

CONDITIONS CONTRACTUELLES APPLICABLES A L'OFFRE NEOSAT DE NORDNET :

PRO+ (SOUS TECHNOLOGIE SATELLITE)

PARTIE 1 : DISPOSITIONS COMMUNES AUX OFFRES DE SERVICES INTERNET DE NORDNET

PARTIE 2 : DISPOSITIONS SPECIFIQUES A L'OFFRE NEOSAT PRO+

DISPOSITIONS COMMUNES DES CONDITIONS CONTRACTUELLES APPLICABLES AUX OFFRES DE SERVICES INTERNET DE NORDNET (Version en date du 2 octobre 2023)

INDEX

DEFINITIONS

PARTIE 1. DISPOSITIONS COMMUNES AUX OFFRES DE NORDNET

1. CONTENU DES OFFRES ET DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

2. PREALABLES A LA COMMANDE

3. COMMANDE

4. INFORMATIONS ET COORDONNEES

5. DUREE ET ENTREE EN VIGUEUR DU CONTRAT

6. CONDITIONS FINANCIERES

7. CAGNOTTE

8. RETRACTATION

9. LIVRAISON DE L'OFFRE HORS MATERIEL

10. MATERIEL

11. DEFAUT DE LIVRAISON

12. MISES A JOUR

13. DEBITS DES OFFRES D'ACCES INTERNET

14. ESPACE CLIENT

15. IDENTIFIANTS

16. MAINTENANCE

17. ASSISTANCE

18. UTILISATION DE L'OFFRE

19. BLOCAGE

20. DONNEES PERSONNELLES

21. MODIFICATION DU CONTRAT

22. RESILIATION

23. CONSEQUENCES DE LA CESSATION DU CONTRAT

24. CONTACTS ET NOTIFICATIONS

25. RESPONSABILITE

26. FORCE MAJEURE

27. RECLAMATIONS ET REGLEMENT DES DIFFERENDS

28. LOI APPLICABLE - COMPETENCE JURIDICTIONNELLE

29. DISPOSITIONS DIVERSES

Nordnet, société de droit français, fournisseur de produits et services Internet, dont le siège social est situé 20, rue Denis Papin à Villeneuve d'Ascq (59650) propose les Offres (comprenant plusieurs Produits, et/ou Services et/ou Matériels mentionnés aux Récapitulatifs contractuels afférents), aux Clients, fournies sur le Territoire, régies par les présentes Conditions Contractuelles.

DEFINITIONS

Contrat : contrat conclu par le Client et Nordnet lors d'une Commande comprenant par ordre de prévalence les Conditions Contractuelles, le Récapitulatif Contractuel, le formulaire de rétractation, la confirmation de Commande.

Commande : acte par lequel le Client exprime son consentement à la souscription d'une Offre de Nordnet, son renouvellement ou sa modification.

Client (Vous) : personne ayant passé Commande d'une Offre de Nordnet et engagée par le Contrat.

Courrier électronique : message envoyé par Internet à partir ou reçu sur une adresse (de Courrier) électronique.

Données personnelles ou DCP : toute information qui permet d'identifier directement ou indirectement une personne physique.

Espace Client : espace personnel du Client accessible grâce à ses Identifiants.

Identifiant : terme, strictement personnel et confidentiel, désignant tout type de codes, login, mot de passe, personnel au Client, communiqué par Nordnet, ou choisi par le Client, dans le cadre de l'Offre souscrite.

Matériel : équipement mis à disposition, loué ou vendu par Nordnet dans le cadre d'une Offre, objet des présentes Conditions Contractuelles.

Micro-entreprise : entreprise employant au maximum 10 salariés et réalisant au maximum 2 millions d'euros de chiffre d'affaires au sens de la Recommandation 2003/361/CE.

Offre : offre de Produit, Service, et/ou Matériel, d'ensemble de Produit, Services, et/ou Matériels, et/ou d'Option ou de Pack d'Options, et/ou Offre complémentaire, proposés par Nordnet.

Option : toute Offre présentée de manière optionnelle proposée en complément d'une Offre principale.

Petite entreprise : entreprise employant au maximum 50 salariés et réalisant au maximum 10 millions d'euros de chiffre d'affaires au sens de la Recommandation 2003/361/CE.

Petit professionnel : professionnel bénéficiant des dispositions de l'article L.221-3 du code de la consommation, relatives au contrat conclu hors établissement, dont l'objet n'est pas dans le champ de son activité principale et employant au plus 5 salariés.

Prérequis : ensemble des conditions, restrictions, exigences requises pour commander, installer, utiliser une Offre relatif à la conformité, la compatibilité des appareils et logiciels préexistants du Client, aux limitations d'usage de l'Offre, aux restrictions et formalités éventuelles, l'éligibilité, le raccordement, l'interopérabilité, la configuration minimale éventuellement requise, l'existence d'une connexion Internet haut-débit, d'un navigateur Internet, l'absence de logiciel similaire installé et susceptible d'empêcher l'installation, l'absence de virus, etc... Les Prérequis sont exposés et accessibles sur le Site ainsi que dans les Conditions Contractuelles, les Récapitulatifs Contractuels, les Guides d'installation.

Produit : logiciel ou application disponible ou fournie dans l'Offre de Nordnet.

Service : service fourni dans l'Offre

Site ou Site Nordnet : site Internet consultable à l'adresse www.nordnet.com.

Territoire : territoire couvrant la France métropolitaine au sein duquel une Offre peut être commandée et fournie. Selon les Offres, le Territoire peut être restreint ou étendu conformément aux Conditions Spécifiques applicables à l'Offre.

Utilisateur : toute personne autorisée par le Client à utiliser tout ou partie de l'Offre de manière habituelle ou occasionnelle, qu'elle soit désignée ou non auprès de Nordnet.

PARTIE 1. DISPOSITIONS COMMUNES AUX OFFRES DE NORDNET

1. CONTENU DES OFFRES ET DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

Les Offres de Nordnet et les Conditions Contractuelles sont présentées sur le Site Nordnet, et/ou le cas échéant dans le cadre de la proposition de Commande, dans le cadre des Récapitulatifs contractuels pour les Offres portant sur des Services de communications électroniques, et au sein des Dispositions spécifiques des Conditions Contractuelles. Nordnet peut modifier ses Offres ou les Conditions Contractuelles à tout moment. Les Conditions Contractuelles applicables à l'Offre sont celles en vigueur, au jour de la Commande, telles que publiées sur le Site (rubrique « Conditions Contractuelles »), sauf modification légale ou réglementaire imposée par l'autorité compétente prévoyant une application à une date définie. Elles peuvent être téléchargées à des fins de documentation ou de référence future.

Toute personne sourde, malentendante, sourdaveugle ou aphasique peut obtenir de Nordnet des informations par téléphone sur les caractéristiques de l'Offre, en se rendant sur le Site, ou sur l'Espace client. La personne sera redirigée vers l'application Acceo, qui, une fois installée sur un ordinateur, une tablette ou un mobile, permet d'entrer en relation avec un opérateur d'Acceo qui contacte Nordnet et traduit les échanges en temps réel. Le service Acceo, accessible du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h30, permet la transcription instantanée de la parole, la langue des signes et la langue française parlée complétée.

2. PREALABLES A LA COMMANDE

2.1. Capacité juridique

Les Offres sont réservées aux personnes disposant de la pleine capacité juridique de sorte que le Client garantit disposer de tout pouvoir pour conclure et exécuter le Contrat. Si Vous agissez pour le compte d'une personne morale, Vous attestez également être le représentant légal ou disposer d'un mandat de la personne morale concernée Vous permettant de conclure le Contrat, et demeurez en votre qualité de représentant de la personne morale, comme tout représentant légal de la personne morale, responsable de sa bonne exécution.

2.2. Prérequis et vérifications

Préalablement à toute Commande, et quelle que soit la nature de l'Offre, le Client vérifie que l'Offre qu'il souhaite souscrire répond à ses besoins et prend connaissance des caractéristiques de l'Offre, des Prérequis et pose à Nordnet toute question les concernant. Il vérifie également à cette occasion la compatibilité de ses appareils, de sa desserte interne et du site d'installation avec les Prérequis, ainsi que de la configuration minimale qui peut le cas échéant être requise à ce titre, selon la nature de l'Offre. Il assure que le respect de ces Prérequis puisse être maintenu lors de l'exécution du Contrat, afin de pouvoir bénéficier de façon optimale de l'Offre souscrite.

Avant toute Commande de l'Offre, Nordnet recommande par ailleurs au Client notamment de vérifier que :

- la géographie et la configuration des lieux comme de son installation personnelle lui permettent d'utiliser l'Offre et que le Matériel puisse y être installé

- juridiquement, qu'il a la possibilité d'installer (ou de faire installer) au lieu prévu le Matériel, notamment s'il s'agit d'un matériel extérieur (en particulier en cas d'installations classées, de soumission à des règles d'urbanisme spécifiques, à un règlement de copropriété ou à l'autorisation du propriétaire (s'il est locataire), etc.) ;

- son ordinateur, comme ses appareils connectés et connectiques répondent aux Prérequis exposés aux présentes notamment à l'article 13 « Débits des Offres d'accès Internet » et dans le Récapitulatif de commande, et qu'ils sont équipés d'un navigateur.

A défaut de respecter ces Prérequis et autorisations préalables nécessaires, le Client est informé que Nordnet peut ne pas être en mesure de lui fournir tout ou partie de l'Offre.

Pour toute Commande à une Offre d'accès Internet, le Client est invité à vérifier préalablement l'éligibilité de son domicile/local en se rendant sur le Site. Il est à noter que le Client peut se situer dans la Zone de couverture (définie au sein des Conditions Spécifiques applicables), et pour autant, ne pas pouvoir bénéficier de l'Offre d'accès Internet en raison par exemple de l'impossibilité d'installer le Matériel, ou du fait de la configuration de son environnement.

L'éligibilité définitive de l'habitation du Client à l'Offre d'accès Internet ne pourra être confirmée que lors de l'installation du Matériel, sous réserve de sa complétude et conformité, et de l'éligibilité et du raccordement effectif du logement/local du Client.

Sous réserve de la réalisation des actions nécessaires par le Client (transmission des pièces justificatives, activation de certains Services, respect des Prérequis, etc.), l'accès à une Offre d'accès Internet est subordonné à :

- La localisation du Client au sein de la Zone de couverture définie pour chaque Offre,
- L'éligibilité générale du Client au réseau visé au sein des Conditions Spécifiques applicables à l'Offre,
- La Souscription complète et valide,
- L'éligibilité définitive au réseau lors de l'installation du Matériel et du raccordement du logement ou local du Client au réseau de l'Opérateur technique,
- La réception des Identifiants, du Matériel et son installation.

Sauf précision expresse contraire au sein des Dispositions spécifiques, l'Offre commandée est réservée à un usage résidentiel, pour les Clients situés sur le Territoire, respectant les Prérequis, dont le logement/local est éligible et effectivement raccordé au réseau de l'Opérateur technique et compatible avec les contraintes d'installation du Matériel et des éventuelles restrictions liées à l'Offre.

Par éligibilité, on entend :

- L'éligibilité générale de la commune sur laquelle est située le logement/local au sein de de la Zone de couverture, et au sein de celle-ci, l'éligibilité particulière du logement/local que vous souhaitez connecter au réseau Internet de l'Opérateur technique, telle qu'établie par ce dernier, complétée par
- L'éligibilité complémentaire nécessaire du logement/local du Client, définie par Nordnet selon les critères géographiques, démographiques, et environnementaux associés à la position du Matériel lors de l'installation, de même que son maintien au cours du Contrat,
- L'installation du Matériel (conformément au Guide d'installation) et le raccordement effectif du logement/local du Client au réseau de l'Opérateur technique.

Le Client est informé que l'éligibilité de la Zone de couverture peut être régulièrement mise à jour par l'Opérateur technique, comme la définition du Territoire par Nordnet. Par ailleurs, le maintien de l'éligibilité complémentaire est fonction d'éléments extérieurs à Nordnet ou l'Opérateur technique, mais reste nécessaire à la fourniture de l'Offre. Si ces éléments ne sont pas extérieurs au Client, il lui appartient de maintenir la conformité des critères, notamment environnementaux.

3. COMMANDE

3.1. Passation de Commande

Le Client peut procéder à la Commande de l'Offre en ligne sur le Site Nordnet ou via tout mode autorisé par Nordnet. La Commande doit être complétée et accompagnée de toute pièce sollicitée à cette occasion. La Commande marque l'acceptation du Client sans réserve du Contrat.

Les Conditions Contractuelles et Récapitulatifs Contractuels applicables sont à la disposition du Client sur le Site (rubrique « Conditions Contractuelles ») ou sur simple demande auprès de Nordnet et sont portées à sa connaissance lors de la

Commande. Ils sont inclus au Contrat et s'appliqueront à l'Offre, qu'elle soit signée électroniquement et/ou inclus par référence dans le cadre de la Commande. Le Client ne peut procéder à aucune modification des Offres de Nordnet ou de la Commande. Celles-ci ne seront pas prises en compte sans qu'un rappel ou une opposition de Nordnet ne soit nécessaire, s'agissant d'Offres standardisées.

3.2. Validation de la Commande

Pour être validée par Nordnet, la Commande doit être complète, accompagnée d'un moyen de paiement valide, et des pièces et/ou informations requises. Le Client doit également apparaître effectivement éligible à l'Offre.

3.3. Indisponibilité de l'Offre

En cas d'indisponibilité ou d'annulation de tout ou partie de l'Offre commandée, le Client en sera informé dans les meilleurs délais. Nordnet pourra alors proposer au Client la Commande d'une Offre d'une qualité et d'un prix équivalents.

3.4. Subventions

Selon l'Offre d'accès Internet souscrite, si elle est compatible et a été labellisée, le Client peut bénéficier, lors de sa Commande, d'une ou plusieurs subventions publiques, nationale(s) et/ou locale(s) (le cas échéant sur un territoire défini), portant généralement sur la mise à disposition du Matériel ou son installation s'il remplit les conditions applicables à la subvention.

Nordnet n'est pas tenue de proposer l'ensemble des subventions publiques existantes. Concernant les Offres ayant été labellisées par la Caisse des dépôts dans le cadre du dispositif « Cohésion numérique des territoires », ou validées par la collectivité locale concernée ou tout organisme désigné par cette dernière, Nordnet pourra proposer les subventions afférentes à compter de la signature de l'accord conclu avec l'organisme ou la collectivité territoriale concernée et/ou le cas échéant de la labellisation de tout ou partie de ses Offres le permettant, et jusqu'au terme dudit accord ou la suppression de la subvention et/ou de la labellisation de l'Offre concernée.

Le Client doit vérifier auprès de l'organisme concerné les critères d'éligibilité et de sollicitation (sollicitation par vos soins, ou via Nordnet, ainsi que les conditions pour y procéder), ainsi que les Offres compatibles avec le bénéfice du dispositif de subvention. Le Client peut être tenu d'apporter un document attestant et/ou justifiant sa situation personnelle et/ou financière. Ces justificatifs devront être transmis lors de la Commande, ou au plus tard dans le délai éventuellement communiqué par Nordnet, le cas échéant en accord avec les termes définis par l'organisme en charge de la gestion du dispositif de subvention. A défaut de communication desdits justificatifs ou du respect des critères d'éligibilité, la subvention ne pourra être accordée au Client, sans que Nordnet ne puisse en être responsable.

S'il s'agit d'une subvention qui peut être sollicitée via Nordnet, Nordnet pourra, sur demande du Client et sous réserve de disposer des éléments nécessaires, accomplir les démarches auprès de l'organisme en vue de son attribution. Nordnet appliquera alors, si le Client déclare répondre aux critères d'éligibilité à la subvention, la remise correspondante. Il restera alors au Client à acquitter auprès de Nordnet la différence entre le montant à payer au titre de la Commande et la remise ainsi effectuée.

Toutefois, l'organisme désigné est seul attributaire du dispositif. Nordnet ne peut dès lors être tenue responsable d'un refus de l'organisme concerné d'accorder une subvention comme du fait que le Client ne l'ait pas sollicité lors de sa Commande, ou hors délai, alors qu'il était éligible, ou encore qu'il n'ait pas communiqué les pièces justificatives et/ou attestation sur l'honneur nécessaires, ou qu'il ne réponde pas à l'ensemble des critères d'éligibilité ou d'attribution, ou enfin si le Client sollicite la souscription d'une Offre ne permettant pas l'attribution de la subvention. Le cas échéant, si la subvention a été appliquée par Nordnet par anticipation, le refus d'attribution de la subvention par l'organisme concerné (pouvant intervenir postérieurement) entraînera la facturation par Nordnet au Client du montant attribué par anticipation, comme en cas de résiliation de l'Offre par le Client dans un délai de moins de deux (2) mois à compter de la Commande d'il a bénéficié du dispositif « Cohésion Numérique des Territoires » ou de tout autre délai défini par l'organisme en charge de la gestion du dispositif de subvention. Le Client sera alors dans l'obligation de procéder au remboursement du montant de la subvention à Nordnet dans les délais impartis.

Au titre des conditions d'attribution des subventions figurent généralement, sans que ceci ne soit exhaustif ni systématique :

- Le Client ne doit pas pouvoir accéder à un accès Internet haut débit immédiatement ou dans un délai défini (≥ 8 Mb/s pour le Dispositif « Cohésion Numérique des Territoires »),
- Le Client ne doit pas déjà avoir bénéficié d'un dispositif de subvention similaire,

- Le non-respect des critères d'éligibilité à la subvention, ou sa non-attribution, puisse entraîner l'obligation de rembourser les sommes dont le Client aurait bénéficié par anticipation (à Nordnet si elles ont été avancées par Nordnet),
- Seules certaines catégories de personnes puissent y prétendre, notamment pour certaines subventions locales,
- Le Kit satellite doit être maintenu au lieu d'installation, y compris en cas de déménagement, notamment pour certaines subventions locales.

Concernant spécifiquement le dispositif de soutien de l'Etat à la Cohésion Numérique des Territoires, sous réserve de l'éligibilité du Client au dispositif au regard du lieu d'installation, du respect des conditions applicables par le Client, et de la qualité de ce dernier, le soutien financier peut aller jusqu'à 300€, ou 600€ (si le Client est un particulier bénéficiaire de minima sociaux identifiés) appliqué sur la facture de Nordnet relative à la prestation d'installation et/ou à l'achat du Kit Satellite ou encore aux frais d'accès au service selon l'Offre labellisée par l'ANCT souscrite, et le cas échéant la technologie pour laquelle le Client opte, ou encore ses choix quant à l'achat ou la pose du matériel, . Le montant correspondant, dans la limite du montant maximum alloué dans le cadre du dispositif, vient en déduction de ladite prestation de pose, de l'achat du Kit Satellite ou des frais d'accès au service selon l'Offre labellisée souscrite et les choix du Client. Le montant déduit de la facture du Client sera le montant le plus important entre le montant de la facture correspondant à l'achat et/ou le Service Pose du Kit satellite ou les frais d'accès au service le cas échéant, et celui correspondant au montant alloué au titre du dispositif de subvention concerné sans que le montant ne puisse être supérieur à la plus petite des deux sommes entre le montant de la prestation souscrite et le montant maximum alloué au titre du dispositif auquel le Client est éligible pour l'Offre labellisée.

En cas de bénéfice de cette subvention, le Contrat doit contenir l'attestation requise dans le cadre de l'application du dispositif de soutien financier de l'Etat au titre du dispositif « Cohésion Numérique des Territoires », par laquelle le Client atteste :

- Que le local/logement est situé dans une commune éligible définie par l'Etat ; et
- Ne jamais avoir bénéficié directement ou indirectement pour son logement ou local (dont l'adresse a été communiquée lors de la Souscription) d'une subvention au titre du dispositif « Cohésion Numérique des Territoires » ou au titre de la composante « Inclusion Numérique » de l'Appel à Projets « France Très Haut Débit - Réseaux d'Initiatives Publiques », et
- Qu'il n'est pas en mesure, sur la période définie au niveau de l'Appel à Projets relatif au dispositif, de disposer d'un accès Internet proposant un débit crête descendant supérieur à 8 Mb/s par une technologie filaire (FTTH, VDSL, ADSL, Câble coaxial, ...).
- Et en complément, si le Client est une entreprise, qu'il n'a pas déjà perçu plus de 199.700€ d'aides publiques au sens du règlement dit de minimis, durant les 3 derniers exercices fiscaux.

Au surplus, pour bénéficier du soutien financier au titre du dispositif « Cohésion Numérique des Territoires » allant jusqu'à 600€, si le Client est un particulier bénéficiaire de minima sociaux, il doit également fournir le justificatif du minimum social éligible tel que défini ci-après :

- il est bénéficiaire d'au moins un minimum social suivant (à date) : RSA (Revenu de Solidarité Active), AAH (Allocation aux Adultes Handicapés), Minimum vieillesse (ASV - Allocation Supplémentaire Vieillesse et Aspa - Allocation de Solidarité aux Personnes Agées), ASS (Allocation de Solidarité Spécifique), ADA (Allocation pour Demandeur d'Asile), ASI (Allocation Supplémentaire d'Invalidité), RSO (Revenu de Solidarité Outre-mer), AV (Allocation Veuvage), ATA (Allocation Temporaire d'Attente), AER-R (Allocation Equivalent Retraite de Remplacement), ARFS (Aide à la Réinsertion Familiale et Sociale). Cette liste est susceptible d'évoluer.

- il peut justifier d'un quotient familial CAF ou MSA inférieur à 700€ mensuel. Le Kit satellite devra par ailleurs être mis en service avant la date maximale définie au niveau de l'Appel à Projets précité. Pour en savoir plus sur le dispositif « Cohésion Numérique des Territoires » (Opération soutenue par l'Etat dans le cadre du guichet « Cohésion Numérique des Territoires »), le Client est invité à consulter le site Internet suivant : www.aménagement-numérique.gouv.fr.

Enfin, si le Client prétend également ou par ailleurs au bénéfice d'une subvention locale, ce soutien financier de l'Etat sera, dans la limite de ce que les dispositifs permettent et du montant des prestations éligibles, abondé du montant défini par la collectivité locale concernée.

4. INFORMATIONS ET COORDONNEES

Le Client fournit à Nordnet des coordonnées, informations et pièces justificatives actuelles, complètes, exactes qu'il actualise autant que nécessaire durant le Contrat en notifiant immédiatement à Nordnet toute modification. A défaut, il

supporte notamment le risque de ne pas être contacté, informé ou de ne plus bénéficier de tout ou partie de l'Offre.

5. DUREE ET ENTREE EN VIGUEUR DU CONTRAT

Le Contrat entre en vigueur au plus tard le jour ouvré suivant la réception de la Commande complète et valide par Nordnet, et pour toute Commande valant modification de l'Offre, au premier jour du mois suivant le mois au cours duquel Nordnet reçoit ladite Commande sauf indication contraire dans les Dispositions Spécifiques.

Le Contrat est conclu pour la durée prévue au titre de l'Offre concernée, néanmoins, le point de départ de la durée d'engagement applicable dans le cadre de l'Offre, correspondra à la première des deux dates suivantes :

- la date d'activation du Service d'Accès Internet par le Client, ou
- la date de mise en service de l'Offre par Nordnet, à laquelle s'ajoute le cas échéant et uniquement pour l'Offre principale souscrite un délai maximum de trente (30) jours suivant la réception de votre Commande complète et valide.

Par exception, si le Client opté pour l'Option Service pose ou que celle-ci est le cas échéant incluse dans le cadre de l'Offre choisie, le point de départ de la durée d'engagement applicable dans le cadre de l'Offre, correspondra au jour d'installation du Matériel de connexion et de mise en service de l'Offre.

Sauf exception, les Option(s) et Pack(s) ne pourront être mis en service qu'après la mise en service de l'Offre principale.

En cas de paiement d'avance supérieur à la durée de l'Offre choisie par le Client, et par dérogation, la durée du Contrat sera fixée sur la durée couverte par le paiement d'avance valant durée minimum du Contrat.

Sauf résiliation du Contrat, le Contrat se renouvelle ensuite tacitement et successivement pour une durée identique à la durée d'engagement initiale, sauf précision contraire lors de la Commande, ou le cas échéant de la modification ou du renouvellement du Contrat.

6. CONDITIONS FINANCIERES

6.1. Tarifs

Les tarifs en vigueur des Offres proposées par Nordnet sont consultables sur le Site (rubrique "Tarifs"), lors de la Commande et sur simple demande auprès de Nordnet (cf. article 24 « Contacts et Notifications ») et peuvent être modifiés par Nordnet. Le tarif applicable est celui en vigueur au jour de la réception de la Commande complète. Les tarifs sont exprimés Toutes Taxes Comprises (TTC) incluant la TVA pour les Offres résidentielles et la DEEE si applicables, et Hors Taxes (HT) pour les Offres à vocation professionnelle, hors frais de préparation et de livraison et de mise en service. Tout envoi de Matériel fait l'objet de frais de préparation et de livraison figurant dans les Récapitulatifs contractuels des Offres, sauf mention contraire lors de la Commande.

