hoge snelheid of bandbreedte vereist, zoals online gamen of langdurig downloaden (bv. voor het updaten van P2P-software, VOD, enz.), het downloaden en uploaden van content, gegevens, enz.
- Gebruik dat niet is bestand tegen vertragingen als gevolg van de beperkingen van een satellietverbinding wordt afgeraden. Lees er alles over op <https://www.nordnet.com/be/fr/document-contractuel>.

De satellietbeheerder kan de bandbreedte objectief beperken om een billijk gebruik van het internet tussen de gebruikers van het satellietnetwerk te garanderen en om de installaties van de beheerders te beschermen, met name tijdens periodes van intensief netwerkverkeer.

De dienst kan stopgezet worden indien er misbruik wordt vastgesteld: <https://www.nordnet.com/be/fr/document-contractuel>.

Voor bijkomende inlichtingen of als je niet tevreden bent over de snelheden, neem contact met ons op via je Klantenzone op client.nordnet.com.

Materiaal terugsturen

Het aangekochte materiaal moet naar Nordnet worden teruggestuurd in geval van vervanging of omruiling, volgens de voorwaarden in de toepasselijke contractuele bepalingen, geheel of gedeeltelijk, afhankelijk van wat er wordt vervangen of omgeruild. Indien dat niet gebeurt, kan een schadevergoeding worden aangerekend (<https://www.nordnet.com/be/fr/document-contractuel?anchor=pricelist>, rubriek 'Materiaal'). De retourkosten worden gedragen door Nordnet.

De retourkosten worden aan je terugbetaald als je het materiaal terugstuurt wegens een gebrek dat onder de wettelijke conformiteitsgarantie valt.

Onderdelen

Bepaalde onderdelen van de satellietuitrusting van de Satellite Kit kunnen apart worden aangekocht voor de prijs zoals vermeld op <https://www.nordnet.com/be/fr/document-contractuel?anchor=pricelist>.

Keuze van modem/router (internetbox)

Je kan ervoor kiezen om de modem/router van de NordnetBox niet te gebruiken, zolang het door jou gekozen apparaat voldoet aan de technische kenmerken van de NordnetBox én het compatibel is met de Satellite Kit om te kunnen werken met de Aanbieding.

Garantie

De aanbieding voldoet aan de aangekondigde technische kenmerken, zonder garantie dat de vermelde maximumsnelheden permanent worden gehaald, wegens het gebruik van

Nordnet

NV met een kapitaal van 225.000 € - RCS Lille Métropole (Frankrijk) B402 974 489

naar Frankrijk)

245 Boulevard de Tournai – 59650 Villeneuve-d'Ascq - FRANKRIJK

+33 9 69 360 360 (Prijs van een VoIP-oproep

Intracommunautair btw-nummer: FR 63 402 974 489

satelliettechnologie, of dat een minimale QoS wordt gehaald, tenzij dat wettelijk of reglementair verplicht is.

Basisvereisten

Om gebruik te maken van deze dienst heb je een internetbrowser en een compatibel apparaat nodig.

Vóór elke bestelling moet je rekening houden met de basisvereisten en de elementen die de installatie, de goede werking of het gebruik van de satellietuitrusting van de Satellietkit kunnen verstoren. Het gaat met name om: (i) fysieke of geografische elementen in de nabijheid van je woning. Vrij zicht op het zuiden, zonder obstakels, is noodzakelijk. De nabijheid van elektromagnetische bronnen of vegetatie kan de signaalontvangst verstoren; (ii) juridische obstakels met betrekking tot je woning (zoals stedenbouwkundige voorschriften, reglement van mede-eigendom, toestemming van de eigenaar, enz.).

