

## CONDITIONS GENERALES APPLICABLES AUX OFFRES « JET+ » / « JET »

Version du 22 décembre 2017

### 1. OBJET ET PREAMBULE

NordNet est une société de droit français fournisseur de produits et services dans le domaine de l'Internet (tels que fourniture d'accès au réseau Internet, distribution de solutions de sécurité informatique, enregistrement et gestion de noms de domaine, solutions de référencement et d'hébergement de sites).

Les présentes Conditions Générales sont applicables aux Offres de Services d'accès à Internet par satellite « JET+ ». Elles ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles, d'une part NordNet Vous fournit le Service et le Matériel visé dans l'Offre du Contrat à laquelle vous avez souscrit, et d'autre part, Vous accédez et utilisez ce Service et ce Matériel.

### 2. DEFINITIONS

Les termes et expressions suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné ci-dessous s'ils apparaissent avec leur première lettre en majuscule, qu'ils soient au singulier ou au pluriel dans le présent Contrat, y compris le Bon de Commande, ou dans tout autre document émanant de NordNet se rapportant à l'Offre y compris dans le préambule de ces documents :

**Abonné ou Client** : titulaire du Compte Abonné ayant souscrit une Offre de NordNet au bénéfice de toute personne morale ou physique (ci-après « Utilisateur ») et responsable du paiement du prix.

**Adresse principale** : adresse de messagerie électronique déclarée par l'Abonné lors de la Commande ou créée et mise à votre disposition par NordNet lors de la souscription à un Service d'accès à Internet. Cette adresse de messagerie électronique est notamment destinée à recevoir les informations liées à l'Offre souscrite.

**Bon de commande** : formulaire de souscription à une Offre de NordNet et qui peut être en ligne ou hors ligne.

**Commande** : acceptation par le Client d'une Offre de NordNet quelque soit le canal de vente.

**Code d'activation** : code permettant le fonctionnement de tout ou partie du Service ou Matériel.

**Conditions Générales** : ensemble des règles définit au sein des présentes et applicables à la Commande et à l'utilisation du Service.

**Contrat** : ensemble des droits et obligations des parties concernant une Offre et décrit dans les Conditions Générales et le Bon de Commande relatifs à l'Offre.

**Courrier électronique** : message envoyé par Internet à une adresse de courrier électronique de type @.

**Décodeur** : Matériel permettant de recevoir et lire les chaînes de télévision. Le Décodeur vendu par NordNet est compatible avec TNTSAT (Satellite Astra 19, 2° Est) et inclut une télécommande, un câble coaxial d'environ 30 m, un câble HDMI d'environ 1,5 m.

**Espace Abonné ou Compte Abonné** : espace dédié au Client auquel il accède à partir de [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com) ou [www.nordnet.fr](http://www.nordnet.fr) en utilisant ses Identifiants et lui permettant d'accéder à certaines informations et d'effectuer certaines actions.

**Forfait** : Offre sans mise à disposition du Kit Satellite, lequel peut être acheté séparément auprès de NordNet.

**Identifiant(s)** : terme désignant de manière générale le login, le nom d'utilisateur et le mot de passe confidentiels qui permet de reconnaître le Client ou toute personne autorisée par le Client à utiliser l'Offre.

**Internet** : réseau informatique mondial reliant l'ensemble des réseaux interconnectés utilisant le protocole IP.

**JET+** : Offre JET 20 Mb/s (2 Giga), et JET+ 20 Mb/s (10 Giga), 20 Mb/s (30 Giga), 20 Mb/s (50 Giga),

**Jour J** : Date de réinitialisation du volume mensuel alloué dans le cadre de l'Offre souscrite.

**Kit Satellite** : Kit vendu ou mis à disposition par NordNet et composé :

- d'une Parabole, une tête de réception/émission comportant un outil d'aide au pointage, environ 20 m de câble connecteur F, un câble ethernet RJ45, un guide d'installation, un tutorial vidéo sur DVD,
- d'un modem prêt à l'usage (port ethernet pour raccordement à votre micro-ordinateur ou à un équipement type routeur hub ou switch),
- éventuellement d'une Tête TV avec bride (selon le Kit compatible avec l'Offre choisie).

**Matériel** : équipements mis à disposition ou loués par NordNet dans le cadre de l'Offre, ou vendus par NordNet, et dont les caractéristiques sont présentées sur le Site NordNet ou sur le Bon de Commande.

**Noctambule** : grâce à cette fonctionnalité, toute consommation intervenue dans le cadre de votre accès Internet par satellite entre 23h et 7h ne sera pas comptabilisée dans le volume global de données échangées, en émission comme en réception. De même, si Vous dépassez le volume maximal de données échangées dans le cadre de l'Offre à laquelle Vous avez souscrite, Vous pourrez continuer à Vous connecter de 23h à 7h. Les débits maxima de connexion alloués dans ce cadre correspondent aux débits qui Vous sont alloués dans le cadre de l'Offre à laquelle Vous avez souscrite (cf. annexe).