Si le Client demande la réalisation d'actions particulières pouvant être sujettes à facturation, ou s'il utilise un Service souscrit de manière ponctuelle ou non compris au titre de l'Offre, ou au-delà de ce qu'elle permet (ex : consommation complémentaire), il sera facturé suivant les tarifs applicables au jour de sa demande.

Par dérogation à l'article 1195 du Code civil, Nordnet pourra répercuter sur le prix de l'Offre toute modification ou nouvelle taxe et autre charge d'origine législative ou réglementaire qui viendrait à s'appliquer au cours du Contrat au jour de leur entrée en vigueur. Si cette taxe ou charge est disproportionnée par rapport au prix de l'Offre, chacune des parties pourra résilier le Contrat de plein droit par écrit adressé à l'autre partie (cf. article 24 « Contacts et Notifications ») sans qu'aucune responsabilité ne puisse en résulter.

6.2. Offres, codes et opérations promotionnelles de Nordnet

Toute utilisation d'une offre promotionnelle, d'un code promo ou de parrainage doit être faite dans le respect des conditions afférentes (consultables pour l'offre promotionnelle ou le code promo, sur le support de l'opération et pour le parrainage à l'adresse <https://www.nordnet.com/pdf/reglement-parrainage>). Ils ne pourront être cumulés que si les conditions qui leur sont associées le permettent expressément. En demandant le bénéfice d'une offre promotionnelle, d'un code promo ou de parrainage, le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté les conditions qui leur sont liées. L'offre promotionnelle (hors code promo) s'appliquera directement sur sa facture. Les avantages liés à l'utilisation d'un code promo ou au parrainage sont crédités sur sa Cagnotte puis utilisés en déduction de ses factures.

6.3. Facturation

L'Offre est facturée par Nordnet ainsi que les Options et consommations complémentaires, selon la périodicité visée lors de la Commande, pour la durée du Contrat et toutes les suites qui en résultent, peu important l'utilisation ou

l'installation de tout ou partie de l'Offre, hors éventuelle offre promotionnelle ou application d'un code promo. La facture peut regrouper plusieurs Offres du Client. Les factures sont émises électroniquement, et disponibles au sein de l'Espace Client, sauf si le Client demande à les recevoir sur un support papier.

Il est précisé que selon l'Offre souscrite, Nordnet peut facturer le Client des frais de mise en service, des frais de préparation et de livraison, des frais de migration (cf. Article 21 Modification du Contrat), des frais de résiliation anticipée, une indemnité par Matériel en cas de non-retour de Matériel (cf. rubrique Tarifs du Site Nordnet), des frais applicables en cas d'impayés ou encore des éventuels frais pour « rendez-vous non honoré » en raison de l'absence du Client lors du rendez-vous d'installation préalablement convenu pour toute souscription à une Offre d'accès Internet.

Les factures et relevés de consommations sont disponibles dans l'Espace Client pendant un délai de douze (12) mois à compter de l'émission de la facture par Nordnet pour les Offres de communications électroniques.

Les factures sont payables dans un délai de 30 jours à compter de leur émission à moins que le Client n'ait opté pour le prélèvement automatique. Le cas échéant, le débit sera opéré le 05 de chaque mois.

La facturation de l'Offre, Option, Pack, ou Offre complémentaire et éventuelles consommations et/ou frais débutera au premier jour de la durée d'engagement défini à l'article 5 des Dispositions générales. En conséquence, le 1er mois d'abonnement est facturé au prorata temporis, (jusqu'au dernier jour du 1er mois) et apparaîtra sur la facture émise au titre du premier mois plein d'abonnement. Toutefois, par exception, si vous avez bénéficié de la fourniture de tout ou partie des services de l'Offre, Option(s), Pack(s) ou Offre(s) complémentaire(s), préalablement au point de départ de la durée d'engagement précitée, les consommations hors forfait, frais ou redevances afférents feront l'objet d'une facturation complémentaire.

Par ailleurs, à l'issue de l'abonnement, quelle qu'en soit la cause, si des consommations restantes, frais ou indemnités étaient dus au titre de l'Offre, Option(s), Pack(s) ou Offre(s) complémentaire(s) souscrite, Nordnet procédera à leur facturation postérieurement au terme du Contrat.

Pour contester une facture, le Client doit formuler sa demande par écrit à Nordnet (cf. article 24 « Contacts et Notifications ») les raisons précises et justification de cette contestation, qui doivent constituer un motif de non-paiement. Sa demande sera étudiée par nos services. La partie non contestée de la facture doit faire l'objet d'un règlement par le Client à la date spécifiée.

6.4. Paiement

Le Client garantit être utilisateur légitime du moyen de paiement qu'il utilise à l'égard de Nordnet. Si les coordonnées bancaires sont incorrectes ou incomplètes, le Contrat peut être bloqué, suspendu ou résilié si la difficulté demeure, conformément aux articles 19 « Blocage » et 22 « Résiliation ».

Pour les paiements récurrents, si le Client dispose d'un compte bancaire dans un établissement situé le Territoire, Nordnet recommande de procéder prioritairement au paiement par prélèvement bancaire. Pour utiliser un autre moyen de paiement ou en cas de difficulté, le Client est invité à contacter Nordnet afin de convenir de modalités de paiement appropriées à votre situation (cf. article 24 « Contacts et Notifications »).

6.5. Situation particulière du Client

Pour le cas particulier où le Client subit une difficulté financière particulière entraînant une difficulté de règlement, il doit en aviser Nordnet dans les plus brefs délais avant résiliation du Contrat, en justifiant de sa situation et d'une demande d'aide adressée à sa collectivité de rattachement ou des démarches entreprises auprès des organismes compétents.

La fourniture d'un Service de communications électroniques pourrait être maintenue, en tout ou partie, sous réserve que la technologie et que les composantes de l'Offre puissent être scindées, jusqu'à ce que l'organisme ou la collectivité ait statué sur la demande d'aide ou ses démarches. Le Service maintenu peut être restreint par l'Opérateur concerné ou Nordnet, sous réserve, pour la téléphonie fixe, de préserver la possibilité de recevoir des appels ainsi que de passer des communications locales et vers les numéros gratuits et d'urgence, et pour le Service d'accès Internet, de préserver un accès fonctionnel (le débit pouvant être restreint) aux services de communication au public en ligne et aux services de Courrier électronique.

Vous serez avisé par courrier du délai et des conditions, définis par décret, dans lesquels la fourniture du Service de communications électroniques de l'Offre peut être réduite ou suspendue ou faire l'objet d'une résiliation de votre Contrat à défaut de régularisation du défaut de paiement afférent.

6.6 Incidents de paiement

Tout impayé même partiel, hors contestation légitime, d'une facture fait l'objet d'un courrier y compris électronique afin d'obtenir son règlement. A défaut de

régularisation du paiement des sommes dues, dans un délai de quinze (15) jours à compter de son envoi, le Client s'expose de plein droit à l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues.

Si le Client est un professionnel, s'ajouteront à ces sommes :

- Un intérêt de retard calculé depuis le lendemain de la date d'échéance de la facture jusqu'à son complet règlement à un taux égal à douze pourcent (12%) l'an sans que celui-ci ne puisse être inférieur à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal français ;
- Les frais de rejet de prélèvement de 8 €, selon la qualité du Client (ce montant pouvant varier si le Client est établi hors du Territoire) ;
- La facturation d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante euros (40€). Dans le cas où les frais de recouvrement seraient supérieurs à cette indemnité forfaitaire, Nordnet pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justification (en application de l'article L.441-6 du Code de commerce).

7. CAGNOTTE

7.1. Généralités

Nordnet met en place une Cagnotte attachée à l'Offre permettant de gérer les opérations promotionnelles, remises accordées au Client à la suite d'un dysfonctionnement ou d'une réclamation, sans préjudice des dispositions légales en la matière et notamment celles du Code de la Consommation. L'ensemble des opérations au crédit et au débit de la Cagnotte y compris les corrections sont visualisables dans la rubrique « Mon compte » de l'Espace Client, ou encore accessibles sur simple demande auprès de Nordnet.

7.2. Opérations promotionnelles

La Cagnotte centralise les opérations promotionnelles dont le Client bénéficie telles que des remises, des coupons promotionnels, des offres de remboursement, ou des avantages liés aux opérations de parrainage, en fonction des conditions propres à chacun de ces avantages (le Client est invité à s'y reporter).

Si l'opération promotionnelle ayant généré un crédit de la Cagnotte était annulée, une opération équivalente au débit de la Cagnotte sera effectuée.

7.3. Remises accordées au Client à la suite d'un dysfonctionnement de l'Offre souscrite ou une réclamation

Sauf demande contraire du Client, toute remise accordée par Nordnet dans le cadre de l'exécution de son Offre, résultant de gestes commerciaux au titre d'un dysfonctionnement total ou partiel y compris en cas d'incident de sécurité ou d'une éventuelle réclamation de la part du Client, pourra également être portée au crédit de la Cagnotte.

7.4. Opérations au débit de la Cagnotte

Nordnet met en œuvre la compensation entre ses créances et les dettes du Client ce qu'il accepte. En conséquence, si le solde de la Cagnotte est positif, il sera débité et viendra en déduction de toutes sommes dues par le Client en exécution du Contrat. Une mention « *Déduction Cagnotte* » sera apposée sur la facture concernée. Le montant décagnotté ne peut être supérieur au montant effectivement dû au titre de la facture.

7.5. Anomalie

En cas d'erreur manifeste ou d'anomalie avérée, notifiée à Nordnet par le Client ou constatée par cette dernière sur la Cagnotte, au crédit comme au débit, Nordnet la corrigera.

7.6. Cessation du Contrat

Lors de la cessation du Contrat, la Cagnotte est clôturée. Les avantages fidélité non consommés ne sont pas restituables ni monétisables. Lorsque la Cagnotte dispose d'un solde positif constitué par une remise résultant d'un dysfonctionnement ou d'une réclamation de la part du Client au titre de l'Offre, il pourra solliciter le règlement de cette seule remise à l'exclusion de toute autre somme, auprès du Service Recours Consommateurs de Nordnet (cf. article 24 « Contacts et Notifications ») sous réserve d'avoir honoré l'ensemble de ses obligations contractuelles (notamment de paiement et de restitution de Matériels).

8. RETRACTATION

Si le Client agit en qualité de consommateur, de non-professionnel ou de Petit Professionnel, il dispose d'un droit de rétractation, lequel doit être exercé conformément à la loi, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de conclusion du Contrat s'il ne porte que sur des Services.

Pour toute Offre incluant une livraison de Matériel, ce délai de rétractation court à compter de la date de réception du (dernier) Matériel à l'adresse de livraison

indiquée lors de la Commande, qu'il s'agisse ou non du lieu d'installation du Matériel ou que la livraison effective soit réalisée entre les mains du Client ou celles d'un tiers.

Ce droit de rétractation s'exerce par écrit auprès de Nordnet. Le Client doit mentionner les éléments permettant de l'identifier et préciser l'Offre concernée (coordonnées complètes, numéro de compte Client, éléments justifiant de la qualité de Petit professionnel le cas échéant). Le Client peut utiliser le formulaire de rétractation téléchargeable sur le Site, joint à la confirmation de Commande et disponible sur simple demande auprès de Nordnet.

Tout Matériel doit être retourné, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant sa demande, dans les conditions visées à l'article 10.9 « Retour de Matériel ».

Le remboursement au Client des sommes versées préalablement à sa rétractation est différé jusqu'à la réception du Matériel au complet ou a minima jusqu'à la réception de la preuve d'expédition du Matériel.

La responsabilité du Client est engagée en cas de dépréciation du Matériel résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir sa nature, ses caractéristiques et son bon fonctionnement.

Pour toute Offre incluant la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel, le Service peut être fourni avant l'expiration du délai de rétractation de quatorze (14) jours, à la demande du Client s'il renonce expressément à son droit de rétractation.

9. LIVRAISON DE L'OFFRE HORS MATERIEL

9.1. Modalités de livraison du Service

La fourniture du Service interviendra au plus tard dans un délai de trois jours ouvrés à compter de la date de réception de la Commande complète et/ou valide par Nordnet, sauf disposition contraire au sein du Contrat ou en cas d'installation de Matériel à la seule charge du Client.

9.2. Modalités de livraison du Produit

La fourniture du Produit interviendra au plus tard dans un délai de trois jours ouvrés à compter de la date de réception de votre Commande par Nordnet par la mise à disposition d'un lien de téléchargement ou la communication d'un code d'activation. Le Client doit respecter les indications fournies par Nordnet.

9.3. Activation – Installation

Pour bénéficier de tout ou partie des Produits et Services de l'Offre, le Client doit installer les Matériels, et activer tout ou partie des Produits et Services, selon les modalités communiquées. L'activation du Produit ou Service nécessite une connexion Internet haut débit, à partir du poste sur lequel le Client souhaite utiliser le Produit ou Service. Les coûts liés au téléchargement de l'Offre ou des éventuelles mises à jour demeurent à la charge du Client. Le temps de connexion et éventuel quota de trafic disponible doivent être suffisants pour permettre le téléchargement.

Avant toute installation et activation, tout logiciel aux fonctionnalités équivalentes ou qui empêcherait l'installation, déjà présent sur l'appareil sur lequel doit être installé le Produit ou Service, doit être préalablement désinstallé. Le Client vérifie également que l'appareil et les logiciels utilisés ne contiennent pas de virus.

Lors de l'installation, le Client doit respecter les spécifications et étapes d'installation fournies par Nordnet, consultables sur le Site et/ou la documentation associée à l'Offre et disposer des droits d'administrateur ou de tous droits équivalents sur l'appareil mis en relation avec l'Offre, que cet appareil soit sa propriété ou soit loué ou mis à disposition par Nordnet. A défaut de la réalisation de l'ensemble des opérations ou en cas d'interruption avant la fin de l'installation, l'Offre ne pourra pas être utilisée correctement ou présenter des défauts à l'usage.

10. MATERIEL

10.1. Vérifications préalables

Les caractéristiques des Matériels sont disponibles sur le Site (rubrique Assistance) et/ou précisés lors de la Commande, ou sur demande auprès de Nordnet.

Avant toute Commande incluant un Matériel, et outre les Prérequis, le Client doit en vérifier la compatibilité avec son installation électrique, son logement/local, sa situation géographique, et obtenir si besoin les autorisations nécessaires. Toutes les Offres d'accès Internet commercialisées par Nordnet incluant la mise à disposition, la location ou la vente d'un Matériel comprennent un Matériel nécessairement compatible. Le Matériel de connexion est pré-paramétré pour fonctionner avec l'Offre de Nordnet. Le Client est tenu par les exigences environnementales, techniques et électriques, en complément des consignes et/ou préconisations du Guide d'installation.

Le Matériel, les logiciels, les données techniques ou la technologie (notamment dans le cas de la technologie satellite) qui lui sont associés peuvent être soumis aux lois et réglementations américaines en matière d'exportation et aux lois commerciales d'autres gouvernements nationaux qui peuvent s'appliquer à leur importation, utilisation, distribution ou exportation. Ces règlements comprennent notamment le Règlement sur l'administration des exportations et le Règlement sur le contrôle des avoirs étrangers. Il appartient au Client de s'y conformer. Il ne pourra, sans autorisation préalable du gouvernement des États-Unis, les exporter, réexporter ou transférer, directement ou indirectement, à un pays soumis à un embargo commercial américain ou à l'un de ces pays (la liste actuelle comprend Cuba, l'Iran, la Corée du Nord, et la Syrie, la région de Crimée d'Ukraine, la République dite populaire de Louhansk, et la République dite populaire de Donetsk, ou tout amendement ultérieur), ou à toute personne ou entité figurant sur les listes des parties restreintes du gouvernement américain, ou encore à un utilisateur final engagé dans des activités interdites ou pour une utilisation finale, directement ou indirectement liée à la conception, au développement, à la production ou à l'utilisation d'armes de destruction massive, y compris les armes nucléaires, chimiques ou biologiques, et/ou la technologie des missiles pour les délivrer. Ces dispositions peuvent être applicables y compris à l'issue du Contrat. Cette clause survivra à l'expiration ou à la résiliation du Contrat.

10.2. Livraison

La livraison du Matériel interviendra à l'adresse indiquée lors de la Commande, au plus tard dans un délai de quinze (15) jours francs à compter de la date de réception de la Commande valide et complète par Nordnet. La livraison est effective qu'elle soit ou non réalisée entre les mains du Client.

La livraison est effectuée sur le Territoire exclusivement par le moyen défini par Nordnet (la Poste, transporteur...). Le Client s'engage à ne pas retarder ni empêcher la réception du Matériel. Il lui appartient, ou à la personne présente pour le réceptionner pour son compte, de vérifier la conformité et l'état apparent du colis. S'il formule des réserves auprès du transporteur, elles doivent être motivées (ex : photographies...), et confirmées par écrit à Nordnet dans les trois (3) jours de la réception du Matériel.

N'est pas considérée comme un défaut de livraison, la livraison qui intervient au plus tard à la date limite de livraison mais qui n'est pas réceptionnée par le Client.

Tout risque de perte ou d'endommagement du Matériel est transféré au Client au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui en prend possession.

Après ouverture du colis, en cas de défectuosité, le Matériel devra être retourné à Nordnet, dans les conditions visées à l'article 10.9 « Retour du Matériel » des Dispositions communes. Sauf si le Client bénéficie selon sa qualité de l'exercice de la garantie légale ou le cas échéant selon l'Offre souscrite et la technologie choisie du Pack Cool, toute nouvelle livraison de tout ou partie du Matériel nécessitera le paiement du prix de ce Matériel et se verra appliquée les frais de préparation et de livraison.

10.3. Pièces détachées - Reconditionnement

En cas d'achat de Matériel, et si la disponibilité des pièces détachées est communiquée à Nordnet par le fabricant ou le distributeur de Matériel, Nordnet le précisera notamment sur le Site (rubrique Assistance).

En cas de changement de Matériel ou de pièces détachées y compris en cas de Commande du Client, Nordnet peut fournir des Matériels ou pièces détachées reconditionnés, compte tenu notamment des stocks disponibles y compris chez le fabricant, de la compatibilité des éléments matériels, de la pénurie des matières premières. Il s'agit d'éléments d'occasion, testés et reconditionnés, aptes à leur utilisation.

10.4. Installation

L'installation doit être réalisée conformément aux instructions et spécifications consultables sur le Site et dans la documentation mise à disposition par Nordnet et dans le respect de toute consigne de sécurité, vérification, installation, activation, paramétrage, restriction ou limitation.

Sauf souscription au Service de pose ou bénéfice du Service dans le cadre de l'Offre souscrite, que le Matériel soit loué, mis à disposition ou vendu, Nordnet n'assure ni son installation ni sa désinstallation, et ne supporte pas les coûts associés. Le Client est libre de procéder personnellement à l'installation ou à la désinstallation du Matériel ou de recourir, à ses frais, à un professionnel de son choix.

Le Client doit paramétrer correctement le Matériel et, selon la qualité du Client, l'Offre souscrite et la technologie choisie, en cas d'usage de l'Offre par un mineur, adapter spécifiquement le paramétrage à cet usage (ex : paramétrage du code parental dans le cadre du décodeur TV).

Lors de l'installation, le Client peut être amené à devoir se connecter à Internet afin de finaliser l'installation et procéder à l'activation et au paramétrage. A

défaut, l'installation pourrait être rejetée, et l'Offre présenter des limites à l'usage.

10.5. Utilisation

Le Client s'engage à faire une utilisation normale du Matériel et à ne pas lui faire subir de modification, d'adaptation ou de dégradation, par lui-même ou un tiers. Le Client est tenu de respecter les droits de propriété intellectuelle applicables au Matériel et de permettre sa mise à jour laquelle s'opère automatiquement lorsque le Matériel est connecté à Internet sauf information contraire.

Si tout ou partie du Matériel comprend un logiciel, il est tenu de respecter les conditions de modalités d'utilisation, les dispositions protectrices du Code de la propriété intellectuelle, ainsi que les mises à jour, et à ne pas procéder à une quelconque modification des composants logiciels et matériels, et de la configuration enregistrée par Nordnet.

10.6. Propriété et transfert des risques du Matériel

En cas de mise à disposition ou location du Matériel

- Le Matériel reste la propriété pleine et entière de Nordnet et ne peut être cédé, donné en location par le Client ni faire l'objet d'une saisie par ses créanciers.
- Le Client supporte la garde et la charge du Matériel pendant sa mise à disposition, le coût de sa réparation en cas de détérioration ou de disparition (sous réserve de l'usure normale ou d'un vice propre ou défaut du Matériel) et en cas de perte ou de vol, ou dommage résultant du fait d'un tiers ou d'intempéries, dès la livraison.
- Le Client s'interdit d'effectuer toute ouverture, intervention technique, transformation ou modification sur le Matériel et logiciels inclus.
- En cas de dysfonctionnement constaté par le Client, il permet à Nordnet d'effectuer tout test et diagnostic permettant d'identifier la situation, celui-ci pouvant avoir diverses causes y compris les équipements du Client ou le fait d'un tiers.
- En cas de défectuosité ou dysfonctionnement de tout ou partie du Matériel dont le Client est en mesure de justifier, Nordnet s'engage à remplacer le Matériel ou une partie sous réserve que le Client le lui retourne préalablement dans les conditions visées à l'article 10.9 « Retour de Matériel », sauf si la défectuosité est due à une faute, de la part du Client ou d'un Utilisateur de l'Offre ou du Matériel dont il a la garde.

En cas d'achat de Matériel par le Client auprès de Nordnet

- La propriété du Matériel vendu et la charge des risques de détérioration ou de disparition (sous réserve de l'usure normale ou d'un vice propre ou défaut du Matériel), de perte ou de vol, même résultant du fait d'un tiers ou d'intempéries seront transférées au Client dès la livraison.
- La vente du Matériel proposée dans le cadre de l'Offre souscrite est indépendante des Services fournis au titre de cette Offre.
- Si le Client achète le Matériel en qualité de consommateur, y compris s'il comporte des éléments numériques prévoyant la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, il bénéficie des garanties légales en application des articles L.217-1 et suivants du Code de la consommation (en cas de défaut de conformité du Matériel au contrat) et 1641 et suivants du Code civil (en cas de vices cachés du Matériel).

Garantie légale de conformité :

Tout défaut ou dysfonctionnement constaté n'est pas nécessairement un défaut de conformité. Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du Matériel, y compris celui comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué (Article L217-7 du Code de la consommation).

Lorsque le Client met en œuvre cette garantie, il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du Matériel et doit faire connaître son choix à Nordnet et mettre le Matériel à la disposition de Nordnet (Article L.217-9 du Code de la consommation). Nordnet peut ne pas procéder selon son choix si la mise en conformité est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard 1) de la valeur du Matériel en l'absence de défaut de conformité 2) de l'importance du défaut de conformité 3) de la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur. Nordnet peut refuser la mise en conformité du Matériel si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts manifestement disproportionnés au regard de la valeur du Matériel en l'absence de défaut de conformité et de l'importance du défaut de conformité. Le refus de procéder à la mise en conformité selon le choix du consommateur tel que signalé à Nordnet ou le refus de mettre le Matériel en conformité est motivé par écrit (Article L.217-12 du Code de la consommation).

La mise en conformité doit être effectuée dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à trente (30) jours à compter de la demande du consommateur, sous réserve qu'il ait mis à disposition le Matériel. Les modalités de renvoi du Matériel sont celles indiquées à l'article 10.9 « Retour de Matériel ». Dans le cadre de l'exercice de la garantie légale de conformité par le consommateur, ce dernier ne pourra être tenu d'assurer ou de prendre en charge le transport du bien, hors envoi postal.

Cette garantie légale de conformité s'applique indépendamment de toute garantie commerciale éventuellement consentie par Nordnet.

La garantie légale de conformité ne s'applique pas aux contenus et aux services numériques ne relevant pas d'un contrat de vente de bien comportant des éléments numériques ni aux contenus numériques fournis sur un support durable exclusivement destinés à leur transport ainsi qu'aux contenus et services numériques constituant des services de communications électroniques au sens de l'article L.32 6° du Code des postes et communications électroniques autres que les services de communication interpersonnelles non fondés sur la numérotation.

Garantie légale des vices cachés :

Si le Client décide de mettre en œuvre la garantie légale contre les défauts cachés du Matériel au sens de l'article 1641 du Code civil, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

Nordnet rappelle les principales dispositions légales :

Article L.217-3 du Code de la consommation : « Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci. » Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :

1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;
2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat. Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L.217-19. Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage, ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

Article L.217-4 du Code de la consommation : « Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;
2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;
3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;
4° Il est mis à jour conformément au contrat ».

Article L.217-5 du Code de la consommation : « I.- En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II. Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III. Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat. »

Article L.217-6 du Code de la consommation : « Lorsqu'à l'occasion du contrat, un traitement de données à caractère personnel est opéré par le professionnel, un manquement de sa part aux obligations lui incombant au titre du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dès lors que ce manquement entraîne le non-respect d'un ou de plusieurs critères de conformité énoncés à la présente section, est assimilé à un défaut de conformité, sans préjudice des autres recours prévus par ces textes. ».