Looptijd van het contract

Het contract wordt afgesloten voor een duur van 12 maanden, met een minimale verbintenisperiode van 6 maanden. Na afloop van deze minimale verbintenisperiode wordt het abonnement stilzwijgend van maand tot maand verlengd. Indien je vóór het einde van de minimale verbintenisperiode wil opzeggen, moeten de resterende bedragen vanaf de effectieve beëindiging van je abonnement tot het einde van de minimale verbintenisperiode van 6 maanden in één klap worden betaald bij de effectieve beëindiging. Na deze minimale verbintenisperiode of als je in aanmerking komt voor fiber en daar het abonnement van kan voorleggen, gebeurt de opzegging kosteloos.

Herroeping

Heb je als consument, particulier of micro-onderneming (zoals gedefinieerd in de toepasselijke contractuele voorwaarden) een contract gesloten op afstand waarvan het doel niet onder je hoofdactiviteit valt (en kan je dat ook aantonen?), dan beschik je over een herroepingsrecht van 14 dagen vanaf de ontvangst van het materiaal.

Dat herroepingsrecht kan worden uitgeoefend via een schriftelijk verzoek aan Nordnet of via het daartoe bestemde formulier op www.nordnet.com/be/fr/pdf/formulaire-retractation.pdf.

De kosten voor het terugsturen van het materiaal zijn dan voor jouw rekening (om een idee te krijgen: <https://www.bpost.be/nl/price-calculator>).

Opzegvoorwaarden

Het contract kan op elk moment beëindigd worden:

- online, via de functie in je Klantenzone;
- schriftelijk, met datum en handtekening, verzonden via de rubriek 'Contact' op client.nordnet.com;
- schriftelijk, met datum en handtekening, en vermelding van je abonnementsnummer voor de aanbieding of optie in kwestie en – als je een micro-onderneming of kleine

Nordnet

NV met een kapitaal van 225.000 € - RCS Lille Métropole (Frankrijk) B402 974 489

+33 9 69 360 360 (Prijs van een VoIP-oproep

naar Frankrijk)

245 Boulevard de Tournai – 59650 Villeneuve-d'Ascq - FRANKRIJK

Intracommunautair btw-nummer: FR 63 402 974 489

onderneming bent – de bijbehorende bewijsstukken daarvan, per post naar Nordnet, Klantendienst, 245 Boulevard de Tournai, verdieping 5 - CS 20458, 59664 Villeneuve-d'Ascq Cedex, France.

Als je om een gegronde reden opzegt, stuur je de bewijzen daarvan naar de Klantenadministratie.

Je verzoek tot opzegging wordt binnen tien (10) dagen na ontvangst door Nordnet verwerkt als het verzoek volledig blijkt. Je kan daarbij wel een specifieke termijn opgeven voor het beëindigen van je contract, die niet verder mag liggen dan twee maanden in de toekomst.

Indien je van satelliettechnologie of -beheerder wil veranderen, kan je ons doorgeven op welke datum je het contract effectief wil opzeggen om de onderbrekingen in de dienstverlening door het weghalen van het materiaal tot een minimum te beperken.

Als je je opzegverzoek indient vóór afloop van de eerste zes maanden van je contract ben je verplicht om bij de daadwerkelijke beëindiging in één klap alle verschuldigde bedragen te betalen vanaf de datum van opzegging tot het einde van de zesde contractmaand.

Als het adres van je woning in aanmerking komt voor fiber terwijl je nog gebonden bent aan je abonnement voor Orange Satellite with Nordnet en je je abonnement wil opzeggen om over te stappen op een aanbieding voor internet via fiber, worden er geen kosten voor voortijdige beëindiging in rekening gebracht (op voorwaarde dat je een bewijsstuk kan overleggen).

Klachten

Stap 1

Richt je klacht tot de Klantendienst van Nordnet, met vermelding van de gegevens die nodig zijn om je klacht te behandelen (onder andere het onderwerp van je klacht, je aanbieding, je abonnementsnummer, je klantnummer en je verzoek) en voeg er alle nuttige bewijsstukken aan toe:

- **Eerst** via je Klantenzone op client.nordnet.com, of
- per post naar de Klantendienst, 245 Boulevard de Tournai, verdieping 5 - CS 20458, 59664 Villeneuve-d'Ascq Cedex, France.