**NordNet** : prestataire de services fournissant les Produits, Services et Matériels proposés sur le Site NordNet.

**Offre** : offre de Service proposée par NordNet. Une Offre peut comporter plusieurs formules d'abonnement et Options.

**Offre au volume** : Offre d'accès à Internet par le satellite limitée à un certain nombre de Go de données échangées et à un certain débit selon l'Offre souscrite.

**Option(s)** : tout service optionnel que le Client souscrit afin de compléter le Service principal et pouvant donner lieu à des modalités particulières (prix, durée, etc.), selon le choix du Client au moment de la Commande.

**Pack**: Offre au sein de laquelle le Kit Satellite est mis à disposition du Client.

**Parabole** : Parabole extérieure bidirectionnelle permettant de recevoir et d'émettre des données à haute vitesse par voie satellitaire.

**Prestataire** : personne qui adresse à NordNet une Commande de Service ou Matériel pour son compte mais pour le mettre à disposition de ses propres clients (le Prestataire est alors Client de NordNet).

**Phishing** : la technique du « phishing » ou « hameçonnage » ou « filoutage » permet aux fraudeurs d'obtenir des renseignements personnels dans le but de perpétrer une usurpation d'identité. La technique consiste à faire croire à la victime qu'elle s'adresse à un tiers de confiance – banque, administration, fournisseurs de services, etc. – afin de lui soutirer des renseignements personnels : mot de passe, numéro de carte de crédit, date de naissance, etc. Le « phishing » peut se faire par courrier électronique, par site Internet falsifié ou autres moyens électroniques.

**Publipostage** : envoi en nombre de Courriels électroniques, en vue, le plus souvent, d'informer ou de promouvoir un produit ou un service autrement appelé publipostage électronique ou e-mailing.

**Réseau téléphonique commuté (ou RTC)** : réseau dans lequel un poste téléphonique est relié à un central téléphonique par une paire de fil de cuivre (boucle locale).

**Service(s)** : services visés dans l'Offre de NordNet.

**Service d'accès à Internet** : service de connexion entre votre micro-ordinateur et le centre serveur de NordNet, fourni par NordNet, Vous permettant notamment de Vous connecter au réseau Internet et de communiquer par un système de messagerie électronique.

**Site NordNet** : site Internet consultable à l'adresse [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com).

**Spamming** : selon la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés), il s'agit de l'envoi massif, et parfois répété, de courriers électroniques non sollicités, à des personnes avec lesquelles l'expéditeur n'a jamais eu de contact et dont il a capté l'adresse électronique de façon irrégulière.

**Téléphone** : Téléphone proposé à la vente par NordNet, lequel peut être utilisé aussi bien dans le cadre de la VOIP que pour une ligne de téléphone classique.

**Téléphone par Satellite** : 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 relié au modem (via la NordNetBox) et de recevoir des appels téléphoniques émis via les opérateurs disposant d'un réseau compatible, dans les conditions et selon les modalités définies ci-après.

**Tête TV** : Matériel fourni par NordNet, compatible HD (sous réserve de l'acquisition par Vous d'un démodulateur spécifique) permettant la réception de la télévision et de la radio, dans les conditions visées au sein des présentes et selon les indications visées au sein de votre Bon de commande.

**Utilisateur** : personne utilisant le Service ou Matériel attaché à un Compte Abonné.

**Vous**: personne physique ou morale ayant souscrit au Service ou Matériel (Abonné) et/ou utilisant le Service ou Matériel (Utilisateur), quel que soit le mode de souscription utilisé, aux conditions définies dans le Contrat.

**Wi-Fi** : Technologie sans fil standard de partage d'un accès au réseau Internet.

### **3. SOUSCRIPTION ET COMMANDE DE L'OFFRE**

#### **3.1 Garanties apportées par le Client**

Si Vous êtes une personne physique agissant pour votre compte, Vous attestez être une personne majeure et disposer de la capacité nécessaire à la conclusion et à l'exécution du présent Contrat.

Si Vous agissez pour le compte d'une personne morale, Vous attestez être le représentant légal ou disposer d'un mandat de la personne morale concernée pour conclure le Contrat.

En outre, si le Client n'est pas Utilisateur du Service ou Matériel visé dans la Commande, il reste seul responsable et se porte fort du respect du Contrat par tout Utilisateur de ce Service ou Matériel.

#### **3.2 Validité et conditions de l'Offre**

Sauf indication contraire, les Offres NordNet sont valables dès publication notamment sur le Site de NordNet ou les Bons de Commande et resteront valables tant qu'elles seront accessibles à partir du Site NordNet ou jusqu'à la durée spécifique mentionnée.

Le Service est réservé pour une utilisation en France métropolitaine (Corse comprise).

Compte tenu de la technologie satellite, le Service est réservé à un usage résidentiel ou professionnel limité.