Article L.217-8 du Code de la consommation : « En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section.

Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts. »

Article L.217-9 du code de la consommation : Le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du bien aux critères énoncés dans la sous-section 1 de la présente section.

Le consommateur sollicite auprès du vendeur la mise en conformité du bien, en choisissant entre la réparation et le remplacement. A cette fin, le consommateur met le bien à la disposition du vendeur.

Article L.217-10 du Code de la consommation : « La mise en conformité du bien a lieu dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à trente jours suivant la demande du consommateur et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur.

La réparation ou le remplacement du bien non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de ce bien et l'installation du bien réparé ou du bien de remplacement par le vendeur. Un décret précise les modalités de la mise en conformité du bien. »

Article L.217-12 du Code de la consommation : Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :

1° De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité ;
2° De l'importance du défaut de conformité ; et
3° De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur. Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des 1° et 2°. Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.

Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable.

Article L.217-11 du Code de la consommation : « La mise en conformité du bien a lieu sans aucun frais pour le consommateur. Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite du bien remplacé pendant la période antérieure à son remplacement ».

Article L.217-13 du Code de la consommation : « Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur. »

Article L.217-14 du Code de la consommation : « Le consommateur a droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat dans les cas suivants :

- 1° Lorsque le professionnel refuse toute mise en conformité ;
- 2° Lorsque la mise en conformité intervient au-delà d'un délai de trente jours suivant la demande du consommateur ou si elle lui occasionne un inconvénient majeur ;
- 3° Si le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte l'installation du bien réparé ou de remplacement ou les frais y afférents ;
- 4° Lorsque la non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur, ce qu'il incombe au vendeur de démontrer. Le présent alinéa n'est pas applicable aux contrats dans lesquels le consommateur ne procède pas au paiement d'un prix. »

Article L.217-15 du Code de la consommation : « Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision d'obtenir une réduction du prix du bien. La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du bien délivré et la valeur de ce bien en l'absence du défaut de conformité ».

Article L.217-16 du Code de la consommation : « Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision de résoudre le contrat. Il restitue les biens au vendeur aux frais de ce dernier. Le vendeur rembourse au consommateur le prix payé et restitue tout autre avantage reçu au titre du contrat. Si le défaut de conformité ne porte que sur certains biens délivrés en vertu du contrat de vente, le consommateur a le droit à la résolution du contrat pour l'ensemble des biens, même ceux non couverts par le présent chapitre, si l'on ne peut raisonnablement attendre de lui qu'il accepte de garder les seuls biens conformes. Pour les contrats mentionnés au II de l'article L. 217-1, prévoyant la vente de biens et, à titre accessoire, la fourniture de services non couverts par le

présent chapitre, le consommateur a droit à la résolution de l'ensemble du contrat. En outre, dans le cas d'une offre groupée au sens de l'article L. 224-42-2, le consommateur a le droit à la résolution de l'ensemble des contrats y afférents.

Les obligations respectives des parties au contrat, mentionnées à l'article L. 224-25-22 et relatives aux conséquences de la résolution pour les contenus numériques et les services numériques, sont applicables à la résolution du contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques ».

Article L.217-17 du Code de la consommation : « Le remboursement au consommateur des sommes dues par le vendeur au titre de la présente sous-section est effectué dès réception du bien ou de la preuve de son renvoi par le consommateur et au plus tard dans les quatorze jours suivants. Le vendeur rembourse ces sommes en recourant au même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur lors de la conclusion du contrat, sauf accord exprès de ce dernier et en tout état de cause sans frais supplémentaire. »

Article L.217-19 du Code de la consommation : « I. Le vendeur veille à ce que le consommateur soit informé et reçoive les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité des biens :

1° Durant une période à laquelle le consommateur peut légitimement s'attendre, eu égard au type et à la finalité des biens et éléments numériques et compte tenu des circonstances et de la nature du contrat, dans le cas d'une opération de fourniture unique du contenu numérique ou du service numérique ;

2° Durant une période de deux ans à compter du moment où les biens comportant des éléments numériques ont été délivrés, lorsque le contrat de vente prévoit la fourniture continue du contenu numérique ou du service numérique pendant une certaine période ;

3° Durant la période pendant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat lorsque celui-ci en prévoit la fourniture continue pendant une durée supérieure à deux ans.

II.- Lorsque le consommateur n'installe pas, dans un délai raisonnable, les mises à jour mentionnées au I, le vendeur n'est pas responsable des défauts de conformité résultant uniquement de la non-installation des mises à jour concernées, à condition que :

1° Le vendeur ait informé le consommateur de la disponibilité des mises à jour et des conséquences de leur non-installation par le consommateur ; et

2° La non-installation ou l'installation incorrecte par le consommateur des mises à jour ne soit pas due à des lacunes dans les instructions d'installation fournies au consommateur ».

Article L.217-20 du Code de la consommation : « S'agissant des mises à jour qui ne sont pas nécessaires au maintien de la conformité du bien, le vendeur respecte les conditions suivantes :

1° Le contrat autorise le principe de telles mises à jour et en fournit une raison valable ;

2° Le vendeur informe le consommateur, de manière claire et compréhensible, raisonnablement en avance et sur un support durable, de la mise à jour envisagée en lui précisant la date à laquelle elle intervient ;

3° La mise à jour est effectuée sans coût supplémentaire pour le consommateur ;

4° Le vendeur informe le consommateur que celui-ci est en droit de refuser la mise à jour ou, le cas échéant, de la désinstaller, si la mise à jour a une incidence négative sur son accès au contenu numérique ou au service numérique ou à son utilisation de ceux-ci.

Dans ce dernier cas, la résolution du contrat est de droit et sans frais pour le consommateur, dans un délai maximal de trente jours, à moins que la mise à jour n'ait qu'une incidence mineure pour lui. Le consommateur ne peut toutefois résoudre le contrat si le vendeur lui a proposé de conserver le contenu numérique ou le service numérique sans modification, y compris au moyen d'une désinstallation de la mise à jour, et si ce dernier demeure en conformité dans les conditions prévues à la présente section. Lorsque le consommateur exerce son droit à la résolution du contrat, les dispositions des articles L. 217-16 et L. 217-17 s'appliquent.

Le présent article n'est pas applicable en cas d'offre groupée au sens de l'article L. 224-42-2 ».

Article 1641 du Code civil : « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel

on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus ».

Article 1648 alinéa 1^{er} du Code civil : « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice ».

En cas d'exercice de la garantie légale impliquant le retour du Matériel, celui-ci doit être retourné dans les conditions visées à l'article 10.9 « Retour de Matériel ». Si Nordnet confirme la défectuosité du Matériel et le bénéfice de la garantie, les frais de retour seront remboursés au Client dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception par Nordnet du Matériel défectueux. A défaut de bénéfice de la garantie, les frais de retour resteront à sa charge.

10.7. Recyclage des Matériels, papiers et emballages

Les Matériels (DEEE) qui ne font pas l'objet d'un retour à Nordnet, papiers et emballages doivent faire partie des déchets triés en vue de leur recyclage et/ou être remis à un point de collecte approprié pour le traitement, la valorisation et le recyclage.

Le Client s'engage à prendre connaissance et suivre les consignes de tri transmises par Nordnet et/ou le fabricant des Matériels le cas échéant.

Ces consignes apparaissent sur les emballages et papiers concernés ainsi que sur les Matériels, et peuvent être complétés au sein des documentations communiquées ou sur le Site.

10.8. Dégradation, perte, vol

Nordnet recommande au Client de prendre toutes les assurances nécessaires pour la couverture des dommages subis et causés par et à l'ensemble des éléments composant le Matériel, qu'ils soient de son fait, du fait d'un Utilisateur ou d'un tiers ou même d'intempéries.

En cas de perte ou de vol de tout ou partie du Matériel, en cas de détérioration ayant une origine extérieure au Matériel tel que le fait d'un tiers, des intempéries, etc., le Client doit en informer Nordnet dans les plus brefs délais, et retourner le Matériel endommagé mis à sa disposition ou loué. Il sera facturé pour le Matériel touché sur le sinistre, au prix indiqué sur le Site Nordnet à l'adresse <https://www.nordnet.com/corporate/tarifs> rubrique « Matériel », charge au Client de se rapprocher de son assureur afin d'en obtenir le remboursement le cas échéant. Nordnet livrera tout ou partie d'un Matériel équivalent, mais n'est pas tenue de réaliser d'expertise, ni confirmer l'origine du sinistre affectant tout ou partie du Matériel auprès de la compagnie d'assurances du Client, ni par conséquent les mesures nécessaires afin d'y remédier.

10.9. Retour de matériel

Le Matériel loué ou mis à la disposition du Client doit être retourné à Nordnet au terme du Contrat ou en cas de résolution y compris pour défaut de paiement ou de dégradation ne relevant pas le cas échéant de la garantie légale (selon la qualité du Client) dans un délai maximum de 30 jours civils. A défaut de retour de tout ou partie du Matériel dans le délai imparti, une indemnité pourra lui être facturée aux tarifs présentés sur le Site rubrique « Tarifs » onglet « Matériels ».

Chaque fois que le Client doit retourner le Matériel à Nordnet, en tout ou partie, il doit être adressé à Nordnet (coordonnées disponibles à l'article 24 « Contacts et Notifications »), dans un état au complet, en bon état de fonctionnement (sous réserve de l'usure normale ou d'un vice propre ou défaut du Matériel), dans l'emballage d'origine ou un emballage approprié apportant le degré de sécurité nécessaire au transport du Matériel, par un moyen d'expédition identique ou similaire à celui par lequel le Matériel a été livré.

Les éventuels frais engagés par le Client pour procéder au démontage et au retour du Matériel, hors exercice de la garantie légale le cas échéant (selon la qualité du Client), sont à sa charge sauf indication de Nordnet. A titre indicatif, les tarifs applicables par la Poste sont accessibles à l'adresse suivante : <https://www.laposte.fr/tarifs-postaux-colis>.

11. DEFAUT DE LIVRAISON

En cas d'impossibilité de livrer tout ou partie de l'Offre à la date de livraison, Nordnet pourra proposer au Client une solution alternative dans l'attente de la résolution de la difficulté. Si le Client a la qualité de consommateur, en cas de dépassement de la date de livraison de tout ou partie des composantes de l'Offre, non dû à un cas de force majeure ou au fait d'un tiers, et hors la faute du Client, il peut notifier à Nordnet la suspension du paiement de tout ou partie du prix jusqu'à la livraison dans les conditions du Code civil et/ou mettre fin au Contrat si, après avoir mis Nordnet en demeure de s'exécuter dans un délai supplémentaire raisonnable, Nordnet n'a pas livré le bien ou fourni le service ni proposé de solution alternative permettant au Client de bénéficier de son Offre. Le Contrat est considéré comme résolu à la réception par Nordnet de la demande

de résolution du Client à moins que Nordnet ne se soit exécutée entre temps. Le Client, s'il a la qualité de consommateur, peut toutefois résoudre immédiatement le Contrat lorsque Nordnet refuse de livrer le Produit, Service ou Matériel ou qu'il est manifeste qu'elle ne le livrera pas.

Si le Client a la qualité de non-professionnel ou de Petit Professionnel, et lorsque Nordnet s'est engagée à le livrer dans un délai précis ce qui n'est en principe pas le cas, et à défaut de livraison, non dû à un cas de force majeure au fait d'un tiers ou du Client, il peut résoudre le Contrat en faisant connaître sa décision par écrit et sous réserve du respect des Prérequis.

Le Contrat est considéré comme résilié à la réception, par Nordnet, de la lettre du Client le notifiant de sa décision. Si néanmoins Nordnet pouvait effectuer la livraison entre l'envoi du courrier du Client et sa réception, il appartiendra au Client de refuser la livraison ou à défaut de notifier, dans les plus brefs délais, à Nordnet l'annulation de sa décision de mettre fin au Contrat. Nordnet tiendra compte de cette notification, à moins que les formalités de rupture du Contrat ne soient déjà entamées auprès de ses partenaires.

Le Client sera remboursé, par tout moyen de paiement, par Nordnet de la totalité des sommes versées, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date de résiliation effective. Le Client reste néanmoins tenu au paiement des consommations sur les composantes du Service ou Produit jusqu'au jour de la cessation du Contrat.

12. MISES A JOUR

La mise à jour s'entend de toutes modifications visant à maintenir, adapter ou faire évoluer les fonctionnalités d'un bien, d'un appareil, d'un logiciel, y compris les mises à jour de sécurité, que ces mises à jour soient nécessaires ou non au maintien de la conformité du bien.

12.1. Mise à jour des Produits et Matériels

Les Produits et Matériels comportent des éléments logiciels susceptibles de faire l'objet de mise à jour pour le bon fonctionnement ou l'évolution de l'Offre, des raisons réglementaires ou pour des raisons de sécurité. Les mises à jour sont en principe automatiques et ne peuvent avoir lieu que si les Produits et Matériels sont suffisamment longtemps connectés à Internet. Le Client doit toutefois s'assurer que ces mises à jour ont été effectuées correctement en éteignant ses appareils, le Matériel régulièrement, en consultant ses Produits et Matériels dans leur partie information, réglages ou paramètres de mise à jour. Des mises à jour peuvent impliquer également une action de la part du Client qui en sera informé. L'absence de mise à jour complète peut impacter la fourniture de l'Offre.

Lorsque les mises à jour effectuées par l'éditeur du logiciel sont liées notamment aux principaux navigateurs ou OS du marché, Nordnet rappelle qu'elles sont réalisées sans garantie de compatibilité ni de support sur des versions antérieures de ces navigateurs ou OS.

12.2 Mise à jour des appareils et logiciels du Client

Le Client est tenu de mettre à jour ses appareils sur lesquels le Produit est installé ainsi que ses logiciels (navigateur, OS, ...), ceux-ci lui permettant d'utiliser son Offre pour le bon fonctionnement de celle-ci et pour des raisons de sécurité.

13. DEBITS DES OFFRES D'ACCES INTERNET

Les débits maximums dans le cadre du Service d'accès Internet s'entendent comme ceux disponibles, au moins une fois par jour, sous réserve d'un usage normal et conforme de la connexion Internet, selon la localisation du Client au sein de la Zone de couverture, sous réserve de l'absence d'impact d'un élément extérieur sur le Service fourni par Nordnet, de l'installation conforme du Matériel, des facteurs climatiques, du maintien des Prérequis.

Tout usage du Service d'accès Internet entraîne la consommation de bande passante et peut impacter le débit accessible dans le cadre du Service, notamment en raison :

- D'équipement vétuste, et/ou non réellement compatible ou dont les caractéristiques ou la qualité ne sont pas suffisantes,
- Du câblage ou installation électrique du Client,
- De la configuration de ses locaux, de ses appareils connectés, des logiciels et applicatifs installés, de leur type, de leur compatibilité, que ce soit avec ses appareils ou entre eux, ou de l'absence de mise à jour régulière de ces derniers, comme des connectiques employées et des configurations des matériels adoptés,
- Des applicatifs ou sites Internet visités, en ce compris le Service en ligne de Presse Numérique, et de la bande passante développée au niveau de ces derniers, ou encore du nombre d'internautes les consultant simultanément,
- De l'usage du Wi-Fi, d'utilisation de boîtiers CPL, d'une baie de brassage, ou de tout autre équipement intermédiaire permettant la réception de la connexion Internet,

- D'une période de forte sollicitation du réseau par l'ensemble des Utilisateurs, voire de congestion,
- Des obstacles à la réception ou à l'émission du signal satellite (pour les Offres neosat),
- D'une utilisation impliquant une forte consommation de trafic ou de bande passante, de partage de connexion, ou d'utilisations simultanées de vos appareils connectés (ordinateurs, périphériques, tablettes, mobiles, montres connectées, appareils intelligents, ...); de la multiplication de l'emploi des intermédiaires de connexion; de mises à jour (logiciels, systèmes d'exploitation, applications, y compris en tâche de fond); de visionnage de vidéos notamment en streaming/affichage de flux TV, de téléchargement (montant ou descendant) de contenus, de données; d'usage de la VoIP, etc.

Si le Client modifie le paramétrage de la NordnetBox mise à sa disposition par Nordnet, la nouvelle configuration peut impacter la bonne fonctionnalité des Services.

Afin de limiter l'altération de son débit, nous conseillons au Client d'opter pour des matériels et connectiques compatibles avec le débit maximum disponible sur le réseau, soit pour le Wi-Fi : la norme Wi-Fi AC 80 MHz, ou AX 160 MHz, carte Wi-Fi 5 minimum (Wi-Fi 6 obligatoire pour bénéficier pleinement de la technologie AX), câble Ethernet RJ45 de catégorie 5E (minimum), carte Ethernet et boîtier CPL supportant un gigabit par seconde.

La priorité est accordée à une utilisation du Service via certains protocoles Internet (http en particulier). Par conséquent, l'utilisation du Service via des protocoles Internet considérés comme non prioritaires (protocoles de peer-to-peer par exemple) peut ralentir le débit dont le Client bénéficie pour cette utilisation particulière, voire entraîner une suspension des Services qui lui sont liés en cas d'utilisation excessive du trafic généré par ces protocoles monopolisant la bande passante mutualisée entre les clients ou utilisateurs du Service et pouvant entraîner un dysfonctionnement du Service ou du réseau.

14. ESPACE CLIENT

Nordnet concède au Client un droit d'utilisation non exclusif, personnel et non cessible de l'Espace Client « Nordnet et moi », conformément à sa destination, accessible et disponible sur le Territoire, pendant la durée du Contrat et jusqu'à un an après sa cessation pour les Offres portant sur des Services de communications électroniques pour consulter ses factures. L'accès à l'Espace Client s'opère grâce aux Identifiants du Client qui demeure responsable de toute utilisation et actions effectuées avec ceux-ci.

L'Espace Client permet notamment de souscrire, d'activer et/ou configurer tout ou partie d'une Offre ou d'une Option, de consulter les consommations en cours, les factures et le relevé de consommation, de consulter et modifier vos Données personnelles et de gérer les préférences de contact et de résilier votre Offre ou Option avec la fonctionnalité « résiliation ».

L'Espace Client est fourni en l'état sans autre garantie que celle des usages visés au sein des présentes. Il est susceptible d'évolution, notamment en cas d'évolution de la réglementation, ou par choix de Nordnet, et sous réserve de l'utilisation conforme.

15. IDENTIFIANTS

15.1. Utilisation des Identifiants

Les Identifiants permettent notamment d'accéder à tout ou partie de l'Offre, au paramétrage du Matériel et des Services, d'utiliser l'Espace Client et plus généralement permettent au Client de s'identifier et de valider des actions. Si le Client autorise un Utilisateur à y accéder ou s'il a recours à un prestataire ou un tiers, Nordnet recommande de procéder à la modification des Identifiants une fois terminée.

Toute utilisation des Identifiants du Client est effectuée sous son entière responsabilité. Nordnet recommande de choisir un mot de passe comprenant un minimum de 9 caractères en incluant des chiffres, des lettres (en majuscules et minuscules) et des caractères spéciaux autorisés, à l'exclusion de toute information personnelle du Client.

15.2. Perte, vol ou utilisation détournée des Identifiants

En cas de perte, de vol ou d'utilisation détournée d'Identifiants, le Client en informe Nordnet dans les plus brefs délais, et par le moyen le plus approprié. Sa responsabilité ne sera dérogée qu'à compter de cette notification.

Nordnet ne pourra être tenue responsable de toute perte, vol ou utilisation détournée des Identifiants du Client et des conséquences qui en résulteraient jusqu'à la réception de cette notification. Nordnet communiquera au Client de nouveaux Identifiants par tout moyen approprié dans les meilleurs délais.

Nordnet attire l'attention du Client sur le fait que plusieurs techniques de vols d'identifiants existent et notamment la technique dite du phishing (ou «

hameçonnage »). Si elle soupçonne une usurpation des Identifiants, Nordnet pourra modifier les Identifiants et en communiquer de nouveaux au Client par tout moyen approprié dans les meilleurs délais.

16. MAINTENANCE

L'Offre, en tout ou partie, peut être interrompue pour des raisons de maintenance, en cas de menace ou d'incident de sécurité. Le Client sera informé dans la mesure du possible, sous réserve du caractère urgent de l'opération et de son impact, par tous moyens (sur le Site, l'Espace Client, les comptes de réseaux sociaux de Nordnet, l'Assistance rubrique « Météo des Services » ou une information personnelle).

L'interruption pour cause de maintenance n'ouvrira droit à aucune indemnité et l'Offre sera accessible dès la fin de l'opération de maintenance, qui sera réalisée dans la mesure du possible au cours des heures de faible fréquentation du réseau Internet. En cas d'incident de sécurité générant une interruption de l'accès à Internet ou de la téléphonie fixe, Nordnet pourra proposer au Client toute mesure pour maintenir un accès, selon les moyens appropriés tels que notamment recharge mobile, Galet Wi-Fi, mise à disposition d'un accès sur une technologie accessible au logement en vue de limiter ou contourner les effets de l'incident de sécurité.

17. ASSISTANCE

En cas de question en lien direct avec l'Offre ou de difficulté que le Client estime rencontrée dans le cadre de son Offre, le Client s'engage à consulter en premier lieu le Site, rubrique « Assistance ».

En cas de nécessité, ou de volonté de la part du Client, de recourir à un technicien tiers pour remédier aux difficultés qu'il estime rencontrées, Nordnet ne prendra pas en charge cette intervention sauf accord écrit et préalable de sa part.

17.1. Assistance digitale

Le Client est invité à présenter sa demande d'assistance commerciale et administrative à Nordnet via l'Assistance digitale s'il n'a pas trouvé de réponse à ses questions, via le Site Nordnet rubrique « Contactez-nous » ou via son Espace Client.

Le Client doit présenter sa demande d'assistance technique via l'Assistance digitale. Nordnet met à la disposition du Client, une assistance en ligne sur le Site Nordnet, rubrique « Assistance », dans laquelle sont publiées les informations et communications de Nordnet sur les plans technique et opérationnel des Offres en cours ainsi que des fiches pratiques et tutoriels. Nordnet n'est pas une société de services et d'ingénierie informatique dédiée à la maintenance de systèmes informatiques. La mise à disposition et l'utilisation de ces fiches pratiques constitue un service gratuit, sans obligation, ni garantie à la charge de Nordnet.

Si le Client estime ne pas avoir reçu l'information recherchée dans le cadre de l'assistance digitale et s'il a une réclamation à effectuer au titre de la bonne exécution du Contrat, il peut recourir à l'assistance téléphonique.

17.2. Assistance téléphonique

Lorsque le Client bénéficie d'une assistance téléphonique au titre de son Offre, il peut y recourir au 34 20 (service gratuit + prix d'appel) aux heures habituelles d'ouvertures de Nordnet.

Pour permettre à l'assistance d'effectuer les vérifications et actions nécessaires et tout diagnostic, le Client doit disposer d'un ordinateur sous Windows ou MacOS, connecté via l'Offre. Le service d'assistance pourra, avec l'accord du Client, prendre le contrôle à distance de son ordinateur et visualiser les éléments en cours d'exploitation. Si le Client ne veut pas que l'assistance puisse accéder à un de ces éléments, il s'engage à le fermer avant la prise de contrôle à distance, et/ou à signaler à la personne prenant le contrôle de votre poste à distance, tout élément auquel il lui interdirait l'accès.

17.3. Assistance prioritaire

Nordnet propose également pour certaines Offres une assistance prioritaire.

17.4. Assistance technique hors communications électroniques

Nordnet fournit des Services ne relevant pas des services de communications électroniques et maintient à ce titre une assistance technique payante accessible au 0892703033 (0,34 € TTC la minute).

Si le Client a la qualité de consommateur ou de non-professionnel et s'il subit d'éventuels frais téléphoniques liés à l'accès depuis la France métropolitaine à l'assistance téléphonique de Nordnet, ils lui seront remboursés sur présentation d'un justificatif.

18. UTILISATION DE L'OFFRE

Si le Client n'est pas l'Utilisateur de l'Offre souscrite, il reste responsable au titre du Contrat et garantit son respect par tout Utilisateur de l'Offre, notamment en fournissant à ce dernier, comme à Nordnet, toute information (dont les

Conditions Contractuelles), conseil ou mise en garde nécessaires, et il s'engage à identifier l'Utilisateur ou à permettre son identification le cas échéant.

18.1. Utilisation conforme

Les Offres de Nordnet répondent aux critères de qualité habituels dans le domaine des communications électroniques compte tenu de leur nature et de la technologie employée, sous réserve d'une utilisation conforme et raisonnable. Nordnet ne garantit pas l'adéquation de ses Offres avec des besoins spécifiques et personnels ou professionnels limités, s'agissant d'offres standardisées.

L'Offre doit être utilisée dans le respect du Contrat et de la réglementation applicable, conformément à sa destination qu'elle soit utilisée par le Client ou les Utilisateurs.