Stap 2

Indien je het niet eens bent met het antwoord dat je kreeg of als je na meer dan een maand vanaf de ontvangst van je verzoek door Nordnet nog geen antwoord gekregen hebt, kan je contact opnemen met de Dienst Consumentenklachten van Nordnet door in je Klantenzone op client.nordnet.com een bericht te sturen, of door een brief te sturen naar volgend adres: Nordnet, Dienst Consumentenklachten, 245 Boulevard de Tournai, verdieping 5 - CS 20458, 59664 Villeneuve-d'Ascq Cedex, France.

Stap 3 – Ombudsdienst voor Telecommunicatie

Als je een Klant bent die geen openbaar elektronisch communicatienetwerk of openbaar toegankelijke elektronische communicatiediensten levert in de zin van de Belgische wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, en:

- je klacht bij de Dienst Consumentenklachten van Nordnet meer dan een maand na ontvangst door Nordnet nog steeds onbeantwoord is,

Nordnet

NV met een kapitaal van 225.000 € - RCS Lille Métropole (Frankrijk) B402 974 489
naar Frankrijk)
245 Boulevard de Tournai – 59650 Villeneuve-d'Ascq - FRANKRIJK

+33 9 69 360 360 (Prijs van een VoIP-oproep

Intracommunautair btw-nummer: FR 63 402 974 489

- of als je niet tevreden bent met het antwoord dat je kreeg,
- of als je na meer dan twee maanden nog geen antwoord kreeg van de Klantendienst,

mag je naar de Ombudsdienst voor Telecommunicatie stappen.

Je verzoek indienen bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie kan op een van volgende manieren: op afspraak, per brief (Koning Albert II-laan 8 bus 3 – 1000 Brussel), per fax (02 219 77 88), per e-mail (klachten@ombudsmantelecom.be) of door het formulier in te vullen op de website van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie (www.ombudsmantelecom.be).

Voeg bij dit verzoek alle benodigde documenten en bewijsstukken.

Personen met een beperking

Als je lijdt aan afasie of slechthorend, doof of doofblind bent, maak dan gebruik van Acceo, in het Frans of Engels, via <https://app.acce-o.fr/client/nordnet>.

Beperkingen in gebruik

Het gebruik van de Aanbieding moet beperkt blijven tot strikt residentieel gebruik binnen het huishouden of tot beperkt professioneel gebruik voor het contractueel toegestane aantal werknemers.

Bepaalde toepassingen, zoals simultaan gebruik van het netwerk, verbindingsrelais, streaming*, video on demand en grote downloads die aanzienlijke datavolumes verbruiken, kunnen de snelheden beïnvloeden. We raden je daarom aan het gebruik ervan binnen de perken te houden. Om optimaal gebruik te maken van de Aanbieding is het aanbevolen om apparaten te gebruiken waarvan de kenmerken de aangeboden snelheden ondersteunen.

* Streaming: online audio of video afspelen ** Piraterij schaadt de artistieke creativiteit.

De kenmerken van de satellietverbinding (latentie/ping) zijn niet geschikt voor gebruik dat een snelle reactietijd vereist (bv. online gamen).

Bepaalde websites die traag reageren of sterk beveiligd zijn, kunnen moeilijk toegankelijk zijn. Dat kan onder andere te wijten zijn aan de instellingen van je internetbrowser of de bandbreedte van deze sites, bijvoorbeeld als ze speciale evenementen organiseren, zonder dat dat de schuld is van deze Dienst voor internettoegang.

Nordnet

NV met een kapitaal van 225.000 € - RCS Lille Métropole (Frankrijk) B402 974 489
naar Frankrijk)
245 Boulevard de Tournai – 59650 Villeneuve-d'Ascq - FRANKRIJK

+33 9 69 360 360 (Prijs van een VoIP-oproep

Intracommunautair btw-nummer: FR 63 402 974 489