Le Client et/ou l'Utilisateur n'est pas autorisé et s'interdit d'exercer une activité à risque par le biais du Matériel, impliquant le stockage, la réception ou la transmission de données, de même que de mettre en œuvre des applications sensibles ou de grande valeur, nécessitant par exemple un fonctionnement à l'épreuve des pannes, tel que les équipements de surveillance ou de gestion dans des environnements à risque dont les performances doivent être sans défaut, les installations nucléaires, la navigation et/ou communication aérienne, le contrôle du trafic aérien, les appareils médicaux et notamment les appareils de réanimation, ou encore les systèmes de contrôle de la sécurité des biens et des personnes, les systèmes d'armement, etc. Nordnet n'ayant pas la possibilité ni l'obligation de contrôler les usages des Clients ou Utilisateurs, elle ne sera pas tenue de faire une quelconque vérification à ce titre de sorte qu'il ne peut lui être reprochée une inadéquation de l'Offre ou de l'achat de Matériel aux usages énoncés ci-dessus (hors la compatibilité avec les Offres afférentes proposées par Nordnet).

Lors de l'utilisation de l'Offre, le Client est seul responsable des données consultées, interrogées, stockées, transférées ou téléchargées et il lui appartient de veiller à la sécurité et aux éventuelles modérations des Services dès lors qu'ils sont utilisés avec un réseau de type Internet.

Le Client et/ou l'Utilisateur s'interdisent :

- D'effectuer toute action de stockage, publication, communication ou diffusion en ligne, par quelque moyen que ce soit, des contenus illicites quels qu'ils soient notamment en matière de protection des mineurs (pornographie, pédophilie, ...), d'apologie de crimes contre l'humanité, d'incitation à la haine raciale et à la violence, d'atteinte à la dignité humaine, de suicide, de terrorisme, de fraude aux services bancaires, d'adhésion à une secte, d'atteinte au droit à l'image, à la vie privée, de diffamation, d'atteinte aux droits de propriété intellectuelle.
- D'exercer ou de participer de quelque manière que ce soit, à toute forme de malveillance informatique ou à toute opération de nature à perturber les infrastructures ou le réseau de Nordnet, de ses opérateurs techniques ou de tous tiers, ou encore à provoquer des interférences avec leurs réseaux, signaux, matériels ou équipements sous peine de voir votre responsabilité engagée.

Toute opération de publipostage (envoi en nombre de Courriers électroniques, en vue d'informer ou de promouvoir une personne, une offre commerciale, un produit ou un service) est soumise à l'autorisation expresse préalable de Nordnet.

A défaut, tout ou partie de l'Offre, en ce compris notamment l'envoi d'emails, pourra être bloquée conformément à l'article 19 « Blocage ».

Si l'Offre contient la mise à disposition d'un logiciel, le Client n'est pas autorisé à le reproduire et en faire une copie ni à effectuer d'opération de décompilation ni à corriger une erreur, sauf exception prévue au sein du Code de la propriété intellectuelle.

Le Client reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau Internet et, en particulier de l'instabilité de ses performances techniques et de la possibilité d'interruptions, lenteurs et inaccessibilités non imputables à Nordnet et de la nécessité de veiller à la sécurité des Produits ou Services et de ses informations et données dès lors qu'ils sont utilisés avec ce réseau.

18.2. Respect des œuvres protégées – ARCOM

Nordnet rappelle, dans le cadre d'une Commande de Service de communications électroniques, que conformément aux dispositions de l'article L.336-3 du Code de propriété intellectuelle, « *La personne titulaire de l'accès à des services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres Ier et II lorsqu'elle est requise. Le manquement de la personne titulaire de l'accès à l'obligation définie au premier alinéa n'a pas pour effet d'engager la responsabilité pénale de l'intéressé, sous réserve des articles L. 335-7 et L. 335-7-1.* ».

En cas de violation de cette obligation légale, l'ARCOM (Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique) peut identifier le Client et lui envoyer, par voie électronique et/ou par l'intermédiaire de Nordnet, une recommandation lui rappelant notamment l'obligation de surveiller son accès à Internet et l'existence de moyens de sécurisation permettant de prévenir l'utilisation prohibée de l'accès Internet.

Si dans les six (6) mois suivant l'envoi de cette recommandation, il est constaté une nouvelle violation de l'obligation de surveiller l'accès Internet par le Client, l'ARCOM peut lui adresser une nouvelle recommandation. En cas de persistance des faits, l'ARCOM peut transmettre ces informations à l'autorité judiciaire qui est susceptible d'engager des poursuites. Le juge qui constaterait que le Client a fait preuve d'une négligence caractérisée en ne sécurisant pas son accès Internet peut le condamner à l'amende prévue pour les contraventions de cinquième classe (jusqu'à mille cinq cents (1 500) euros ou trois mille (3 000) euros en cas de récidive).

Si le Client se rend coupable d'actes de contrefaçon, c'est-à-dire s'il porte atteinte à des droits de propriété intellectuelle via votre Offre, la peine risquée peut aller jusqu'à 3 (trois) ans d'emprisonnement et trois cents mille (300 000) euros d'amende, ainsi qu'à une peine complémentaire de suspension de l'accès à Internet pour une durée maximale d'1 (un) an, assortie de l'interdiction de souscrire pendant cette période un autre contrat portant sur un service de même nature auprès de tout opérateur.

Le piratage nuit à la création artistique et à l'économie du secteur culturel et que des offres légales sont accessibles sur l'Internet afin de télécharger des contenus culturels licitement dans le respect des droits d'auteur et des droits voisins.

18.3. Offre comprenant un service de téléphonie fixe et/ou mobile

Si l'Offre comprend un Service de téléphonie fixe et/ou mobile, selon les caractéristiques de l'Offre souscrite, il est précisé quant aux appels vers les numéros d'urgence que :

- **DANS LE CADRE DES SERVICES DE TELEPHONIE FIXE INCLUS AU TITRE DES OFFRES, LES APPELS VERS LES NUMEROS D'URGENCE (TELS QUE, PAR EXEMPLE, SERVICES DE POLICE, POMPIERS, SAMU, ETC.) SONT AUTOMATIQUEMENT DIRIGES VERS LE CENTRE DE TRAITEMENT D'URGENCE LIE A L'ADRESSE D'INSTALLATION INDIQUEE A NORDNET PAR LE CLIENT. L'ADRESSE D'INSTALLATION PERMET EGALEMENT D'IDENTIFIER LA LOCALISATION DE L'APPELANT POUR LES SERVICES D'URGENCE.**
LE CLIENT DOIT DONC IMPERATIVEMENT ET SANS DELAI INFORMER NORDNET DE TOUTE MODIFICATION DE L'ADRESSE D'INSTALLATION DU MATERIEL DE CONNEXION AFIN DE PERMETTRE SA PRISE EN COMPTE DANS LES PLUS BREFS DELAIS PAR NORDNET ET EVITER TOUT DEFAUT D'ACHEMINEMENT DE L'APPEL VERS LES NUMEROS D'URGENCE OU DE LOCALISATION DE L'APPELANT PAR LES SERVICES D'URGENCE.
DE MEME, ET MEME SI NORDNET N'A AUCUNE OBLIGATION A CE TITRE, EN CAS DE DEMANDE DE CONFIRMATION DE L'ADRESSE D'INSTALLATION DU CLIENT PAR NORDNET, IL EST IMPORTANT QUE LE CLIENT APORTE A NORDNET CETTE CONFIRMATION DANS LES PLUS BREFS DELAIS OU A DEFAUT QU'IL SIGNALA TOUT ECART OU MODIFICATION DE L'ADRESSE D'INSTALLATION AFIN D'EVITER TOUT DEFAUT D'ACHEMINEMENT DES APPELS VERS LES NUMEROS D'URGENCE OU DE LOCALISATION PAR LES SERVICES D'URGENCE CONCERNES.
NORDNET CONSEILLE PAR AILLEURS DE MAINTENIR UNE SECONDE LIGNE TELEPHONIQUE (FIXE OU MOBILE) EN COMPLEMENT DE CELLE QUI EST FOURNIE DANS LE CADRE DU SERVICE VOIP, NOTAMMENT EN CAS D'OPERATIONS DE MAINTENANCE POUVANT ENTRAINER L'INDISPONIBILITE TEMPORAIRE DE LA LIGNE DE TELEPHONIE FIXE.
- **DANS LE CADRE DES SERVICES DE TELEPHONIE MOBILE, LES APPELS VERS LES NUMEROS D'URGENCE SONT DIRIGES VERS LE CENTRE DE TRAITEMENT D'URGENCE DEFINI SELON LA LOCALISATION ACCESSIBLE A L'AIDE DES INFORMATIONS FOURNIES PAR L'APPAREIL MOBILE A PARTIR DUQUEL L'APPEL A ETE EMIS.**

18.4. Offre comprenant un service d'accès Internet

Le Client est informé qu'en souscrivant une Offre comprenant un Service d'accès à Internet, il s'engage à ne pas en faire un usage de type mise à disposition de serveur Internet, partage de connexion en dehors du foyer et utilisation d'adresses IP fixe. L'Offre est réservée à un usage résidentiel, dans le cercle privé de famille restreint ou professionnel limité, et ne peut en aucun cas être utilisée dans des lieux ouverts au public ou espaces commerciaux ou de loisirs (hôteliers, gîtes, bars, restaurants, centres de loisirs ou de vacances...) etc., et/ou mis à disposition du public ou le cas échéant de personnes ne fréquentant pas régulièrement le local professionnel, qu'il soit destiné à recevoir du public ou non. Ceci exclut en particulier l'usage de l'Offre à partir de bornes en libre-service, d'espaces de type « Cyber », de salons de démonstration temporaires ou permanents.

L'Offre n'est pas adaptée à des utilisations spécifiques d'Internet nécessitant notamment un débit supérieur aux limites visées au sein des caractéristiques de l'Offre, un téléchargement soutenu (Peer2Peer (pair à pair)) ou toute utilisation ne supportant pas le temps de transit lié aux contraintes d'une transmission par voie hertzienne (sites nécessitant une forte sollicitation du réseau tels que ceux proposant des transactions commerciales en ligne, des services de téléchargement, de vidéosurveillance ou télésurveillance).

Les activités à risque (impliquant le stockage, la réception ou la transmission de données, de même que la mise en œuvre des applications sensibles ou de grande valeur, nécessitant par exemple un fonctionnement sans défaut, maintenance ou fluctuation de débits, tel que les équipements de surveillance ou de gestion dans des environnements à risque dont les performances doivent être sans défaut, les installations nucléaires, la navigation et/ou communication aérienne, le contrôle du trafic aérien, les appareils médicaux ou encore les systèmes de contrôle de la sécurité des biens et des personnes, les systèmes d'armement, etc.) ne peuvent être exercés par le biais de l'Offre.

Nordnet n'ayant pas l'obligation de contrôler les usages des Clients ou Utilisateurs de l'Offre, elle ne sera pas tenue de faire une quelconque vérification à ce titre, de sorte qu'il ne peut lui être reproché une inadéquation de l'Offre aux usages réalisés. En cas de préjudice subi en relation avec une activité faisant l'objet d'une restriction d'usage, la responsabilité de Nordnet ne pourra être engagée et le Client en assumera la responsabilité.

18.5. Utilisation de l'Offre par un mineur

Le Client est seul responsable de l'Utilisation de tout ou partie de l'Offre par un Utilisateur mineur. Certains contenus accessibles sur Internet sont susceptibles de heurter la sensibilité des mineurs.

Selon les caractéristiques de l'Offre souscrite, l'Offre peut contenir un contrôle parental, compatible avec tout ou partie des systèmes d'exploitation, pour restreindre l'accès à Internet ou à certains contenus. Le contrôle parental peut être paramétré par le Client. Le Client est informé que tout accès à la télévision par un mineur s'opère sous sa vigilance. Certains programmes sont interdits aux mineurs tels que les programmes de catégorie V comprenant les œuvres cinématographiques interdites aux mineurs de moins de 18 ans, les programmes pornographiques ou de très grande violence. Le visionnage de ces programmes peut entraîner des troubles durables chez les mineurs. Toute personne qui permet à un mineur d'accéder à ce type de programme s'expose à des sanctions pénales (jusqu'à 5 ans d'emprisonnement et 75 000 euros d'amende). Par ailleurs, regarder la télévision, y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de 3 ans, peut entraîner chez ces derniers, des troubles du développement tels que passivité, retard de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans.

18.6. Respect des droits de Nordnet

Nordnet est titulaire de tout droit sur les bases de données, les informations qui y sont présentes, les extraits et compilations de ces bases de données, les applications, logiciels et tout éléments de l'Offre protégés par un droit de propriété intellectuelle ou le secret des affaires, pour en avoir la propriété ou la jouissance, et ce, sur le Territoire voir le monde entier et que ces bases peuvent contenir les informations transmises par le Client à Nordnet au titre du Contrat et toute information que Nordnet aurait pu obtenir dans le respect de la loi Informatique et Libertés. Le Client s'interdit de porter atteinte de quelque manière que ce soit, à ces éléments pouvant par ailleurs faire l'objet de droits de propriété intellectuelle. Toute utilisation, représentation ou reproduction, directement ou indirectement, hors de l'utilisation normale de l'Offre, peut constituer une contrefaçon au titre du Code de la Propriété Intellectuelle passible de poursuites judiciaires.

Les techniques, codes informatiques, outils de programmation, logiciels incluent dans le cadre de l'Offre, la documentation relative aux éléments de l'Offre, les éléments de facturation, les gestes commerciaux, les communications qui sont adressées au Client le sont à titre confidentiel et strictement personnel, pour les seuls besoins de l'exécution du Contrat et ne peuvent être réutilisés à d'autres fins.

Le Client s'engage pendant toute la durée du Contrat et pendant les cinq (5) ans qui suivront sa cessation, à conserver la confidentialité de tous ces éléments et informations, à ne pas les divulguer ou les communiquer à des tiers, par quelque moyen que ce soit, sauf à être en mesure de prouver que l'information est dans le domaine public sans faute ni négligence de sa part. Le Client n'est pas autorisé à entreprendre quoi que ce soit susceptible de porter atteinte directement ou indirectement à cette confidentialité ni à les utiliser à d'autres fins que celle de la bonne exécution du Contrat. Il doit, à l'issue du Contrat, effacer et/ou détruire le Service et la documentation qui lui est éventuellement associée, quel que soit son support.

18.7. Signalement

Nordnet met à la disposition des internautes un dispositif de signalement des contenus illicites. Le fait pour toute personne, de présenter à un fournisseur d'accès Internet ou à un fournisseur d'hébergement, un contenu ou une activité comme illicite dans le seul but d'en obtenir le retrait ou d'en faire cesser la diffusion et alors qu'elle sait que le contenu ou l'activité n'est pas illicite, est puni d'une peine d'un an d'emprisonnement et de quinze mille (15 000) euros d'amende.

En présence d'un contenu susceptible d'être illicite ou contraire à l'image de marque de Nordnet (pornographie...), Nordnet pourra demander leur modification ou leur suppression. En fonction des circonstances, le Contrat pourra être résilié de plein droit ou être bloqué sans pouvoir donner lieu à un dédommagement.

19. BLOCAGE

Lorsque tout ou partie de l'Offre n'est pas utilisée de manière conforme ou en cas de notification de tiers liée un usage non conforme, Nordnet peut bloquer en tout ou partie l'Offre jusqu'à ce que le Client ait remédié aux circonstances ayant provoqué le blocage ou que l'événement le provoquant ait pris fin.

Pour des raisons de sécurité, en cas de menace, de suspicion ou d'incident de sécurité, de fraude ou d'événement de nature à affecter la pérennité des plateformes et réseaux des Opérateurs, ou de Nordnet, d'attaque/de violation/d'accès et/ou de maintien frauduleux subi par Nordnet au niveau de ses infrastructures, logiciels, bases de données ou de tout ou partie de son système de traitement automatisé de données, Nordnet pourra procéder au blocage de tout ou partie de l'Offre et en informera le Client par tout moyen approprié.

Lorsque ce blocage résulte d'un manquement du Client ou si la situation perdurerait au-delà des mesures prises ou si le Client ne procédait pas aux évolutions nécessaires visant à rétablir des conditions normales d'utilisation, Nordnet pourra résilier avec effet immédiat tout ou partie de l'Offre dans les conditions fixées à l'article 22 « Résiliation ».

Le Client demeure tenu d'exécuter ses obligations contractuelles. Seules les obligations de Nordnet seront suspendues jusqu'à l'issue du blocage. Si toutefois le blocage de tout ou partie de l'Offre était causé par le seul fait d'un tiers, Nordnet indemniserait le Client pour la suspension de la partie de l'Offre correspondante à hauteur de la part impactée du Service, en fonction de la valorisation du Service impacté, définie par Nordnet, et/ou au prorata temporis de la durée du blocage, dans les limites d'indemnisation visées ci-après, soit sans qu'elle ne puisse être inférieure à la somme de dix euros (10€) TTC, ni supérieure au montant total du prix payé au titre de l'Offre souscrite pour le mois au cours duquel le dommage se produit. Cette indemnité, au choix de Nordnet, pourra, selon son montant, son origine, etc. être portée au crédit de la Cagnotte du Client, sous réserve d'une disposition d'ordre public contraire.

En cas de mise en péril par le Client, l'Utilisateur ou un tiers des infrastructures de Nordnet, que ce soit par le biais de l'Offre, d'une Option ou par ailleurs, de celles de ses opérateurs partenaires ou encore de celles d'autres utilisateurs comme en cas de compromission de la fourniture de tout ou partie de l'Offre dans des conditions habituelles et normales (ex : attaques ou d'actes de malveillance informatique), Nordnet se réserve le droit de suspendre l'Offre sans délai, pour le temps nécessaire au rétablissement de conditions de sécurité suffisantes ou normales, avec au besoin la participation du Client. Nordnet fera ses meilleurs efforts pour avertir le Client de cette suspension dans les plus brefs délais. Nordnet peut également procéder au blocage, voire à la résiliation, de tout ou partie de l'Offre sur décision ou demande d'une autorité ou juridiction compétente.

20. DONNEES PERSONNELLES

Nordnet, représentée par son Président Directeur Général, prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'elle collecte et traite dans le respect de la réglementation applicable relative à la protection des Données Personnelles (DCP). La Politique de Traitement des DCP de Nordnet est accessible sur le Site Nordnet, rubrique « Données personnelles ».

20.1. DCP traitées

Selon le cas, Nordnet traite les DCP du Client, directement collectées auprès du Client ou résultant de l'utilisation des Offres. Nordnet est également susceptible d'être destinataire de DCP qui ont été collectées auprès du Client un tiers. Nordnet ne traite que les DCP strictement nécessaires aux finalités poursuivies. Nordnet traite ainsi les catégories de DCP suivantes :

- Données et justificatifs d'identification : nom, prénom, titre d'identité si nécessaire, identifiant, dénomination sociale, SIREN, SIRET, numéro RNA, numéro INSEE, numéro de TVA intracommunautaire, code APE, ...

- Caractéristiques personnelles (selon l'Offre souscrite) : date de naissance, nationalité, ...
- Données de contact : adresse postale, justificatif de domicile si nécessaire, adresse email, numéro de téléphone, ...
- Vie personnelle : civilité, statut marital/parental/lié à la protection d'un majeur protégé (parfois communiqué par les clients), ...
- Données économiques et financières : données bancaires (selon le cas : IBAN, BIC, numéro de carte bancaire...), moyens de paiement, historique des consommations et des paiements, ...
- Données de connexion, d'usage des services et d'interaction : logs de connexion et d'usage, compte-rendu d'intervention, ...
- Identification des contrats souscrits relativement aux Offres, Produits, Services, Options et/ou identification/adresse des Matériels détenus ou utilisés, ...
- Données relatives aux échanges avec les services de Nordnet
- Profils et scores permettant la segmentation Client ou l'affichage de préférences quant aux Services utilisés, ...
- Données de contenu : issues de votre boîte aux lettres électroniques, ...
- Données de localisation : coordonnées GPS, ...

Lorsque Nordnet collecte les DCP directement auprès du Client par déclaration ou formulaire, les données obligatoires sont précisées. A défaut de compléter l'information obligatoire, Nordnet pourrait ne pas être en mesure de traiter la demande du Client.

Particularités liées aux données de connexion

Les données de connexion s'entendent des informations rendues disponibles par les procédés de communication électronique, susceptibles d'être enregistrées par Nordnet et/ou ses partenaires techniques à l'occasion de vos communications, c'est-à-dire :

- Les informations permettant d'identifier l'Utilisateur,
- Les données relatives aux équipements terminaux de communication utilisés,
- La date, les horaires de chaque communication,
- Les données relatives aux autres services complémentaires souscrits auprès de Nordnet, et
- Les données permettant d'identifier le ou les destinataires de la communication.

En qualité d'opérateur de communications électroniques, pour les activités générant des données de connexion, et afin de respecter ses obligations légales et réglementaires, Nordnet et/ou ses éventuels sous-traitants ou partenaires (selon l'Offre concernée) collecte et conserve les données de connexion pendant une durée de douze (12) mois plus le mois en cours en vue de leur communication aux autorités compétentes qui lui en ferait la demande.

20.2. Finalités des Traitements des DCP

Nordnet ne traite les DCP que pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, dans le cadre de l'exécution de l'Offre et du respect de ses obligations légales.

Nordnet pourra, en matière d'Offres Mobile, être amenée à utiliser des informations de localisation fournies le cas échéant par le constructeur de votre appareil mobile pour permettre l'acheminement des appels d'urgence, que le Client pourrait émettre depuis cet appareil, vers le centre de traitement des appels d'urgence correspondant (selon le constructeur de l'appareil, les données de localisation peuvent concerner soit l'ensemble des appels, soit uniquement les appels d'urgence).

A cet effet, les finalités poursuivies par Nordnet sont les suivantes :

- Gérer l'identité du Client ou de l'Utilisateur et l'authentifier
- Gérer la phase précontractuelle et la phase de Commande
- Gérer la Commande et ses suites
- Gérer le Matériel
- Gérer les Offres et Options éventuelles
- Gérer la Cagnotte
- Assurer la bonne exécution de l'Offre et des Options éventuelles
- Générer les historiques de consommation
- Facturer et encaisser les paiements
- Assurer le service clients, administratif, technique et commercial, et le service après-vente, gérer les communications entrantes et sortantes (courriers, courriels, appels, ...)
- Gérer les DCP, droits et obligations, issus du Contrat, la portabilité
- Traiter la cessation de tout ou partie du Contrat et ses conséquences, qu'il s'agisse d'une rétractation, résiliation, ...
- Traiter les éventuels incidents, maintenances et réclamations
- Recouvrer à l'amiable les impayés

- Gérer les contentieux
- Gérer les demandes d'exercice de droits
- Stocker des DCP du Client ou d'un Utilisateur

Nordnet réalise également des traitements de DCP pour d'autres finalités que la stricte exécution du Contrat. Dans ce cas, Nordnet s'assure d'avoir un intérêt légitime à réaliser le traitement lié au développement et/ou à l'amélioration de ses Offres, à la connaissance de sa clientèle, à la mise en œuvre de mesure de sécurité.

Dans ce cadre, les finalités poursuivies par Nordnet sont les suivantes :

- Organiser des opérations de marketing (direct)
- Organiser des animations
- Organiser des jeux-concours et parrainage
- Faire des recommandations personnalisées sur les Offres de Nordnet
- Analyser les usages des Offres pour faire éventuellement des propositions au Client s'y rapportant
- Sonder les Clients ou les Utilisateurs
- Améliorer les Offres et la relation client
- Assurer la sécurité et la cohérence des plateformes et services, de ses sites Internet et la sécurité des communications
- Commercialiser et déployer les Offres, ou les faire évoluer, les rationaliser, ou les supprimer
- Superviser le dispositif de facturation
- Eviter la fraude et assurer la compliance
- Gérer les activités publicitaires non digitales (téléphone fixe, courrier)

Par ailleurs, des traitements pourront faire l'objet, autant que de besoin, du recueil du consentement du Client qui peut le retirer à tout moment sans que cela ne remette en cause les traitements réalisés antérieurement.

A cet effet, les finalités poursuivies par Nordnet sont les suivantes :

- Organiser des opérations de marketing (direct)
- Organiser des animations
- Organiser des jeux concours et parrainage
- Sonder les Clients, prospects ou les Utilisateurs
- Commercialiser et déployer les Offres, ou les faire évoluer, les rationaliser, ou les supprimer
- Gérer les activités publicitaires digitales (courriel, SMS, Box TV)

Nordnet est également susceptible de réaliser des traitements de vos DCP à des fins statistiques.

Enfin, Nordnet traite vos données pour répondre à ses obligations légales ou réglementaires.

A cet effet, les finalités poursuivies par Nordnet sont les suivantes :

- Répondre aux réquisitions des autorités et aux décisions de justice
- Répondre au droit de communication des autorités y compris d'urgence, de messages d'alerte ou d'informations d'intérêt général
- Assurer le blocage, à l'utilisation, des mobiles déclarés volés (pour les Offres Mobile)
- Collecter et conserver les données de connexion
- Répondre aux demandes de blocage, d'alerte ou de suppression des autorités autorisées ou services de police
- Collecter et conserver les données d'identification, notamment à des fins de lutte contre le terrorisme
- Assurer le blocage de tout ou partie des Offres à la demande d'une autorité administrative, une juridiction, un corps arbitral
- Répondre aux exigences liées à la compliance (« conformité »)
- Vérifier les oppositions au démarchage téléphonique

20.3. DCP de tiers

Dans le cas où le Client transmettrait à Nordnet les DCP d'une tierce personne, comme par exemple celles d'un Utilisateur, il garantit avoir obtenu son consentement exprès et préalable à la collecte, à la transmission et au traitement par Nordnet desdites DCP. Il s'engage préalablement à lui communiquer les Conditions contractuelles applicables à l'Offre souscrite et notamment les éléments figurant au présent article en ce compris, les droits dont elle dispose sur ses DCP, ainsi que leurs modalités d'exercice.

20.4. Destinataires des DCP et localisations des Traitements

Nordnet peut être amenée à transmettre, tout ou partie des DCP concernant le Client ou l'Utilisateur, comme toute personne dont les DCP seraient traitées par Nordnet, selon les finalités concernées, à :

- Toute autorité et/ou personne devant être légitimement destinataire de ces informations y compris ses conseils soumis à une obligation de secret

et commissaires aux comptes, les services d'urgence dans le cadre du traitement des appels vers les numéros d'urgence, ou

- Tout service de Nordnet ayant légitimement à en connaître, ou
- tout partenaire ou sous-traitant de Nordnet ou, qui aurait besoin de ces informations pour proposer commercialement l'(les) Offres, recueillir/saisir la Commande, exécuter ou fournir tout ou partie de la(les) Offre(s), effectuer la livraison et/ou l'installation du Matériel, et/ou les opérations dont il aurait été chargées par Nordnet au titre des missions de maintenance, d'assistance, de service client, de recouvrement, de prospection, d'audit, etc., y compris partiellement hors de l'Union Européenne en ce qui concerne la proposition commerciale de l'Offre, la saisie de Commande, l'assistance et le service client.
- Les prestataires et fournisseurs de Nordnet pour autant qu'ils aient besoin d'en connaître pour la bonne exécution du Contrat ou les finalités relevant de l'intérêt légitime de Nordnet.

Nordnet prend toute précaution raisonnable afin de protéger les DCP et s'assure de l'existence de l'adéquation ou de garanties appropriées ou adaptées aux DCP traitées à l'occasion de ces accès, communications ou transferts, via notamment la conclusion des clauses contractuelles type de la Commission européenne (en cas de transfert hors de l'Union européenne).

20.5. Durée de conservation des DCP

Les DCP sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus. S'agissant des Traitements relatifs notamment à l'exécution du Contrat, les données peuvent être conservées au maximum pour une durée de trois ans à compter de la fin de la relation, ce qui ne prive pas Nordnet de conserver par ailleurs certaines données pour répondre à ses obligations notamment financières, comptables ou juridiques. A l'issue de ce délai, tout ou partie des DCP peuvent être archivées par Nordnet pour le temps correspondant aux prescriptions légales ou aux obligations légales de conservation qui lui sont applicables.

20.6. Sécurité des Traitements de DCP

Nordnet s'assure que les DCP soient traitées en conformité avec les exigences réglementaires et légales applicables, y compris lorsque certaines opérations sont réalisées par des sous-traitants. A cet effet, des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour éviter la perte, la mauvaise utilisation, l'altération et la captation des données personnelles sont mises en place par Nordnet et ses éventuels sous-traitants, tel que le chiffrement des données... Ces mesures sont adaptées selon le niveau de sensibilité des Données traitées et selon le niveau de risque que présentent le traitement concerné et sa mise en œuvre.

20.7. Exercice des droits liés aux DCP

Conformément à la réglementation applicable, le Client, comme toute personne dont les DCP seraient traitées par Nordnet, bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, à l'effacement, à la limitation du traitement, à la portabilité de ses DCP, d'opposition au traitement de ses DCP, aux transferts hors UE, ainsi qu'à la transmission à des tiers à moins qu'elle ne soit nécessaire à l'exécution de l'Offre concernée.

Le Client, comme toute personne dont les Données seraient traitées par Nordnet peut rectifier, compléter et mettre à jour ses DCP qui sont inexacts, incomplètes ou périmées et formuler des directives générales ou particulières relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses DCP à son décès.

La loi prévoit que la publication des listes d'abonnés ou d'utilisateurs de réseaux ou services de communication électronique est libre sous réserve de la protection des droits des personnes. Le Client peut décider de figurer sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs dans les annuaires ou consultables par l'intermédiaire d'un service de renseignement ou décider de ne pas l'être, pour autant que Nordnet soit sollicitée par un tiers agissant en qualité de service de renseignement. Le cas échéant, en matière de téléphonie mobile, le consentement préalable est nécessaire pour toute inscription au sein d'une liste établie par l'opérateur mobile. Le Client est informé qu'il est susceptible de figurer au sein des différents services d'annuaires universels sauf à notifier son opposition à Nordnet (cf. article 24 « Contacts et Notifications »).

Le Client, comme toute personne dont les Données seraient traitées par Nordnet peut exercer l'ensemble de ces droits en adressant une demande :

- Par courrier à : Nordnet, Gestion Clients, 20 rue Denis Papin, CS 20458, 59664 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX, France, ou
- Par courriel à l'adresse : coordonnees@nordnet.com (seules les demandes portant sur les données à caractère personnel, adressées à cette adresse, seront traitées).

La demande devra être accompagnée de tout justificatif utile et devra préciser l'identité du demandeur, ses coordonnées (adresse de Courrier électronique, numéro de téléphone, adresse postale, ...), le numéro Client, l'objet de sa

demande, et justifier de son identité s'il s'agit de l'exercice d'une demande d'accès, de portabilité, de suppression ou de communication des directives concernant les Données Personnelles de la personne après son décès.

En cas de demande incomplète, Nordnet pourra lui demander de fournir toute information complémentaire, et/ou justificatif d'identité et/ou de sa qualité à agir et, dans les cas prévus ou autorisés par la réglementation applicable, éventuellement d'exposer les motifs légitimes relatifs à la demande.

Dans le cadre de l'exercice du droit d'accès par lequel une personne demande la transmission d'une copie supplémentaire des DCP traitées par Nordnet, elle pourra subordonner la délivrance de cette copie au paiement d'une somme qui correspondrait aux coûts administratifs liés à la copie supplémentaire demandée.

Pour le cas où le traitement de la demande ne serait pas satisfaisant, la personne bénéficiaire du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle, à savoir la CNIL (dont le site Internet est accessible à l'adresse : www.cnil.fr).

Tout Client ayant la qualité de consommateur peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition dénommée « Bloctel » afin de ne plus être démarché téléphoniquement. Le Client ayant la qualité de consommateur peut pour ce faire s'inscrire sur le site www.bloctel.gouv.fr ou par courrier adressé à : SA Worldline, Immeuble River Ouest, 80 quai Voltaire - 95870 Bezons.

20.8. Cookies

Un ou plusieurs cookies (petits fichiers textes) peuvent s'installer automatiquement sur l'appareil du Client ou de l'utilisateur lors de sa visite sur le Site Nordnet et l'Espace Client. Ces cookies permettent notamment à Nordnet d'assurer le bon fonctionnement des chaînes de navigation globale et de commande. D'autres cookies peuvent être utilisés afin de personnaliser l'accès au Site Nordnet. Selon leur finalité, un consentement à leur installation sera préalablement requis. Le Client ou l'utilisateur a la possibilité de refuser à tout moment l'installation de ces cookies. Les consentements déclarés via le partenaire de Nordnet (assurant la gestion des recueils de consentements préalables aux dépôts de cookies) sont conservés pendant six (6) mois. Le renouvellement des consentements est exprimé. Pour plus de précision, consulter la politique « cookies » de Nordnet, accessible sur le Site Nordnet.

En complément, Nordnet, agissant en qualité de sous-traitant de Données à caractère personnel dans ce cadre, est susceptible le cas échéant de transférer selon les conditions et aux personnes définies par l'organisme désigné pour procéder à la gestion du dispositif de la subvention et/ou l'attribution de l'avantage afférent et/ou la vérification de votre éligibilité au dispositif, comme des Données personnelles concernant le Client (telles que données d'identification, relatives à sa situation familiale, et le cas échéant financière, de même enfin que les caractéristiques de l'Offre souscrite permettant de bénéficier du dispositif). Ce traitement relève de la mission d'intérêt public dont ils sont investis, comme l'est pour le Dispositif « Cohésion Numérique des Territoires » la Caisse des dépôts et consignations et, par son intermédiaire, l'ANCT (Article 6 (1) e du RGPD). Ces données pourront être conservées 10 ans à compter de la fin de la mise en place du dispositif Cohésion Numérique des Territoires au cours duquel l'Offre labellisée a été souscrite.

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, vous disposez notamment d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement de vos données personnelles. Pour exercer vos droits auprès de la Caisse des dépôts et consignations et/ou de l'ANCT, vous pouvez consulter leur politique de protection des DCP respectivement aux adresses suivantes : <https://www.caissedesdepots.fr/donnees-personnelles> et <https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/politique-de-confidentialite-des-donnees-23>.

21. MODIFICATION DU CONTRAT

21.1. Modification à l'initiative de Nordnet

Nordnet peut faire évoluer tout ou partie de ses Conditions Contractuelles, Offres, en ce compris les Options, Matériels, Produits ou Services en proposant alors des caractéristiques équivalentes ou supérieures, sans en altérer la qualité ou encore l'Espace Client ou les supprimer. Le Client sera informé de cette évolution un mois (1) minimum avant son entrée en vigueur, sauf si les évolutions visées ci-avant sont exclusivement au bénéfice du Client, ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence grave pour le Client, ou découlent directement de la législation applicable.

Le Client a la possibilité de résilier le Contrat souscrit dans les conditions définies aux présentes dans le délai d'un mois suivant la notification adressée s'il n'adhère pas aux évolutions.

Pour les Offres de communications électroniques (Offres d'accès Internet, le cas échéant Offres de messagerie électronique et Offres Mobile), le Client, s'il a la qualité de consommateur, dispose à l'issue de ce délai, de quatre (4) mois pour procéder à la résiliation de son Contrat sans frais.

Lors de leur entrée en vigueur, les modifications seront réputées acceptées à moins que le Client dans le cas exposé ci-avant ne procède à la résiliation du Contrat dans le délai imparti.

En cas de suppression, le Client ne pourra plus bénéficier de l'Offre concernée au jour de la résiliation effective, et sera remboursé de toute somme payée par avance couvrant une période postérieure à la date d'effet de la cessation.

21.2. Modification à l'initiative du Client

Lorsque le Client n'est pas lié par une période d'engagement, il peut demander à tout moment, à modifier l'Offre par une autre Offre proposée sur le Site Nordnet lorsque cela est possible au regard des conditions de modification.

Le Client peut solliciter, en ligne sur le Site Nordnet ou son Espace Client, une migration qui signifie modification de l'Offre au sein de la même gamme d'offres, ou une conversion, qui signifie une modification de l'Offre pour une Offre appartenant à une autre gamme/une autre technologie) de l'Offre actuelle ou de celle que le Client souhaite commander.

Sous réserve qu'il ait au préalable vérifié son éligibilité, les caractéristiques de l'Offre souhaitée, les Prérequis, la compatibilité, la configuration nécessaires de ses équipements, installation, logiciels et Matériels au jour du changement d'Offre.

Nordnet ne pourra traiter la demande de modification du Contrat sollicitée par le Client que, si la modification vers l'Offre souhaitée est possible et autorisée par Nordnet, si elle est complète et valide, adressée selon les modalités définies, et si le Client respecte les Conditions contractuelles applicables à l'Offre actuelle et à l'Offre qu'il souhaite souscrire, ainsi que les conditions spécifiques de modification d'abonnement définies par Nordnet.

Toute demande de modification du Contrat par le Client et acceptée par Nordnet vaut demande de résiliation du Contrat entraînant les conséquences prévues à l'article 23 « Conséquences de la cessation du Contrat ». La migration ou la conversion donne lieu à la conclusion d'un nouveau Contrat par le Client.

Lorsque le Matériel mis à disposition ou loué par Nordnet au Client au titre de son Offre est compatible avec l'Offre souhaitée à l'occasion de la modification du Contrat, le Client n'est pas tenu de le retourner à Nordnet et ne sera pas livré d'un nouveau Matériel. Le Matériel sera alors rattaché à la nouvelle Offre souscrite en lieu et place du Matériel devant être mis à disposition ou loué au titre de la nouvelle Offre. Dans le cas contraire, le Client doit retourner le Matériel conformément à l'article 10.9 « Retour de Matériel ».

En cas de refus de sa demande de modification par Nordnet, le Client en sera informé par Nordnet et l'Offre actuelle sera maintenue, sauf résiliation écrite de sa part. Pendant le délai de modification de l'Offre, le Client conservera l'Offre dont il bénéficie au jour de sa demande, sauf conditions contraires applicables.

21.3. Circulation du Contrat

Le Contrat est personnel et attaché au Client qui ne peut le céder, transférer, déléguer ou licencier pour quelque cause que ce soit, de façon totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit, sans l'accord écrit et préalable de Nordnet. La circulation du Contrat sera notamment soumise à la compatibilité et la disponibilité de l'Offre, à la transmission des éléments et justificatifs nécessaires par le cédant et/ou le cessionnaire, dont un moyen de paiement valide. A défaut, Nordnet se réserve le droit de bloquer ou résilier le Contrat.

Nordnet peut céder, transférer, déléguer tout ou partie du Contrat sous réserve d'en informer le Client par courrier ou sur un autre support durable un (1) mois à l'avance. Nordnet pourra librement avoir recours à un ou plusieurs tiers pour exécuter tout ou partie de ses obligations au titre du présent Contrat.

En cas de décès du Client, Nordnet étudiera la demande (résiliation, cession, ...) relative à l'Offre des ayants-droits, accompagnée de tout justificatif utile et/ou en cas de cession des informations nécessaires et moyen de paiement valide, sous réserve dès lors que l'Offre soit compatible et disponible.

22. RESILIATION

La résiliation est entendue au sens de l'article 1229 du Code civil comme mettant fin au Contrat et ne donne lieu à aucune restitution entre le Client et Nordnet, hors retour du Matériel et paiement des sommes dues au titre du Contrat ou de la rupture anticipée.

22.1. Résiliation sans faute

Le Client peut résilier le Contrat, y compris chacune de ses Options, à tout moment, en adressant par écrit sa demande datée et signée et en rappelant son numéro Client ainsi que l'Offre ou Option concernée (cf. article 24 « Contacts et Notifications ») Il peut également utiliser le formulaire mis à disposition par Nordnet à cet effet téléchargeable sur son Site Internet, ou disponible sur simple demande auprès de Nordnet ou résilier en utilisant la fonctionnalité « résiliation » via l'Espace Client.

La résiliation du Contrat peut donner lieu à des frais de résiliation mentionnés dans le récapitulatif contractuel. Si le Client est lié par une durée minimum d'engagement, le Client est tenu d'acquitter en une fois les sommes restant dues jusqu'au terme de la période d'engagement.

Sa demande de résiliation sera prise en compte dans un délai de dix (10) jours à compter de la date de réception par Nordnet, sauf indication contraire de sa part précisant un délai de résiliation plus long, ne pouvant toutefois excéder deux (2) mois à moins d'un accord contraire de Nordnet.

Une indemnité pourrait être réclamée au Client par Nordnet en cas de non-retour de tout ou partie du Matériel mis à sa disposition ou loué.

La résiliation d'une Option n'entraînera pas la résiliation de l'Offre ou d'une autre Option. A l'inverse, la résiliation de l'Offre entraînera la résiliation des Services souscrits en option, sauf volonté du Client de maintenir les Services pouvant être souscrits séparément à titre principal, ou le cas échéant dans le cadre d'une nouvelle Offre souscrite.

22.2. Résiliation du Client pour motif légitime

Si le Client a la qualité de consommateur ou de non-professionnel ou de Petit Professionnel, et s'il est affecté par une circonstance exceptionnelle nécessitant la résiliation anticipée du Contrat, il peut résilier son Contrat pour motif légitime, sur demande adressée à Nordnet par une personne disposant de la qualité à agir, par courrier, accompagnée des justificatifs nécessaires, en précisant le numéro de Client, le numéro de Contrat et l'Offre, Nordnet procédera alors à la résiliation sans frais du Contrat. Ces circonstances exceptionnelles sont limitativement énumérées par le Conseil National de la Consommation et sont reportées ci-dessous. Ces circonstances peuvent néanmoins évoluer.

La résiliation prendra effet dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception par Nordnet de la demande justifiée et complète. Nordnet pourra demander tout justificatif, non fourni par le Client, qui lui paraît utile pour traiter sa demande.

- Déménagement - En cas de déménagement du Client ou de l'Utilisateur principal de l'Offre hors du Territoire, ou sur le Territoire en un lieu où l'Offre souscrite est inaccessible, le Client doit en informer Nordnet dans les trente (30) jours et en justifier à Nordnet au moyen d'une pièce justificative valide. Il sera autorisé à résilier votre Contrat dès lors qu'il produira un document pertinent au nom du Client ou de l'Utilisateur principal de l'Offre (factures d'électricité, eau, gaz) justifiant du déménagement, de la nouvelle adresse et de la qualité d'Utilisateur principal de l'Offre.
- Décès - En cas de décès du titulaire du Contrat ou de l'Utilisateur principal du Contrat ayant la qualité de conjoint, ascendant ou descendant direct du Client, ses héritiers ou ayants-droits pourront demander la résiliation anticipée du Contrat, en justifiant de leur intérêt à agir et en présentant un certificat de décès ainsi que tout élément justifiant de la qualité de l'Utilisateur principal.
- Perte d'emploi (licenciement) / Surendettement - En cas de perte d'un emploi à durée indéterminée, ou de surendettement du Client (faisant suite à la décision de recevabilité du dossier par la Commission de surendettement des particuliers), Il pourra demander la résiliation anticipée du Contrat, en présentant un justificatif tel que la copie de l'attestation pôle emploi remise par l'employeur ou tout autre document similaire, la notification de la recevabilité de votre dossier par la Commission de surendettement des particuliers.
- Liquidation judiciaire - En cas de mise en liquidation judiciaire du Client, le Contrat pourra être résilié, pour le compte du Client, par le liquidateur judiciaire désigné par la juridiction compétente en présentant tout justificatif nécessaire (décision du Tribunal prononçant la liquidation judiciaire, avis de publication au BODACC).
- Force majeure au sens habituellement reconnu par la jurisprudence française (tout justificatif daté permettant de démontrer les circonstances invoquées et leurs effets)
- Mise en détention - En cas de mise en détention du Client ou de l'Utilisateur principal de l'Offre, pour une durée minimale de trois (3) mois, dans un établissement pénitentiaire, rendant l'utilisation de l'Offre impossible, le Client pourra demander la résiliation anticipée de l'Offre, en présentant tout justificatif lié à l'incarcération (mentionnant sa durée), et à la qualité d'Utilisateur principal.
- Maladie grave, hospitalisation longue durée (d'une durée minimale de trois mois) ou handicap - En cas de maladie grave, d'hospitalisation longue durée ou de handicap du Client ou de l'Utilisateur principal de l'Offre, rendant impossible l'usage de l'Offre, le Client pourra demander la résiliation anticipée de l'Offre, en présentant un certificat médical attestant de l'impossibilité d'utiliser l'Offre ainsi que sur son caractère permanent ou de longue durée (supérieur à trois mois), et un justificatif lié à la qualité de l'Utilisateur principal.

- Ecart significatif de performance (sauf accès à Internet) – Le cas échéant, le Client, s'il a la qualité de consommateur, de non-professionnel ou de Petit professionnel peut résilier le Contrat, sans aucun frais, en cas d'écart significatif, permanent ou fréquent, entre les performances réelles d'un service de communications électroniques, autre qu'un service d'accès à l'Internet, et les performances mentionnées dans le Contrat.

22.3. Résiliation pour faute

En cas d'inexécution ou mauvaise exécution de leurs obligations, la partie qui souhaite procéder à la résiliation du Contrat pour faute de l'autre partie devra :

- Mettre la partie défaillante en demeure de respecter ses engagements, par courrier (cf. article 24 « Contacts et Notifications »),
- Envoyer un second courrier pour notifier la résiliation à l'expiration d'un délai de trente (30) jours à compter de la date d'émission du précédent, si l'autre partie ne s'est pas conformée à ses obligations dans ce délai. Le Contrat sera résilié de plein droit à réception de cet envoi s'il manifeste clairement la volonté de le résilier. La résiliation prenant effet à la date de réception ou de première présentation du courrier.

Dans le cas où la nature des engagements inexécutés rendrait impossible de remédier au manquement (exemple : résiliation d'une licence sur demande de l'éditeur d'un logiciel, du fait d'un manquement aux obligations contractuelles issues de la licence), et sous réserve d'en justifier, l'autre partie pourra résilier le Contrat, par courrier, de plein droit immédiatement après la constatation de l'engagement inexécuté, en faisant état de sa volonté d'invoquer le bénéfice de la présente clause.

En cas de non-conformité avec le Contrat ou de défaut de fourniture d'un des éléments de l'Offre s'il s'agit d'une offre groupée, si le Client a la qualité de consommateur, il a le droit de résilier le Contrat en ce qui concerne tous les éléments de l'offre groupée qui s'entend de services et d'équipements terminaux comprenant au moins un service d'accès à l'Internet ou un service de communication interpersonnelle fondé sur la numérotation accessible au public.

23. CONSEQUENCES DE LA CESSATION DU CONTRAT

Les conséquences liées à la cessation du Contrat peuvent être complétées et/ou amendées par les Dispositions Spécifiques applicables à l'Offre concernée.

23.1. Paiement

Les sommes dues (redevances, éventuels impayés, consommations, non-retour de Matériel...) devront être acquittées par le Client aux dates de facturation propres à chaque somme.

Sauf en cas de résiliation pour motif légitime, si le Client n'est pas lié par une période d'engagement au titre de son Contrat le mois commencé au jour de la date d'effet de la résiliation est dû dans son intégralité. Toutefois, si le Client a la qualité de consommateur ou de non-professionnel et que l'Offre concerne un service de communications électroniques (accès Internet, Offre mobile), en cas de résiliation en cours de mois, Nordnet procédera au remboursement au *pro rata temporis* des sommes éventuellement versées par avance pour la période restant à courir au-delà de la résiliation effective de l'Offre, après encaissement définitif des sommes dues par le Client au titre de l'Offre (redevances, éventuels impayés, consommations, ...).

Sauf en cas de résiliation pour motif légitime, si le Client est lié à Nordnet par une période d'engagement au titre de son Contrat, le paiement des sommes (restant) dues jusqu'au terme de cette période - y compris les mensualités - doit être acquitté dans son intégralité au jour de la résiliation effective de l'Offre. Ce paiement éventuel est dû en raison de la Commande à un contrat à durée déterminée conformément à l'article L.224-28 du Code de la Consommation et à sa cessation par anticipation. En outre, des éventuels frais de résiliation peuvent être applicables selon l'Offre tels que précisés à la rubrique « Tarifs » du Site et dans le récapitulatif contractuel de l'Offre.

Si Nordnet devait effectuer un remboursement, celui-ci ne peut être effectué qu'après encaissement définitif de toutes les sommes dues y compris par voie de compensation.

23.2. Offre

Au jour de la cessation du Contrat par suite d'une résiliation ou autrement, l'Offre sera désactivée et le Client ne bénéficiera plus de l'Offre et Options éventuellement associées, et n'accédera plus aux données qui seraient éventuellement stockées par Nordnet à ce titre (à l'exception des emails dans les conditions dédiées à l'Offre concernée). Pour une Offre d'accès Internet, Nordnet peut maintenir gratuitement l'usage des boîtes électroniques pendant six (6) mois. Il appartient au Client de veiller à sauvegarder les données qui pourraient être stockées par Nordnet et notamment des emails (cf. « Service de messagerie électronique » aux Conditions contractuelles applicables).

Si le Client bénéficie d'un Produit, il s'engage, à l'issue du Contrat ou de la licence concernée, à détruire le Produit et toutes les copies dudit Produit autorisées par le Contrat ou la législation en vigueur, et à le désinstaller de tout appareil sur lequel il a été installé.

En aucun cas, Nordnet ne pourra être tenue responsable des conséquences liées à la désactivation du Produit, Service ou Matériel. Il appartient au Client de mettre en place tout moyen de sécurité informatique aux fonctionnalités équivalentes dont il aurait pu bénéficier au titre de l'Offre.

Lorsque l'Offre souscrite est accompagnée d'Options, la cessation de l'Offre entraîne la cessation de toute Option souscrite dans ce cadre, à moins qu'elle ne puisse être fournie en dehors de l'Offre et que le Client indique expressément et préalablement à Nordnet par écrit vouloir la maintenir. A l'inverse, la cessation d'une Option n'entraîne pas la cessation de l'Offre souscrite ou des autres Options éventuellement souscrite dans ce cadre.

23.3. Restitution du Matériel

Tout Matériel mis à la disposition ou loué ou encore remplacé par Nordnet devra être restitué à Nordnet dans les conditions visées à l'article 10.9 « Retour de Matériel(s) », dans les trente (30) jours suivant la résiliation ou cessation effective du Contrat, accompagné de tout accessoire (câbles, alimentation, ...).

A défaut de retour effectif dans le délai, le Client sera tenu au paiement d'une indemnité facturée par Nordnet à ce titre selon les tarifs définis sur le Site Nordnet à l'adresse <https://www.nordnet.com/corporate/tarifs> rubrique « Matériel ».

23.4. Licence de logiciel

La cessation de l'Offre souscrite entraîne de plein droit, sans qu'une notification ne soit nécessaire, la cessation de la totalité des licences éventuellement concédées dans ce cadre.

La résiliation d'une licence de logiciel par l'éditeur ou le distributeur d'un Produit, par le distributeur ou le fabricant d'un Matériel ou par Nordnet, du fait d'un manquement de la part du Client aux obligations contractuelles, pourra entraîner, de plein droit, sans préavis ni indemnité, la cessation de l'Offre afférente.

24. CONTACTS ET NOTIFICATIONS

Toutes les notifications ou communications prévues par le Contrat seront réputées avoir été valablement délivrées si elles sont adressées dans les modalités suivantes :

Le Client peut contacter Nordnet :

- Via la rubrique « Nous contacter » du Site Nordnet
- Via son Espace Client,
- Par courrier adressé à Nordnet – 20 rue Denis Papin – CS 20458 – 59664 Villeneuve d'Ascq Cedex, France.

Afin de pouvoir traiter sa notification, celle-ci doit être comprendre :

- Ses informations : numéros de Client, coordonnées complètes, l'Offre, les débits, les Données, le(s) Matériel, Produit(s), Option(s) et/ou Service(s) concerné(s), ainsi que l'objet précis de sa demande
- Les justificatifs de sa demande

Nordnet peut solliciter la communication de toute pièce complémentaire qui apparaîtrait nécessaire au regard de la formulation de votre demande y compris en original ou certifiée conforme, et si nécessaire une copie lisible des éléments relatifs à votre identification (extrait K-Bis, carte d'identité, mandat, pouvoir, etc.). Nous recommandons de conserver la preuve de l'envoi et de la date d'envoi de la notification.

Nordnet pourra contacter le Client aux coordonnées communiquées lors de la Commande de l'Offre et qui sont inscrites sur son Espace Client, à savoir :

- Son Adresse de contact correspondant à l'adresse de messagerie communiquée lors de sa Commande (de manière privilégiée)
- Son numéro de téléphone fixe ou mobile y compris par SMS
- Son adresse postale

Tout Courrier électronique sera réputé avoir été reçu quinze (15) jours après son expédition par Nordnet. Si le Client est dans l'impossibilité de consulter votre messagerie pendant ce délai, il lui appartient d'en avertir Nordnet par écrit.

25. RESPONSABILITE

25.1. Responsabilité de Nordnet

Au-delà du respect des caractéristiques indiquées au sein du Contrat, l'Offre ne comporte pas, sauf obligations légales ou réglementaires impératives contraires, de garantie de niveau de qualité de service minimum.

Nordnet n'est pas tenue d'une obligation de surveillance ni de rechercher tout usage illicite de ses offres.

Nordnet est responsable de tout préjudice direct en cas de dommages corporels et matériels causés au Client qui résulteraient d'une faute commise par Nordnet.

Concernant l'utilisation des Produits de sécurité, Nordnet n'est soumise qu'à une obligation de moyen limitée au regard notamment de la nature des technologies employées.

Nordnet ne peut néanmoins en aucun cas être tenue responsable, quel que soit le type d'action en responsabilité engagée, sauf règle légale impérative contraire, des catégories de dommages suivants, même si Nordnet a été informée de leur possible survenance :

- Des dommages immatériels et/ou parfois qualifiés d'indirects, accessoires, spéciaux y compris les dommages résultant d'une perte de profits, de manque à gagner, de perte de données ou de privation d'usage subis par le Client ou par un tiers,
- Des dommages que pourrait subir tout bien connecté à Internet, ainsi que tout fichier, donnée ou logiciel qui y serait présent ou lié dans la mesure où le dommage n'est pas lié à une défaillance de Nordnet.

Lorsque le Client, un Utilisateur ou un tiers aura contribué au dommage, la responsabilité de Nordnet sera limitée à hauteur de la faute qui lui est imputable, et pour la part contribuant à la réalisation du préjudice. A titre d'exemple, peut être considéré comme un manquement de la part du Client ou le cas échéant des Utilisateurs ou tiers :

- Tout défaut de paiement des sommes dues en exécution du Contrat,
- Les perturbations ou défaut de protection ou dysfonctionnements de votre réseau interne ou de votre appareil connecté ou des logiciels installés,
- La mauvaise installation ou l'absence d'installation des éléments constituant l'Offre, activation ou paramétrage de tout ou partie de l'Offre lui étant imputable,
- Le non-respect des Prérequis, de la configuration minimale et des incompatibilités entre tout ou partie de l'Offre et tout type d'élément présent sur votre(vos) appareil(s),
- En cas de négligence de protection de votre installation technique, électrique, des appareils, des applications ou de vos logiciels,
- L'utilisation non-conforme de tout ou partie de l'Offre,
- En cas de défaut de communication ou de la communication erronée des informations et pièces requises pour les besoins du Contrat,
- En cas de désactivation du Produit ou Service ou Matériel.

En tout état de cause, et à l'exception des dommages corporels causés aux personnes, la responsabilité pécuniaire de Nordnet sera plafonnée au montant total du prix payé au titre de l'Offre souscrite pour le mois au cours duquel le dommage se produit.

Toutefois, si une partie uniquement des Services de l'Offre était impactée, et/ou si le dysfonctionnement ne portait que sur une partie du mois au cours duquel le dysfonctionnement a eu lieu, l'indemnité qui serait allouée par Nordnet sera calculée en fonction de la valorisation du Service impacté, définie par Nordnet, et/ou le cas échéant au prorata temporis de la durée du dysfonctionnement, dans la limite du plafond d'indemnisation précité, sans qu'elle ne puisse être inférieure à la somme de dix euros (10€) TTC. Cette clause sera appliquée sous réserve d'une disposition d'ordre public. Dans ce cas, la responsabilité sera limitée dans la mesure permise par ladite loi applicable de manière complémentaire.

Nordnet ne peut être tenue responsable des conséquences dommageables qui résulteraient de l'exécution de toute décision de justice ou toute décision d'une autorité de tutelle ou habilitée ou d'une administration, devenue définitive ou exécutoire en vertu de laquelle Nordnet serait amenée à effectuer une action ayant des conséquences sur l'exécution de tout ou partie du Contrat.

Les Matériels fournis, vendus ou loués au titre de l'Offre souscrite ou des Options sont considérés comme des équipements électriques et électroniques pouvant avoir des effets potentiels sur l'environnement et la santé humaine.

25.2. Responsabilité du Client

Le Client est responsable de la bonne exécution de vos obligations. Il est seul responsable de l'utilisation conforme de l'Offre et de tout préjudice direct entraînant un dommage corporel, matériel ou immatériel, causé aux tiers ou à Nordnet, à ses représentants, ses administrateurs, ses préposés, qui résulteraient d'un manquement à ses obligations contractuelles ou légales. Il s'engage à répondre auprès de ces personnes de toutes les conséquences dommageables et également, et de façon non limitative, en cas de plainte, action, mise en cause ou encore mise en responsabilité, devant quelque juridiction que ce soit, qui pourraient résulter de ces manquements.

25.3. Responsabilité en cas de demande de portage ou de changement de fournisseur par le Client

Lors de sa Commande, si le Client demande le portage de son numéro de téléphone fixe et/ou mobile vers Nordnet, le portage sera réalisé dans les délais impartis par l'ARCEP, sous réserve de l'éligibilité et le cas échéant du raccordement à l'Offre d'accès Internet souscrite, à moins qu'il n'ait demandé à décaler l'opération à une date ultérieure. Le point de départ du délai de portage est fixé au jour de la validation de la demande éligible de portabilité par Nordnet, ou la date ultérieure qu'il aura indiquée ou la date de raccordement du logement ou local (si la technologie sous-tendant l'Offre d'accès Internet le nécessite) par le technicien mandaté par l'Opérateur en cas de la gestion du réseau concerné et/ou de livraison du Service d'accès Internet. Lorsque la portabilité sollicitée nécessite le raccordement à l'Offre d'accès à Internet souscrite, ce raccordement doit être préalablement effectué avant que la demande de portabilité ne puisse être initiée.

En cas de retard du portage de son numéro de téléphone vers Nordnet, qui n'aurait notamment pas pour origine l'inéligibilité de la demande de portabilité, le fait d'un tiers, une demande ou une faute de sa part ou de la personne le représentant, le défaut d'éligibilité ou de raccordement du logement ou local au réseau sous-tendant l'Offre souscrite incluant le Service de téléphonie, ou encore l'indisponibilité du Service d'accès Internet, y compris en cas de blocage, de suspension, de maintenance ou de cessation du Contrat, sous quelque forme que ce soit, et dont Nordnet serait seule responsable, le Client pourra demander à Nordnet (cf. article 24 « Contacts et Notifications ») une indemnité dont le montant s'élèvera alors à un cinquième du prix mensuel de l'Offre souscrite par jour de retard. Le retard s'entend du délai allant du jour suivant l'expiration du délai de portage maximum défini par l'ARCEP jusqu'au jour au cours duquel la gestion du numéro porté est effective auprès du prestataire de téléphonie de Nordnet, permettant le rétablissement du Service de téléphonie.

En cas de perte du numéro de téléphone ayant fait l'objet de la demande éligible de portabilité vers Nordnet par le Client, et dont Nordnet serait seule responsable après avoir procédé à la validation de ladite demande, il pourra demander à Nordnet (cf. article 24 « Contacts et Notifications ») une indemnité dont le montant s'élèvera alors à vingt-quatre fois (24) le prix mensuel de l'Offre souscrite.

26. FORCE MAJEURE

Toute inexécution par l'une ou l'autre des parties ne pourra engager sa responsabilité lorsque celle-ci résulte d'un événement de force majeure, tel que prévu à l'article 1218 du Code civil.

Par dérogation à ce texte et de convention expresse, les événements suivants seront réputés constitutifs de cas de force majeure, indépendamment des critères d'irrésistibilité, d'imprévisibilité et d'extériorité s'ils sont indépendants de la volonté des parties et même s'ils ne sont que partiels qu'ils concernent Nordnet, ses fournisseurs, ou partenaires, et le cas échéant pour les noms de domaine, le registre ou l'autorité de tutelle :

- Interdictions ou restrictions des autorités publiques à la fourniture des services de communications électroniques, notamment toute interruption de service expressément demandée par une autorité administrative ou juridictionnelle ou retrait d'une autorisation,
- Arrêt de la fourniture d'énergie, défaillance et/ou interruption des réseaux de transmission y compris de l'accès au réseau internet,
- Panne et/ou sabotage des moyens de communications électroniques, actes de piratage et attaques informatiques,
- Incendie, foudre, inondation et autre catastrophe naturelle, dégât des eaux, intempérie exceptionnelle, avarie, épidémie, émeute, guerre, guerre civile, insurrection, attentat, explosion, acte de vandalisme,
- Grève totale ou partielle, lock-out, extérieurs à Nordnet,
- Pandémie, état d'urgence, mesures gouvernementales,
- Pour les noms de domaine, toutes décisions des registres ou autorités de tutelle pour une cause non imputable à Nordnet qui empêcheraient, en tout ou partie, l'exécution du Contrat.

Dès lors qu'une partie est affectée par un cas de force majeure, elle en informe et en justifie à l'autre partie dans les plus brefs délais à compter de sa survenance par tout moyen approprié.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées du présent Contrat affectées par celui-ci pendant toute sa durée et tant que ses effets se feront sentir.

Néanmoins, si les conséquences de la force majeure duraient plus de trente (30) jours consécutifs, chacune des parties pourra mettre fin de plein droit au Contrat en notifiant cette décision par tout moyen visé à l'article 24 « Contacts et Notifications » sans que cette résiliation n'ouvre droit à l'obtention d'une quelconque indemnité pour l'une ou l'autre des parties.

27. RECLAMATIONS – REGLEMENT AMIABLE DES DIFFERENDS

Toute réclamation relative au Contrat doit être adressée à Nordnet en exposant les éléments nécessaires à la prise en compte de votre réclamation par Nordnet (tel que l'objet de votre réclamation, l'Offre concernée, votre numéro de Client, votre numéro de Contrat, et votre demande) dans les conditions suivantes. Les Offres de communications électroniques bénéficient d'une prescription spéciale de douze (12) mois.

27.1. Traitement des réclamations par Nordnet

Premier niveau de contact :

Le Client peut contacter notre Service Relation Clients :

- Par courrier, adressé au Service Relation Clients, 20 rue Denis Papin - CS 20458 - 59664 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX.
- Par voie électronique, via le formulaire de contact disponible sur le Site Nordnet ou sur votre Espace Client (Rubrique « Contactez-nous »).

Nordnet répondra dans le mois suivant la réception de la réclamation.

Deuxième niveau de contact :

Si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le Service Relation Clients, ou à défaut de réponse dans le délai d'un mois, il peut contacter notre Service Recours Consommateurs, en lui adressant un courrier exposant les éléments nécessaires à la prise en compte de sa réclamation. Nordnet répondra dans le mois suivant la réception de la réclamation.

27.2. Recours au Médiateur des Communications Electroniques

Après épuisement des deux niveaux de contact (cf. ci-dessus), si le Client a la qualité de consommateur, de non-professionnel ou de Petit professionnel et qu'il n'accepte pas les termes de la réponse apportée par Nordnet ou à défaut de réponse dans les délais susvisés, il a la possibilité de saisir le Médiateur des Communications Electroniques, d'une procédure de médiation facultative et gratuite, sous réserve de satisfaire aux conditions définies par ce dernier :

- Via le formulaire dédié sur le site www.mediation-telecom.org.
- A défaut, en adressant le formulaire issu du site du Médiateur à l'adresse suivante : le Médiateur des communications Electroniques - CS 30342 - 94257 Gentilly Cedex.

28. LOI APPLICABLE – COMPETENCE JURIDICTIONNELLE

La loi française sera seule applicable au présent Contrat à l'exclusion des règles de conflit.

En cas de litige relatif au Contrat, sa validité, son exécution, son interprétation, ou sa résiliation, comme ses suites, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification effectuée par l'une des parties (cf. article 24 « Contacts et Notifications »).

A défaut d'accord amiable, tout litige pourra être porté devant le tribunal compétent, déterminé conformément aux règles de droit commun, sauf si le Client a la qualité de commerçant.

Pour les commerçants, tout litige entre les parties, relatif à leurs relations contractuelles et commerciales sera soumis à la compétence exclusive des juridictions du lieu du siège social de Nordnet, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs, de procédures d'urgence, conservatoire en référé ou par voie de requête.

29. DISPOSITIONS DIVERSES

29.1. Indépendance des parties

Les parties déclarent expressément qu'elles agiront à tout moment en toute indépendance l'une de l'autre. Le Contrat ne peut créer entre le Client et Nordnet une quelconque filiale ou entreprise commune, ni un quelconque lien de subordination ou de représentation (mandat, agence, commission etc.). En conséquence, chacune des parties veillera à ce qu'aucune confusion ne se fasse sur sa qualité, Nordnet intervenant dans les limites de ses attributions légales, réglementaires et administratives et de celles définies au sein du présent Contrat.

29.2. Divisibilité

Si l'une quelconque des clauses du Contrat était annulée en tout ou partie, la validité des autres clauses n'en serait pas affectée. Les parties devront alors, si possible, la remplacer par une clause valable correspondant à l'esprit et à l'objet du Contrat.

29.3. Tolérance

Le fait pour l'une des parties de s'abstenir de diligenter un quelconque recours à la suite d'un manquement de la part de l'autre partie à l'une quelconque de ses obligations résultant du Contrat, ne saurait valoir renonciation à exercer ledit recours relativement à ce manquement ou à tout manquement ultérieur.

29.4. Intitulés

Les intitulés des articles du Contrat ont pour seul but de faciliter les références et n'ont pas par eux-mêmes de valeur contractuelle ou de signification particulière.

29.5. Frais

Les parties sont chacune tenues du paiement de tous les frais et coûts y compris les honoraires et débours encourus par elles, en relation avec le Contrat et les opérations qu'il prévoit.

29.6. Langue du Contrat

La langue française est la langue officielle du Contrat. Toute traduction du Contrat transmise ou communiquée par Nordnet ne serait donnée qu'à titre indicatif, afin de faciliter la compréhension des Clients non francophones. Seule la version française fait foi.

29.7 Cession du Contrat

Le Client est informé et accepte que Nordnet puisse céder le Contrat à tout tiers ou dans le cadre de toute opération relative à son activité. Dans cette hypothèse, les Parties conviennent que l'obligation d'exécution du Contrat sera transférée au cessionnaire de sorte que Nordnet sera libérée de toute obligation à cet égard à compter du transfert.

PARTIE 2. DISPOSITIONS SPECIFIQUES A L'OFFRE PRO+ DE NORDNET (VERSION DU 16/10/2023)

1. Descriptif des Offres et Options
2. Spécificités liées à la technologie
3. Produits et Services
4. Options 'Matériels'
5. Prestation de Pose du Kit Satellite
6. Pack d'Options

Annexe 1 : Descriptif de l'Offre et Options

Annexe 2 : Grille tarifaire du Service VoIP

Annexe 3 : Fonctionnalités de la Suite de Sécurité Securitoo

Les Dispositions spécifiques s'appliquent en complément des Dispositions communes, et ne peuvent être appliquées indépendamment. Le contenu des Offres, des Options et packs d'Options sont fonction de l'Offre choisie par le Client. Les durées d'engagement et tarifs applicables, sont ceux en vigueur, définis lors de la Commande ou de la modification du Contrat. En cas de contradiction éventuelle entre les Dispositions communes et les Dispositions spécifiques, les Dispositions spécifiques prévaudront.

La Commande de l'Offre, en ce compris les Produits de sécurité, est réservée à un usage professionnel limité et raisonnable à destination de Clients ayant la qualité d'artisans, de professions libérales, de Micro-entreprises, de Petites entreprises, n'ayant pas les besoins spécifiques d'accès à Internet pour les entreprises, situés sur le Territoire, respectant les Prérequis, dont le logement/local est éligible et effectivement raccordé au réseau de l'Opérateur technique et compatible avec les contraintes d'installation du Matériel et des éventuelles restrictions liées à l'Offre.

Cette Offre ne comprend ni débit garanti, ni temps de disponibilité garanti, ni temps de rétablissement garanti.

Pour bénéficier de l'Offre, il est indispensable de disposer d'un Kit Satellite compatible avec le satellite Eutelsat K-VHTS (2,7° Est Jupiter 3) en Bande KA et qu'il soit installé dans le respect des Prérequis et des conditions requises Il est mis à disposition par Nordnet dans le cadre de l'Offre neosat Pro+.

Si le Client dispose d'ores et déjà d'un Kit Satellite, le Client devra vérifier préalablement à la Commande la compatibilité avec la technologie employée (Eutelsat K-VHTS (2,7° Est Jupiter 3) en Bande KA) auprès de Nordnet (cf. article 24 « Notifications » des Dispositions Communes), et transmettre à Nordnet tout élément permettant d'associer son matériel aux Services et au Matériel associés à l'Offre souscrite pour pouvoir en bénéficier.

Si le Client dispose d'un Kit Satellite dans le cadre d'une Offre neosat Pro, compatible Konnect, la conversion de votre formule d'abonnement vers une Offre neosat Pro+, compatible K-VHTS nécessitera le remplacement de la tête d'émission/réception et du modem satellite de votre Kit Satellite actuel.

1. DESCRIPTIF DES OFFRES ET OPTIONS

Le contenu des Offres de Nordnet, ainsi que des Options et Packs d'Options est présenté au sein du tableau figurant en annexe 1 des présentes. Les caractéristiques de ces Offres sont fonction de la formule choisie.

2. SPECIFICITES LIEES A LA TECHNOLOGIE

Zone de couverture : France métropolitaine, sous réserve que l'adresse d'installation soit située au sein de la zone de couverture du satellite Eutelsat K-VHTS (2,7° Est Jupiter 3) en bande KA.

Kit Satellite : Matériel composé d'une parabole extérieure bidirectionnelle permettant de recevoir et d'émettre des données Internet à haute vitesse par voie satellitaire, une tête de réception/émission Internet, un modem satellite, un double câble coaxial, un câble connecteur F, un câble Ethernet RJ45, un guide d'installation, un tutoriel, un mât, des renforts anti-vibrations et la visserie adaptée. Tout autre matériel de connexion est réputé incompatible à moins que le Client communique à Nordnet toutes les informations nécessaires à Nordnet pour évaluer la compatibilité du matériel existant dont il disposerait et qu'une telle compatibilité soit identifiée par Nordnet ou qu'un tel matériel soit expressément désigné comme compatible dans les Prérequis. Ce Matériel peut être acheté (le bénéfice d'une subvention peut être appliqué si le Client y est éligible, cf. article 3.4 « Subventions » des Dispositions communes) ou loué auprès de Nordnet, selon l'Offre souscrite.

Vérifications préalables complémentaires : le Client doit disposer d'un Kit Satellite compatible avec le satellite Eutelsat K-VHTS (2,7° Est Jupiter 3) en bande KA. Ce Kit Satellite doit être installé dans les conditions requises. Si le Client dispose d'ores et déjà d'un Kit Satellite, il doit vérifier préalablement à sa Commande sa compatibilité avec la technologie employée auprès de Nordnet, et

transmettre à Nordnet tout élément permettant d'associer son matériel aux Services et au Matériel associés à l'Offre pour pouvoir en bénéficier. Une NordnetBox est également mise à disposition du Client par Nordnet dans le cadre de la formule d'abonnement. La NordnetBox peut être un Matériel reconditionné, selon le choix de Nordnet.

Il appartient au Client de vérifier que le lieu d'installation n'est pas à proximité de sources électromagnétiques (ex : aéroport), et qu'il dispose bien d'une vue dégagée au sud, dépourvue de tout obstacle, physique ou géographique (ex : immeuble, arbre, mont), pour pointer correctement la parabole et/ou la Tête TV, mais également qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires (ex : copropriété, location/propriétaire, installation classée). En raison des pénuries d'adresses IP, l'adresse IP qui est attribuée dans le cadre de ce Service peut (hors IP fixe selon l'Offre ou l'Option choisie par le Client), éventuellement être partagée entre plusieurs utilisateurs de réseau satellitaire.

Restrictions d'usage et débits : Le Service d'accès Internet par voie satellitaire (opérateur satellitaire Eutelsat), est basé sur des ressources limitées et lointaines. Des conditions et éventuelles restrictions peuvent à ce titre être imposées comme à tous les utilisateurs du service satellitaire.

En complément des dispositions communes, les débits de l'accès Internet par satellite sont fonction de la polarisation et du pointage corrects du Kit satellite, ainsi que du maintien des Prérequis (ex : évolution de la végétation, construction...).

Les débits peuvent être réduits notamment afin d'assurer une utilisation équitable d'Internet entre les utilisateurs du satellite Eutelsat K-VHTS (2,7° Est Jupiter 3) en bande KA et dans un souci de protection des installations des opérateurs, notamment en période de forte sollicitation, voire tout ou partie de l'Offre suspendue en cas :

- D'usage constant de l'accès à pleine capacité,
- D'usage excessif de la bande passante mutualisée entre les utilisateurs de l'accès fourni grâce au satellite Eutelsat K-VHTS (2,7° Est Jupiter 3) en bande KA,
- De signalement d'abus,
- D'usage pouvant entraîner un dysfonctionnement du Service ou du réseau de l'opérateur satellitaire, des infrastructures de Nordnet et/ou de l'opérateur satellitaire, ou encore d'un tiers,
- De saturation du réseau satellitaire.

Indépendamment du dépassement de son quota de trafic priorisé visé ci-après, le débit peut être réduit notamment en période de forte sollicitation du réseau par l'ensemble des utilisateurs du réseau de l'opérateur satellitaire. En raison des spécificités et/ou contraintes liées à la technologie de même qu'à l'opérateur satellitaire, le Client est informé que le volume de flux dédié aux usages vidéo, quel que soit l'usage ou la plateforme utilisé, est fonction du débit maximum disponible au titre de l'Offre souscrite. Selon l'Offre souscrite, le flux dédié à la vidéo peut varier. Il est dans tous les cas, partagé entre ses différents usages vidéo simultanés sur l'ensemble de ses appareils connectés. Par conséquent, la qualité de vidéo associée pourra également être différente selon l'Offre choisie et le quota de données priorisées disponible. Si des mesures de gestion du trafic sont appliquées par Nordnet, les données recueillies à cette occasion seront strictement nécessaires à l'exécution du Contrat, ou au respect par Nordnet de ses obligations légales et/ou réglementaires applicables, ou telles que définies par l'autorité de régulation compétente (ARCEP).

Trafic priorisé : le trafic priorisé sur un quota de trafic est défini par mois sur le trafic généré par les utilisateurs du satellite Eutelsat K-VHTS (2,7° Est Jupiter 3) en bande KA., sous réserve de la charge et des conditions du réseau satellitaire au moment de l'usage, et donc sans capacité garantie. Jusqu'à l'atteinte de ce quota maximum, le trafic utilisé au niveau de l'accès du Client est priorisé sur le trafic généré par les utilisateurs du satellite Eutelsat K-VHTS (2,7° Est Jupiter 3) en bande KA. Entre 1h et 6h, le trafic consommé n'est pas décompté du volume de données priorisé. Le volume peut être consommé notamment par l'utilisation du Service de Téléphonie fixe par Internet, la consultation de sites Internet, l'envoi et la réception de Courriers électroniques ou de toute autre donnée, vidéo, etc. Au Jour J de chaque mois, le quota de trafic priorisé est réinitialisé. Le volume priorisé non consommé au cours d'un mois n'est pas reporté sur le mois suivant. Si le volume maximal de trafic est atteint, le trafic ne sera plus priorisé par rapport au trafic généré par les utilisateurs du satellite Eutelsat K-VHTS (2,7° Est Jupiter 3) en bande KA, jusqu'à la prochaine réinitialisation mensuelle du volume consommé. Une baisse des débits alloués pourrait alors être constatée du fait de la dépriorisation du trafic. Suivi consommation sur Espace Client ou en appelant le 3420 (service gratuit + prix appel)

3. PRODUITS ET SERVICES

3.1. Service de messagerie électronique

3.1.1. Adresses et Courriers électroniques

Le Service de messagerie électronique offre selon l'Offre souscrite la possibilité de créer 1 boîte aux lettres électroniques ou jusqu'à 6 boîtes aux lettres électroniques. Le Client peut créer des boîtes aux lettres électroniques de type @nordnet.fr. Le Client est libre de déterminer le nom les composant, à moins que le nom choisi ne soit déjà utilisé par un autre internaute. Nordnet se réserve le droit de ne pas donner suite à une demande de création d'adresse électronique si elle porte ou est susceptible de porter atteinte à l'ordre public, aux droits d'autrui ou aux droits ou à l'image de Nordnet. Nordnet n'est pas tenue de réaliser une quelconque vérification à ce titre. Ainsi s'il est notifié à Nordnet, dès lors que Nordnet ne peut raisonnablement douter du bien-fondé ou de l'exactitude de la notification, ou si Nordnet constate que le nom choisi par le Client est illicite, contraire à l'ordre public, aux réglementations applicables, ou aux Conditions Contractuelles, Nordnet se réserve le droit de bloquer ou de supprimer l'accès à l'adresse concernée sans préavis ni indemnité. Le Client pourra proposer la création d'une nouvelle adresse de Courrier électronique.

Dans certains cas tels qu'un changement de dénomination, de marque, d'un rapprochement de Nordnet avec un autre fournisseur d'accès Internet, etc., le Client pourrait être invité à les modifier dans les conditions qui lui seraient alors précisées.

Dans l'hypothèse où le Client change de fournisseur d'accès Internet, conformément à l'article L. 44-1 du Code des postes et des communications électroniques, il pourra continuer à avoir accès gratuitement (hors coût lié à votre connexion à Internet) à l'adresse électronique fournie au titre de l'Offre, pour une durée de six (6) mois à compter de la résiliation de cette dernière. A l'issue de ce délai, son adresse électronique sera bloquée et les messages reçus et émis supprimés. Le Client n'aura plus accès aux services « Votre messagerie » et « MobileMail ». Il convient de les sauvegarder au préalable et régulièrement.

3.1.2. Consultation de vos Courriers électroniques

Le Client dispose de plusieurs moyens de consulter ses messages :

- Un Service en ligne de messagerie appelé « Votre messagerie », accessible à l'aide de ses Identifiants de messagerie, à partir du site www.nordnet.com, depuis notamment un ordinateur connecté à Internet équipé d'un navigateur.
- Un Service en ligne de messagerie appelé « MobileMail accessible via un appareil mobile (smartphone ou tablette) sous Android.
- Via le paramétrage de son logiciel de messagerie sur votre ordinateur, tablette ou mobile sous Android.

Ces Services ne sont pas nécessairement reliés entre eux. Si le Client consulte ses Courriers électroniques à partir de l'un d'eux, ils peuvent être automatiquement téléchargés, et il ne pourra pas les visualiser à partir d'un autre de ces Services, sauf à effectuer un transfert manuel.

Il convient d'être vigilant. L'identité de l'expéditeur d'un Courrier électronique peut être usurpée ou le contenu de ce dernier modifié entre son expédition et sa réception du fait d'un acte malveillant : spamming (envoi massif de courriers électroniques non sollicités), phishing (hameçonnage), ...

3.1.3. Acheminement des Courriers électroniques

Nordnet se réserve le droit de ne pas envoyer ni acheminer, vers ou depuis l'adresse électronique, les messages d'une taille supérieure à 50 Mo (cinquante Méga Octets). Le Client et/ou l'expéditeur du message sera averti alors de leur non-délivrance.

La délivrance d'un Courrier électronique est en principe quasi-instantanée. Toutefois, il peut arriver, pour des raisons indépendantes de la volonté de Nordnet liées à la nature du réseau Internet ou à l'action d'autres fournisseurs d'accès Internet ou intermédiaires, que la transmission d'un Courrier électronique puisse être différée dans le temps. Sauf si sa faute est avérée, Nordnet ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'un quelconque retard. Si la correspondance du Client revêt un caractère important, Nordnet recommande d'une manière générale de doubler l'envoi du Courrier électronique par l'envoi d'un courrier papier.

3.1.4. Stockage des Courriers électroniques

Le Client dispose d'un espace de stockage, sur nos serveurs, limité à deux (2) Gigaoctets par adresse électronique. Une fois l'espace maximal atteint, à défaut de téléchargement par le Client ou l'utilisateur des Courriers électroniques qui lui sont destinés, les nouveaux Courriers électroniques reçus ne pourront être stockés et donc reçus. Il appartient au Client donc de télécharger régulièrement les messages qui lui sont adressés et de veiller à conserver l'espace suffisant sur sa boîte de réception.

En cas de perte, par le Client, de Courriers électroniques qu'il a téléchargés, Nordnet ne pourra en être tenue pour responsable.

Pour maintenir la sécurité du réseau et ne pas perturber le service de messagerie électronique fourni à l'ensemble des utilisateurs, Nordnet rappelle qu'il peut être nécessaire, une fois par semestre, de supprimer tout ou partie des messages restés bloqués depuis plus de six (6) mois sur ses serveurs, et qui n'ont pas pu être acheminés sur votre logiciel de messagerie, faute d'espace disponible, ou d'activation du logiciel de messagerie par le Client, ou de téléchargement par le Client des messages qui lui sont adressés au niveau des services de consultation de messagerie mis à sa disposition par Nordnet dans le cadre de l'Offre souscrite. Il est recommandé de consulter de manière effective et régulière, et à tout le moins au minimum une fois par semestre sa messagerie électronique sur chacune de ses adresses de Courriers électroniques.

3.1.5. Services de protection du Service de messagerie

Les adresses de Courriers électroniques mises à disposition par Nordnet dans le cadre de l'Offre souscrite bénéficient d'une protection antivirus et antispaam ayant pour objet d'aider le Client à filtrer les Courriers électroniques dangereux et/ou indésirables sous réserve que les Courriers électroniques transitent effectivement par les serveurs de Nordnet (selon le paramétrage choisi par le Client pour son système de messagerie). Ces Services associés ne protègent pas votre ordinateur ou appareils connectés à Internet et leurs applicatifs dans leur ensemble.

Tout logiciel aux fonctionnalités équivalentes, limité ou non au Service de messagerie, installé sur votre ordinateur ou appareils connectés à Internet peuvent éventuellement entrer en conflit avec les Services antivirus et/ou anti-spam de messagerie proposés par Nordnet.

Aucun dispositif de sécurité informatique ne procure une protection absolue à son Utilisateur. Le Service antivirus de messagerie de Nordnet est à même d'identifier les virus connus. En cas de détection d'un virus, le Courrier électronique concerné ne sera pas acheminé et sera supprimé. Si le Client est destinataire d'un tel message, Nordnet lui adressera un Courrier électronique d'alerte.

Si le Service antispaam de Nordnet considère l'un des Courriers électroniques reçus par le Client comme pouvant être un spam, un « tag » sera ajouté à l'objet du message afin que vous puissiez l'identifier : à titre d'exemple : :- (ou :- (. Il est conseillé de vérifier qu'un Courrier électronique « légitime » ne figure pas parmi les Courriers électroniques indiqués comme étant probablement des spams, avant de les supprimer.

Il appartient ainsi au Client de vérifier le relevé des Courriers électroniques présentés comme indésirables par l'Anti-spam afin de vérifier leur nature et la possible réception d'un Courriel attendu.

3.2. Service de téléphonie fixe

Téléphonie fixe par Internet ou Service de Téléphonie par Internet ou Service (ou Téléphonie) VoIP : service permettant au Client de se raccorder au réseau de téléphonie sur IP, d'émettre des appels vers les destinations identifiées et/ou opérateurs compatibles à l'aide d'un téléphone fixe DECT relié via la NordnetBox (selon le modèle de NordnetBox le téléphone fixe devra comporter une base DECT) et de recevoir des appels téléphoniques émis via les opérateurs disposant d'un réseau compatible.

Dans le cadre de la formule Pro+, le Client pourra passer des appels en illimité vers les numéros fixes de France métropolitaine de type 01, 02, 03, 04, 05 et numéros IP de type 09 (hors numéros courts et numéros spéciaux majorés), les numéros de téléphones fixes de l'étranger (cf. destinations internationales visées en Annexe).

Dans le cadre de la formule Pro+, le Client pourra également appeler en illimité les téléphones mobiles français métropolitains (de type 06 et 07) et mobiles étrangers inclus (cf. destinations internationales visées en Annexe).

Toute communication à la consommation ou hors forfait le cas échéant sera facturée à la seconde, en fonction des destinations et/ou tarifs d'appels afférents, auquel s'ajoute un coût de mise en relation, variable en fonction de la destination de l'appel ou du numéro spécial ou court appelé. Les destinations, tarifs et coûts de mise en relation applicables sont définis sur le Site Nordnet, et en Annexe 2 des présentes. En complément, un coût de service, défini par votre correspondant, pourra également être facturé, pour tout appel vers les numéros courts ou spéciaux majorés. Il est précisé que les appels sont limités à quatre (4) heures de communication par appel (au-delà, il suffit de raccrocher et de rappeler le correspondant).

Le Client bénéficie également d'une messagerie vocale (en composant le 888 à partir de sa ligne téléphonique fixe VoIP ou par email selon le paramétrage qu'il choisit sous réserve le cas échéant de son(ses) logiciel(s) de sécurité informatique), de la consultation du journal des numéros appelés (les 4 derniers chiffres étant masqués), et du suivi de sa consommation sur son Espace Client.

3.2.1. Ligne téléphonique IP/utilisation du Service de Téléphonie fixe par Internet

Un numéro de téléphone de type 09 sera attribué au Client par Nordnet au titre du Service de Téléphonie fixe par Internet, à moins qu'il ne choisisse de porter son numéro de téléphone fixe actuel selon la procédure de portabilité visée à l'article 3.2.3 ci-après.

Cette ligne téléphonique permet au Client de recevoir des appels moyennant le coût des appels (selon l'opérateur de l'appelant). La qualité de l'écoute et de la communication en général peut être moindre sur une ligne VoIP par rapport à la qualité d'une ligne téléphonique classique. De plus, dans le cadre d'une transmission par satellite, le service de téléphonie subit les contraintes liées à cette technologie : temps de transit de la voix, perturbations liées aux conditions météorologiques, réduction de débit, etc.

Nordnet pourra modifier le numéro de téléphone du Client pour motif légitime, et notamment si l'ARCEP (Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes) ou notre prestataire de téléphonie Keyyo impose une telle modification.

Le Client est informé qu'il est susceptible de figurer au sein des différents services d'annuaires universels, à moins d'avoir notifié son opposition à Nordnet lors de la Souscription de l'Offre ou par la suite, s'il le souhaite (cf. article 24 « Contacts et Notifications » des Dispositions communes).

L'utilisation du Service VoIP ne peut se faire que dans le cadre d'un usage professionnel limité via la NordnetBox. Il ne pourra en aucun cas être relié à un appareil de type standard téléphonique, télécopie, alarme, terminal de paiement électronique (TPE), service de protection des personnes, etc. (pour en savoir plus veuillez le Client peut se reporter aux conditions d'utilisation du service concerné). A défaut, il s'expose à ce que le Service relié ne fonctionne pas correctement.

IMPORTANT : DANS LE CADRE DES SERVICES DE TELEPHONIE FIXE INCLUS AU TITRE DES OFFRES, LES APPELS VERS LES NUMEROS D'URGENCE (TELS QUE, PAR EXEMPLE, SERVICES DE POLICE, POMPIERS, SAMU, ETC.) SONT AUTOMATIQUEMENT DIRIGES VERS LE CENTRE DE TRAITEMENT D'URGENCE LIE A L'ADRESSE D'INSTALLATION INDIQUEE A NORDNET PAR LE CLIENT. L'ADRESSE D'INSTALLATION PERMET EGALEMENT D'IDENTIFIER LA LOCALISATION DE L'APPELANT POUR LES SERVICES D'URGENCE. LE CLIENT DOIT DONC IMPERATIVEMENT ET SANS DELAI INFORMER NORDNET DE TOUTE MODIFICATION DE L'ADRESSE D'INSTALLATION DU MATERIEL DE CONNEXION AFIN DE PERMETTRE SA PRISE EN COMPTE DANS LES PLUS BREFS DELAIS PAR NORDNET ET EVITER TOUT DEFAUT D'ACHEMINEMENT DE L'APPEL VERS LES NUMEROS D'URGENCE OU DE LOCALISATION DE L'APPELANT PAR LES SERVICES D'URGENCE. DE MEME, ET MEME SI NORDNET N'A AUCUNE OBLIGATION A CE TITRE, EN CAS DE DEMANDE DE CONFIRMATION DE L'ADRESSE D'INSTALLATION DU CLIENT PAR NORDNET, IL EST IMPORTANT QUE LE CLIENT APORTE A NORDNET CETTE CONFIRMATION DANS LES PLUS BREFS DELAIS OU A DEFAUT QU'IL SIGNALE TOUT ECART OU MODIFICATION DE L'ADRESSE D'INSTALLATION AFIN D'EVITER TOUT DEFAUT D'ACHEMINEMENT DES APPELS VERS LES NUMEROS D'URGENCE OU DE LOCALISATION PAR LES SERVICES D'URGENCE CONCERNES. NORDNET CONSEILLE PAR AILLEURS DE MAINTENIR UNE SECONDE LIGNE TELEPHONIQUE (FIXE OU MOBILE) EN COMPLEMENT DE CELLE QUI EST FOURNIE DANS LE CADRE DU SERVICE VOIP, NOTAMMENT EN CAS D'OPERATIONS DE MAINTENANCE POUVANT ENTRAÎNER L'INDISPONIBILITE TEMPORAIRE DE LA LIGNE DE TELEPHONIE FIXE.

3.2.2. Accès au Service de Téléphonie fixe (par Internet)

La NordnetBox mise à disposition dans le cadre de l'Offre est pré-paramétrée pour fonctionner avec le Service de Téléphonie fixe.

L'accès à ce Service nécessite que votre téléphone fixe DECT compatible (pouvant selon l'Offre choisie être souscrit en Option de l'Offre) soit sous tension et qu'il soit relié à la NordnetBox, elle-même reliée au démodulateur satellite dans le respect des spécifications et modalités décrites dans la documentation jointe au Kit Satellite ou sur demande auprès de Nordnet (cf. article 24 « Contacts et Notifications » des Dispositions communes). Selon le modèle de NordnetBox mis à votre disposition et/ou l'Offre souscrite, il peut être nécessaire que votre téléphone fixe doive disposer d'une base DECT qui lui soit propre. Le Client est invité à consulter la page Assistance du Site Nordnet.

3.2.3. Portabilité de votre numéro de téléphone fixe

Un numéro de téléphone fixe peut être porté jusqu'à quarante (40) jours après la résiliation de l'offre de téléphonie fixe. Si le Client souhaite conserver son numéro de téléphone fixe actuel, il lui suffit d'appeler le 3179 ou le 08 05 03 00 23 lorsque la ligne n'est plus active (service et appel gratuits) depuis la ligne qu'il souhaite conserver, pour obtenir son Relevé d'Identité Opérateur (RIO). Le Client contacte ensuite Nordnet au 3420 (service gratuit + prix appel), et suit la procédure qui lui sera indiquée. Si nécessaire, Nordnet pourra demander au Client l'envoi de justificatifs complémentaires afin de finaliser sa demande de

portabilité. Sa demande sera alors réalisée par notre prestataire de téléphonie sous la condition suspensive que le Service d'Accès Internet ait été mis en service par l'opérateur satellitaire. A défaut, le délai pour y procéder sera dès lors prolongé d'autant.

Par cette demande, dans le respect des principes définis par l'ARCEP, le Client autorise alors Nordnet et, par son intermédiaire, son prestataire de téléphonie Keyyo, à effectuer les formalités nécessaires et à solliciter auprès de son opérateur actuel la portabilité technique de son numéro ainsi que la résiliation de son service de téléphonie et des services dont ladite ligne serait le support et qui ne pourraient être délivrés sans elle. Il restera cependant tenu du règlement des factures et des formalités à sa charge auprès de ce dernier, et notamment la résiliation des services autres que téléphoniques non directement liés à la ligne portée. Le Client est informé que son numéro pourra éventuellement être inaccessible pendant la durée des opérations de portabilité. A toute fin utile, il est précisé que la portabilité ne fera l'objet d'aucune facturation spécifique.

En cas de portage de son numéro de téléphone fixe vers Nordnet à la demande du Client, une fois la demande reçue et validée par cette dernière, le portage sera réalisé dans les délais impartis par l'ARCEP, sous réserve de l'éligibilité et du raccordement à l'Offre d'accès Internet souscrite, à moins qu'il n'ait demandé à décaler l'opération à une date ultérieure. Le point de départ du délai de portage sera la validation de la demande éligible de portabilité par Nordnet, ou la date ultérieure qu'il aura indiquée ou la date de raccordement de son logement ou local (si la technologie sous-tendant l'Offre d'accès Internet le nécessite) par le technicien mandaté par l'Opérateur en cas de la gestion du réseau concerné et/ou de livraison du Service d'accès Internet.

En cas de retard du portage de son numéro de téléphone vers Nordnet, qui n'aurait notamment pas pour origine l'inéligibilité de la demande de portabilité, le fait d'un tiers, une demande ou une faute du Client ou le cas échéant de la personne le représentant, le défaut d'éligibilité ou de raccordement de son logement ou local au réseau sous-tendant l'Offre souscrite incluant le Service de téléphonie, ou encore l'indisponibilité du Service d'accès Internet, y compris en cas de blocage, de suspension, de maintenance ou de cessation du Contrat, sous quelque forme que ce soit, et dont Nordnet serait seule responsable, le Client pourra demander à Nordnet (cf. article 24 « Contacts et Notifications » des Dispositions communes) de l'indemniser à ce titre. Le montant de l'indemnité s'élèvera alors à un cinquième du prix mensuel de l'Offre souscrite par jour de retard. Le retard s'entend du délai allant du jour suivant l'expiration du délai de portage maximum défini par l'ARCEP jusqu'au jour au cours duquel la gestion du numéro porté est effective auprès du prestataire de téléphonie de Nordnet, permettant le rétablissement du Service de téléphonie.

En cas de perte du numéro de téléphone fixe ayant fait l'objet de la demande éligible de portabilité vers Nordnet par le Client, et dont Nordnet serait seule responsable après avoir procédé à la validation de ladite demande, le Client pourra demander à Nordnet (cf. article 24 « Contacts et Notifications » des Dispositions communes) de l'indemniser à ce titre. Le montant de l'indemnité s'élèvera alors à vingt-quatre fois (24) le prix mensuel de l'Offre souscrite.

La demande de portabilité sortante du numéro de téléphone fixe du Client auprès d'un opérateur tiers vise à conserver votre numéro de téléphone fixe auprès de cet opérateur pour la ligne identifiée. Cette demande de portabilité n'équivaut pas à une demande de résiliation de la part du Client de l'Offre souscrite, cette dernière ne s'appuyant pas sur la ligne fixe fournie au titre de l'Offre qui en constitue un accessoire et pouvant être délivrée indépendamment de sa ligne téléphonique fixe et hors la portabilité de sa ligne téléphonique. Si le Client souhaite résilier l'Offre, il est tenu de procéder à la résiliation de l'Offre souscrite dans les conditions définies aux présentes.

Le Client garantit Nordnet contre toutes conséquences dommageables qui pourraient résulter de sa demande de portabilité, notamment en cas de réclamation, action, plainte, et plus généralement de mise en responsabilité devant quelle que juridiction que ce soit, et en ce compris par tout tiers.

3.3. Produits de sécurité

Définitions :

Appareil : terminal mobile (Tablette Ou Smartphone sous Android ou iOS) ou ordinateur (sous Windows ou MacOS), sur lequel peut être installé un Produit de sécurité.

Éditeur : personne éditant le Produit, soit BitDefender pour la Suite de sécurité Securitoo, ainsi qu'éventuellement toute autre personne ayant fourni un logiciel ou une application sous licence intégré(e) au Produit. Leurs coordonnées figurent au sein des Licences de Produits afférentes.

Vérifications préliminaires

Avant toute installation d'un Produit, il appartient au Client de vérifier l'état de l'Appareil auquel il est destiné et en particulier vérifier que :

- L'Appareil répond à la configuration minimale requise pour l'utilisation du Produit et aux Prérequis,

- L'absence de logiciels aux fonctionnalités équivalentes, lesquels pourraient perturber ou neutraliser l'installation du Produit,
- L'absence d'éléments malveillants : virus, vers....

Précautions d'emploi

Aucun Produit de sécurité proposé par Nordnet ne procure une protection absolue, notamment lorsque les logiciels ou applications installés sur l'Appareil sur lequel le Produit est installé, en particulier les systèmes d'exploitation, présentent une faille de sécurité.

Il est donc prudent et conseillé :

- D'effectuer régulièrement les mises à jour de ses logiciels, applications (notamment de son système d'exploitation), et Produits,
- De veiller aux téléchargements effectués sur son Appareil
- De respecter les configurations minimales requises,
- De réaliser des sauvegardes régulières de l'ensemble des fichiers, documents, images, messageries, calendrier, contacts, favoris, etc. contenus dans son Appareil

Paramétrage

Le Client a la possibilité de paramétrer les fonctionnalités du Produit de Sécurité, pour chacun des Appareils sur lequel le Produit a été installé ou en fonction des groupes d'Utilisateurs qu'il aura déterminés, afin de choisir un niveau de protection plus ou moins élevé. Toutefois, plus le niveau de protection paramétré sera bas, plus le système sera vulnérable aux malveillances. Le paramétrage des Produits est réalisé sous votre responsabilité.

Le niveau de protection le plus élevé peut empêcher la consultation de pages Internet ou le fonctionnement de logiciels ou produits.

Le Client doit mettre en place des règles de gestion de votre messagerie pour utiliser au mieux, les fonctionnalités de l'Anti-spam.

Le Client accepte que Nordnet, notamment en cas d'attaque virale importante, ait la faculté de modifier les règles de la Suite de Sécurité Securitoo, afin de limiter au maximum les risques d'intrusion et d'infection des Appareils sur lesquels le Produit de Sécurité est installé.

Dans la mesure du possible, Nordnet avertira le Client de la modification de ces règles. Le Client en informe les Utilisateurs des Appareils.

3.3.1. Suite de sécurité Securitoo

Définitions

Anti-bannière : permet de bloquer l'affichage de fenêtres publicitaires intempêtes lors de la navigation sur Internet.

Anti-spam : analyse les Courriers électroniques reçus, afin d'identifier d'éventuels spams au regard des bases de données du Produit.

Anti-spyware : évite l'installation de logiciels détectés comme étant des spywares (logiciels espions ayant pour objet de connaître les opérations réalisées sur un ordinateur et les identifiants).

Antivirus : permet de détecter que les fichiers présents sur votre Appareil susceptibles de faire l'objet d'une contamination ne contiennent pas de Virus au regard des bases de données du Produit, et d'avertir le Client en cas (de tentative) d'infection.

Antivol : fonctionnalité de la suite de sécurité Securitoo (uniquement dans sa version Smartphone/Tablette sous Android et iOS), pouvant varier selon qu'elle est installée sur un Smartphone ou une Tablette), permettant d'effectuer différentes actions à distance, comme de verrouiller votre Appareil mobile, de supprimer à distance tout ou partie des données qu'il comporte, de recevoir sa localisation GPS, de prendre une photographie furtive si votre Appareil mobile est équipé d'un appareil photo frontal, et d'être informé par Courrier électronique ou SMS si une autre carte SIM est insérée dans votre Smartphone. Elle n'est efficace qu'une fois les instructions reçues par l'Appareil mobile perdu ou volé, sous réserve que ce dernier soit actif et connecté à Internet.

L'envoi des instructions à l'Appareil Mobile pour l'exécution des actions à distance est effectué par le Client, par l'interface antivol.securitoo.com, ou par l'envoi à l'Appareil d'un SMS contenant ladite action, rédigée comme indiqué sur le Site Nordnet, onglet « Securitoo Mobile », rubrique « Informations techniques ».

Filtrage des SMS/MMS et des appels : fonctionnalité de la Suite de sécurité Securitoo (uniquement dans sa version Smartphone), permettant de rejeter les appels émanant des personnes identifiées par le Client, et de supprimer automatiquement les SMS/MMS qui lui sont adressés.

Firewall : fonctionnalité de la Suite de sécurité (uniquement dans sa version Windows), permettant de contrôler l'intégrité des applications et de filtrer les données, circulant entre l'Appareil du Client et un réseau externe, en vue de neutraliser, une fois détectées, les tentatives d'intrusion de l'extérieur, et de contrôler les accès vers l'extérieur, afin de bloquer les communications non autorisées depuis ou vers l'(es) Appareil(s) sur le(s)quel(s) le Produit est installé.

Licence : conditions contractuelles déterminées par l'Éditeur d'un Produit de sécurité, liant directement ce dernier au Client, accessibles au sein des Conditions particulières applicables aux Produits de sécurité sur le Site Nordnet, rubrique Conditions contractuelles.

Produit(s) de sécurité : Suite de Sécurité Securitoo.

Protection bancaire : fonctionnalité de la Suite de Sécurité Securitoo (uniquement dans ses versions sous Windows ou MacOS), permettant selon le navigateur utilisé, d'user d'un clavier virtuel au lieu du clavier physique de l'ordinateur et de limiter l'interception des données ainsi saisies.

Protection enfants : fonctionnalité (uniquement dans ses versions sous Windows ou MacOS), permettant de limiter l'usage de l'accès Internet à partir de l'Appareil sur lequel le Produit est installé (durée de navigation, horaires), et de vérifier et de filtrer, selon des règles prédéterminées, le contenu de tout ou partie de sites Internet pouvant être sollicité par les Utilisateurs de l'Appareil lors de leur navigation sur le réseau Internet.

Protection de la navigation : fonctionnalité de type « anti-phishing » empêchant l'accès aux sites Internet identifiés par le Produit comme étant malveillants (ex : tentative de phishing).

Protection de la vie privée : fonctionnalité de la Suite de Sécurité Securitoo (uniquement dans sa version Smartphone), permettant de masquer les informations relatives aux contacts de votre choix (nom des contacts, historique des appels, SMS, etc.), à l'aide de l'Identifiant défini par l'Abonné lors de l'installation du Produit et selon le paramétrage choisi par ce dernier.

Smartphone : téléphone mobile sous Android et iOS comportant des fonctions de communication, informatiques, multimédia, etc.

Tablette : tablette numérique sous Android et iOS comportant des fonctions de communication, informatiques, multimédia, etc.

Virus : éléments malveillants tels que virus, rootkits (outils de dissimulation d'activité), dialers (composeurs téléphoniques), vers, etc.

Fonctionnalités de la Suite de sécurité Securitoo

Le Produit protège l'appareil du Client connecté à Internet. Produit installé avec une clé d'activation unique sur cinq appareils différents maximum (Ordinateur sous Windows, sous MacOS, Tablette ou Smartphone sous Android et iOS). Si plusieurs Utilisateurs d'un Appareil souhaitent utiliser le Produit, installation par profil Utilisateur peut être nécessaire.

Les fonctionnalités du produit accessibles, selon la version installée sur votre appareil et sa compatibilité, sont disponibles sur nordnet.com, et sur assistance.nordnet.com.

Ces Produits ont pour objet de limiter les risques d'intrusion et/ou d'infection de l'Appareil du Client, notamment par un élément malveillant.

Compte tenu de la haute technicité mise en œuvre et des caractères particuliers que présentent notamment les éléments malveillants, techniques frauduleuses ou de pistage (apparition régulière, mutations, caractères polymorphes), les Produits de Sécurité sont fournis « en l'état » sans autre garantie que celles proposées au titre du Produit. Leur identification est basée sur la conjonction de différentes techniques permettant de considérer avec une probabilité suffisante que les éléments sont malveillants, frauduleux, ... Les Produits peuvent bloquer des éléments qui ne le sont pas, ou à l'inverse pourraient ne pas en identifier certains.

L'installation d'un Produit peut nécessiter la désinstallation de tout logiciel aux fonctionnalités équivalentes qui pourrait avoir été préalablement installé sur l'appareil. A défaut, le Client ne bénéficiera plus de la solution précédente.

Activation des produits - Installation

Les Produits de sécurité ayant pour fonctionnalités principales la protection contre les éléments malveillants n'ayant pas d'effet sur les éventuels éléments malveillants présents sur le système d'un Appareil avant son installation, si un élément malveillant est déjà présent lors de l'installation, il est possible que :

- Le Produit ne détecte pas et/ou n'élimine pas l'élément malveillant, laissant perdurer les dysfonctionnements réels ou potentiels liés au Virus
- Et/ou l'installation du Produit ne soit pas possible,
- Et/ou le Produit ne fonctionne pas correctement, etc.

L'installation des Produits se fait sur le nombre maximum d'Appareils ou de profils Utilisateurs défini.

Dès que la Commande comprenant l'Antivirus Securitoo sera complète et valide, le Client recevra de la part de Nordnet les modalités d'installation et les Identifiants ou clé d'activation permettant le téléchargement et l'installation du Produit sur l'Appareil concerné compatible.

Une fois le Produit installé, il devra être activé par l'intermédiaire d'une connexion Internet, pour chacun des Appareils sur lesquels le Produit a été installé. Nordnet ne pourra être tenue pour responsable notamment d'un quelconque dommage résultant d'une installation non conforme du Produit par vos soins.

Si le Client installe le Produit sur un Appareil au-delà du nombre maximum d'installation autorisé, le Produit sera désactivé de l'un des Appareils sur lequel il a préalablement été installé et une réactivation de la clé peut le cas échéant être nécessaire en contactant Nordnet (cf. article 24 « Contacts et Notifications » des Dispositions communes).

3.4. Presse Numérique

Dans le cadre de la formule Pro+, le Client bénéficie d'un Service en ligne de Presse Numérique.

Une fois le titre de presse téléchargé sur son appareil connecté, il pourra accéder, avec ou sans connexion Internet, à un catalogue de titres de presse à partir de son ordinateur, smartphone ou tablette compatible ou via l'application Cafeyn.

Pour activer le Service, il est nécessaire que le Client crée un compte auprès de notre partenaire Cafeyn depuis le site www.cafeyn.co en renseignant le code d'activation affiché au sein de son Espace Client, rubrique « Presse ».

Les éditeurs et titres de presse sont susceptibles d'évoluer, Nordnet étant tributaire des droits accordés par les ayant-droit au partenaire éditant ce Service. La liste des titres de presse est consultable à partir de l'adresse suivante : <https://www.cafeyn.co/fr/nordnet/catalog>.

3.5 Suspension de votre Contrat

Dans le cadre de l'Offre neosat Pro+, le Client bénéficie de la possibilité de suspendre son Offre (hors Options et consommations), une fois par année civile, pour une période comprise entre un (1) et six (6) mois calendaires en adressant votre demande au Service Clients (cf. article 24 « Contacts et Notifications » des Dispositions communes). L'Offre sera automatiquement réactivée à l'issue de la suspension.

4. OPTIONS MATERIELS

4.1. Location de 2 boîtiers CPL

Si l'équipement (notamment un ordinateur, un décodeur-enregistreur TV) que le Client souhaite relier à la NordnetBox est éloigné de cette dernière. Option limitée à 6 souscriptions pour un Client (soit 6 lots de 2 boîtiers CPL).

4.2. Location téléphone fixe DECT (modèle variant selon la version de NordnetBox dont dispose le Client, afin d'assurer la compatibilité)

Si le Client souhaite bénéficier d'un téléphone fixe sans fil, utilisant la technologie DECT, compatible avec la NordnetBox.

4.3. Achat d'un smartphone

Le Client peut procéder à l'achat d'un smartphone de marque et modèle définis dans le cadre de la Commande.

Les mesures DAS tête, tronc et membres sont également précisés à cette occasion, de même que la compatibilité avec les réseaux et technologies. L'usage d'écouteurs est conseillé.

4.4. Location répéteur Wi-Fi ou d'un 2d répéteur Wi-Fi

La configuration de votre logement peut nécessiter l'utilisation d'un ou selon le cas d'un second répéteurs Wi-Fi selon le contenu de l'Offre principale souscrite.

4.5. Location d'une tête TV

La tête TV est compatible avec Fransat.

Elle permet de recevoir des chaînes de télévision et de radio, et de relier des décodeurs TV pour desservir les téléviseurs du Client (si décodeurs TV compatibles). La tête TV doit être installée sur la parabole du Client, et attachée à la tête d'émission/réception Internet du Kit satellite grâce à la fixation double tête (fournie par Nordnet)

4.6. Location d'un décodeur TV

Ce Matériel est compatible avec Fransat. Il permet d'accéder alors à tout ou partie des chaînes gratuites de la TNT. Option limitée à 2 décodeurs TV par Client.

5. PRESTATION DE POSE DU KIT SATELLITE

5.1. Service pose inclus

Comprend l'installation en façade et la mise en service du Kit satellite (et Tête TV si souscription à l'option Location Tête TV) par notre partenaire antenniste, et la garantie d'intervention (ne s'applique qu'au pointage, à la connectique, et au paramétrage, et ne s'applique pas, notamment, si l'incident est dû à la modification de l'environnement, conditions climatiques, défaillance ou dégradation du fait d'un tiers ou action du Client, installation électrique et/ou informatique, ou si elle est requise pour un élément extérieur au périmètre de la prestation standard précitée). Option disponible sur le Territoire, sauf pour la Corse et les lieux inaccessibles directement par chemins carrossables, tels que les îles, les massifs montagneux, etc. L'intervention ne peut être réalisée que si le Client a vérifié, préalablement à la Commande, le respect des Prérequis et des conditions liées à l'installation. Le Client sera contacté par le partenaire antenniste sous 4 jours à compter de la Commande pour prise de rendez-vous. L'intervention est réalisée sous 4 semaines (sous réserve d'un cas de force majeure, des mesures sanitaires et de la disponibilité du Client) et comprend : déplacement, assemblage Kit satellite et tête TV (si inclus) pour la technologie satellite, installation de l'antenne du Kit satellite en façade, raccordement du logement à l'antenne, installation et connexion du modem satellite, de la NordnetBox et du décodeur TV (si inclus), pointage de l'antenne (si technologie satellite), validation de la qualité de l'installation et relevé des valeurs de réception, vérification de la qualité de réception TV (si inclus), mise en service du Service d'Accès Internet, connexion de l'ordinateur du Client à la NordnetBox, test de navigation, aide à la prise en mains. La désinstallation n'est pas comprise. Toute intervention complémentaire demandée par le Client fait l'objet d'une commande spécifique auprès de l'antenniste (non pris en charge par Nordnet). Présence du Client requise le temps de l'intervention au lieu de l'installation (lieu accessible, bon accueil, respect des précautions sanitaires, préparation du Matériel et Identifiants nécessaire (à modifier si l'antenniste y a accès). Si l'intervention ne peut être réalisée pour non-respect par le Client d'une de ses obligations, le déplacement de l'antenniste lui sera facturé 130€ TTC, et le délai d'intervention allongé.

6. PACK D'OPTIONS.

Le Client est invité le cas échéant à se reporter aux détails et caractéristiques correspondants aux Services, Produits et/ou Matériels concernés.

6.1. Pack WI-FI PREMIUM

Dans le cadre de ce Pack, le Client bénéficie de :

- La mise à disposition de la NordnetBox Emotion (Wi-Fi 6)
- La mise à disposition d'un répéteur Wi-Fi (uniquement sur demande)
- L'accès à un « coach Wi-Fi » afin de l'aider à la configuration de son réseau Wi-Fi (après prise de rendez-vous au 3420 (service gratuit + prix d'appel), sous réserve des disponibilités aux jours et heures d'ouverture de Nordnet).

Annexe 1 : OFFRE NEOSAT PRO+ ET OPTIONS DE NORDNET

Offre professionnelle (entreprise de 10 salariés maximum) (soumise à frais de mise en service : 99€HT soit 118.80€ TTC)	PRO+ Satellite Eutelsat K-VHTS (2,7° Est Jupiter 3)
Débit maximum descendant de l'Accès Internet par Satellite (neosat) Opérateur satellitaire Eutelsat	Jusqu'à 200 Mb/s
Débit maximum ascendant Accès Internet par Satellite (neosat) Opérateur satellitaire Eutelsat	Jusqu'à 15 Mb/s
Trafic priorisé (montant et descendant) – volume non décompté en cas d'utilisation entre 1h et 6h – pas de report du volume non consommé	500 Go
Durée d'engagement	24 mois
Service Pose (forfait standard d'installation)	Inclus
VOIP (cf. Annexe 2)	Inclus (illimité (dans les limites fixées) vers les fixes de France métropolitaine + 50 destinations internationales et vers les mobiles de France métropolitaine et 8 destinations internationales)
Messagerie électronique	20 adresses de Courrier électronique protégées par Antivirus et Antispam
Adresse IP	Fixe
Assistance technique	Digitale et téléphonique
Assistance prioritaire	Incluse
Suite de sécurité Securitoo (5 postes – cf. Annexe 3)	Incluse
Service Presse (Cafeyn : environ 1000 titres)	Inclus
Matériels (frais de préparation et de livraison facturés pour chaque envoi de Matériels)	
NordnetBox mise à disposition	Impulsion (Wi-Fi 5) selon le choix de Nordnet, le Matériel peut être reconditionné
Kit Satellite	Inclus
Galet Wi-Fi 4G	sur demande
Location CPL	en option
Location téléphone fixe DECT	en option
1 ^{er} ou second répéteur Wi-Fi	en option
Tête TV – compatible FRANSAT	en option
Décodeur TV – compatible FRANSAT	en option
Pack d'Options	
Pack Wi-Fi Premium	en option

Annexe 2 - GRILLE TARIFAIRE DU SERVICE VOIP - DETAIL DES DESTINATIONS ET DES TARIFS HORS FORFAITS (EN EUROS TTC)

Le coût d'une communication est égal à l'addition du Coût de mise en relation (ci-après « CR »), facturé lors de chaque communication, quelle que soit sa durée, et du Coût des communications (ci-après « CC »), déterminé en fonction de la durée de la communication.

Numéros spéciaux : les tarifs en vigueur sont consultables sur le site <http://www.infosva.org/>. Ces tarifs sont susceptibles d'évolution (cf. réforme tarifaire des services téléphoniques à valeur ajoutée).

Numéros d'urgence : les appels vers les numéros d'urgence sont gratuits.

	FIXES	MOBILES
France métropolitaine	CR = 0,11 € CC = 0,039 € / min = inclus aux Offres hors Vital+	CR : 0,16 € CC : 0,16 € / min = inclus aux Offres hors Vital+
Vers DROM-COM Guyane Française, Guadeloupe, Martinique, Mayotte, Ile de la Réunion, Saint Pierre et Miquelon	CR : 0,11 € CC : 0,175 € /min	CR : 0,24 € CC : 0,48 € /min
Vers autres DROM-COM Polynésie Française, Nouvelle Calédonie	CR : 0,11 € CC : 0,62 € /min	CR : 0,11 € CC : 0,62 € /min
Vers Europe Proche Açores, Allemagne (pour les fixes uniquement), Andorre, Autriche (pour les fixes uniquement), Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, Grèce, Îles Canaries, Île de Guernesey, Irlande, Italie, Liechtenstein (pour les fixes uniquement), Luxembourg, Madère, Monaco, Pays-Bas, Norvège, Portugal, Royaume-Uni, Suède, Suisse, Vatican	CR : 0,11 € CC : 0,31 € /min (Allemagne + Andorre + Autriche + Belgique + Danemark + Espagne + Finlande + Grèce + Irlande + Italie + Monaco + Norvège + Pays-Bas + Portugal + Royaume-Uni + Suède + Suisse + Vatican = inclus aux Offres hors Vital+)	CR : 0,11 € CC : 0,306 € /min
Vers Europe Albanie, Allemagne (pour les mobiles uniquement), Autriche (pour les mobiles uniquement), Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Croatie, République Tchèque, Estonie, Gibraltar, Hongrie, Îles Féroé, Islande, Lettonie, Liechtenstein (pour les mobiles uniquement), Lituanie, Macédoine, Malte, Moldavie, Monténégro, Pologne, Roumanie, Russie, Saint-Martin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Ukraine	CR : 0,11 € CC : 0,28 € /min (Bulgarie + Croatie + Estonie + Hongrie + Islande + Macédoine + Malte + République Tchèque + Slovaquie + Slovénie = inclus aux Offres hors Vital+)	CR : 0,11 € CC : 0,504 € /min
Vers Maghreb Algérie, Maroc et Tunisie	CR : 0,11 € CC : 0,28 € /min	CR : 0,11 € CC : 0,360 € /min
Vers Afrique Afrique du Sud, Angola, Benin, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Cap Vert, Tchad, Comores, Congo, Côte d'Ivoire, Djibouti, Égypte, Érythrée, Éthiopie, Guinée équatoriale, Gabon, Gambie, Ghana, Guinée, Ile Maurice, Kenya, Lesotho, Libéria, Lybie, Madagascar, Malawi, Mali, Mauritanie, Mozambique, Namibie, Niger, Nigeria, République d'Afrique Centrale, Rwanda Sainte Hélène, Sénégal, Seychelles, Sierra Leone, Somalie, Soudan, Swaziland, Tanzanie, Togo, Ouganda, Zambie, Zimbabwe	CR : 0,11 € CC : 0,62 € /min (Afrique du Sud inclus aux Offres hors Vital+)	CR : 0,11 € CC : 0,845 € /min
Vers Amérique du Nord États-Unis, Canada, Canada Northwest Territories	CR : 0,11 € CC : 0,07 € /min inclus aux Offres hors Vital+ (et pour toutes les Offres hors Canada Northwest Territories)	CR : 0,11 € CC : 0,07 € /min inclus aux Offres hors Vital+ (et pour toutes les Offres hors Canada Northwest Territories)
Vers Amérique Centrale Anguilla, Antigua, Antilles des Pays-Bas, Aruba, Bahamas, Barbade, Belize, Bermudes, Costa Rica, Cuba (uniquement mobile), El Salvador, Grenade, Guatemala, Haïti, Honduras, Jamaïque, Îles Caïman, Îles Cocos, Îles Falkland, Îles Turks et Caïcos, Îles Vierges, Mexique, Montserrat, Nicaragua, Panama, Porto Rico, République Dominicaine, Sainte Lucie, Saint Vincent, Trinité et Tobago	CR : 0,11 € CC : 0,69 € /min (Panama = inclus aux Offres hors Vital+)	CR : 0,11 € CC : 0,9 15 € /min
Vers Amérique du Sud Argentine, Bolivie, Brésil, Chili, Colombie, Équateur, Guyane, Ile de Pâques, Pérou Cities, Pérou Rural, Paraguay, Saint Kits et Nevis, Suriname Uruguay, Venezuela	CR : 0,11 € CC : 0,44 € /min (Argentine + Brésil + Chili + Pérou Cities inclus aux Offres hors Vital+)	CR : 0,11 € CC : 0,662 € /min
Vers Asie Afghanistan, Arabie Saoudite, Arménie, Azerbaïdjan, Bahreïn, Bangladesh, Biélorussie, Bhoutan, Brunei, Cambodge, Chine, Chypre, Corée, Émirats Arabes Unis, Géorgie, Hong Kong, Inde, Indonésie, Iran, Irak, Israël, Japon, Jordanie, Kazakhstan, Kirghizistan, Koweït, Liban, Macao, Malaisie, Maldives, Mongolie, Myanmar Burma, Népal, Oman, Pakistan, Palestine, Philippines, Qatar, République Démocratique Lao, République du Yémen, Singapour, Sri Lanka, Syrie, Taiwan, Tadjikistan, Thaïlande, Turkménistan, Turquie, Ouzbékistan, Vietnam	CR : 0,11 € CC : 0,74 € /min (Chine + Chypre + Corée du Sud + Hong Kong + Israël + Japon + Macao + Malaisie + Singapour + Taiwan + Thaïlande = inclus aux Offres hors Vital+)	CR : 0,11 € CC : 0,965 € /min (Chine + Hong Kong + Macao + Malaisie + Singapour + Thaïlande = inclus aux Offres hors Vital+)
Vers Océanie Australie, Guam, Hawaii, Îles Chatham, Îles Christmas, Îles Cook, Îles Fidji, Île Mariannes, Île Marshall, Île Niue, Île Rodriguez, Îles Tonga, Kiribati, Micronésie, Nauru, Nouvelle Zélande, Palau, Papouasie-Nouvelle-Guinée, Samoa Américaines, Samoa Occidentales, Tokelau, Timor, Tuvalu, Vanuatu	CR : 0,11 € CC : 0,74 € /min (Australie + Nouvelle Zélande = inclus aux Offres hors Vital+)	CR : 0,11 € CC : 0,965 € /min
Vers le reste du monde 1 Cuba (uniquement les fixes), Groenland, Guinée Bissau, Ile de Jersey, Ile de l'Ascension, Wallis et Futuna fixe	CR : 0,11 € CC : 0,828 € /min (Jersey = inclus aux Offres hors Vital+)	CR : 0,11 € CC : 0,828 € /min
Vers le reste du monde 2 Antarctique, Îles Diego Garcia, Île Midway, Île de Norfolk, Îles Solomon, Sao Tomé et Príncipe, Île Wake	CR : 0,11 € CC : 2,88 € /min	CR : 0,11 € CC : 2,88 € /min

Prestataire de téléphonie : Keyo

Annexe 3 - DETAIL DES FONCTIONNALITES DE LA SUITE DE SECURITE SECURITOO (5 postes)

Fonctionnalités	Ordinateur sous Windows*	Appareils sous Android™*	Ordinateur sous MacOs*	Appareils sous iOS*
Fonctionnalités liées à la protection	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Advanced Threat Defense (défense supérieure face aux menaces) ▪ Analyse des vulnérabilités ▪ Antifraude ▪ Antiphishing (anti-hameçonnage) ▪ Antispam (anti courrier indésirable) ▪ Environnement de secours ▪ Prévention des menaces réseaux ▪ Protection contre les ransomwares (logiciel de rançonnage) ▪ Protection des données en temps réel 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyses à volonté ▪ Protection Web (blocage des liens maveillants et de phishing) ▪ Scam Alert (alerte fraude) ▪ WearON (wear signifie « porter ») 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anti-adware (anti logiciel publicitaire) ▪ Anti-phishing (anti-hameçonnage) ▪ Détection de malware (logiciel malveillant) multiplateforme ▪ Protection en temps réel ▪ Protection Time Machine (machine à remonter le temps) ▪ Safe Files (fichiers sécurisés) ▪ Traffic Light (feu de circulation) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Filtrage Internet (blocage des liens malveillants et de phishing ou hameçonnage) ▪ Analyse des vulnérabilités (conseils personnalisés pour optimiser la sécurité de vos appareils)
Fonctionnalités liées à la performance	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Autopilot (pilote automatique) ▪ Protection Cloud (information en nuage) 24/7 ▪ Mode Batterie ▪ Optimisation du PC ▪ Profils jeu, film, travail 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Autonomie et performances ▪ Autopilot (pilote automatique) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyse ultra-rapide ▪ Autopilot (pilote automatique) ▪ Protection Cloud (informatique en nuage) 24/7 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Autonomie et performances
Fonctionnalités liées à la vie privée	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antivol ▪ Assistant de sécurité Wi-Fi ▪ Destructeur de fichiers ▪ Pare-feu anti-intrusion ▪ Protection de la webcam ▪ Protection des transactions en ligne ▪ Protection Micro ▪ Protection sur les réseaux sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Blocage d'accès aux applications ▪ Antivol ▪ Vérification de vos identifiants 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confidentialité des comptes (vérification et notification en cas de fuite ou de risque de fuite de vos identifiants)

Disponibles sous réserve de procéder à l'installation et à l'utilisation sur des Appareils compatibles, présentant la configuration minimale requise
 Editeur : Bit Defender

* Android™ est une marque déposée de Google LLC. Windows est une marque déposée de Microsoft Corporation aux États-Unis et dans d'autres pays. MacOS est une marque d'Apple Inc., déposées aux Etats-Unis et dans d'autres pays. IOS est une marque de Cisco Technology, Inc., déposée aux Etats-Unis et dans d'autres pays, et est utilisée sous licence.