#### **3.3 Souscription à l'Offre**

##### ***3.3.1 Souscription par le Client auprès de NordNet***

Les Conditions Générales en vigueur sont à votre disposition sur le Site NordNet ou sur simple demande auprès de NordNet.

Préalablement à toute Commande, Vous vous engagez à prendre connaissance des clauses du Contrat, et à soumettre à NordNet toutes vos questions (cf. article 26 « Notifications »). La Commande vaut acceptation des Conditions Générales applicables.

Vous pouvez souscrire l'Offre en remplissant un Bon de Commande en ligne sur le Site NordNet ou en le téléchargeant à partir du Site NordNet avant de l'adresser à NordNet ou par tout autre canal autorisé par NordNet, y compris par téléphone.

Votre Commande sera prise en compte à compter de la réception d'un moyen de paiement valide et des documents et informations requis.

##### ***3.3.2 Souscription par un Prestataire***

La présente clause vise les Prestataires Clients de NordNet qui ont souscrit une Offre de NordNet et qui, au terme d'un contrat conclu avec leurs propres clients, mettent à disposition de ceux-ci le Service et/ou Matériel visé par cette Offre.

Le Prestataire s'engage à communiquer et faire accepter auxdits Utilisateurs, les Conditions Générales des Offres de NordNet. Il se porte fort du respect de celles-ci par les Utilisateurs et garantit NordNet de tout dommage qui résulterait du non respect de celles-ci ou d'un défaut d'information de l'Utilisateur qui lui serait imputable.

Le Prestataire s'engage à collaborer avec NordNet afin de favoriser la bonne exécution du Contrat et à obtenir la collaboration des Utilisateurs, notamment en cas de demande des autorités administratives et permettre à NordNet d'identifier clairement l'Utilisateur de l'Offre. Il s'engage à vérifier leurs coordonnées et données personnelles et à les tenir informés de leur droit (cf. article 10 « Données personnelles »).

Le Prestataire qui met à disposition des Services et/ou Matériels de NordNet à des tiers Utilisateurs doit :

- se présenter comme Prestataire,
- ne pas se présenter comme distributeur agréé ou mandataire de NordNet,
- faire connaître aux Utilisateurs les Conditions Générales applicables et les leur faire accepter,
- indiquer aux Utilisateurs que NordNet fournit la prestation,
- ne pas nuire directement ou indirectement aux droits de propriété intellectuelle ni à l'image de NordNet,
- assumer l'information claire et loyale des Utilisateurs des caractéristiques, destination et finalité des Offres de NordNet qu'il fournit aux Utilisateurs.

Le Prestataire visé au sein de la présente clause s'engage à traiter toute réclamation de ses clients Utilisateurs directement et garantit NordNet de toutes réclamations, actions, conséquences dommageables en résultant.

### **3.4 Subvention**

Vous êtes informés que selon le lieu dans lequel Vous souhaitez installer la Parabole, il est possible que Vous puissiez bénéficier d'une subvention.

Il Vous appartient de vérifier si une telle subvention peut Vous être octroyée, et le cas échéant, de Vous rapprocher de l'autorité concernée afin de pouvoir en bénéficier.

NordNet Vous invite à lire attentivement les conditions de la subvention et attire votre attention sur le fait que peuvent notamment y figurer le fait que :

- tout déménagement hors de la zone voire même au sein de la zone pourrait entraîner l'obligation de rembourser tout ou partie de la subvention, selon les conditions définies par l'autorité accordant la subvention. Le remboursement de la subvention pourra être fait directement à NordNet pour le cas où le montant de la subvention a été avancé par NordNet.
- le bénéfice de la subvention soit conditionné au maintien de la Parabole au lieu effectivement déclaré lors de l'octroi de la subvention.
- la Parabole appartienne à l'autorité attribuant la subvention.

NordNet ne peut en aucun cas être tenue responsable d'un refus de l'autorité concernée de Vous accorder une subvention ou du fait que Vous ne sollicitiez pas la subvention à laquelle Vous pourriez prétendre.

En outre, dans l'hypothèse où NordNet aurait avancé le montant de la subvention et que celle-ci ne Vous est pas accordée, il Vous appartient de rembourser NordNet du montant avancé.

### **3.5 Circulation du Contrat**

Le Client ne peut céder, transférer, déléguer ou licencier pour quelque cause que ce soit, de façon totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit, les droits et obligations découlant du Contrat à un tiers, sans l'accord écrit et préalable de NordNet.

En revanche, NordNet pourra céder, transférer, déléguer à tout tiers tout ou partie de ses obligations ou prestations. En cas de cession, délégation, transfert, NordNet devra alors Vous informer par tout moyen approprié notamment par la publication d'une information sur le Site

NordNet. De même, NordNet pourra librement sous-traiter à un ou plusieurs tiers tout ou partie des obligations mises à sa charge au titre du présent Contrat.

### **3.6 Application des Conditions Générales**

Les Conditions Générales prévalent sur tout autre document qui aurait été communiqué à NordNet.

NordNet peut modifier les Conditions Générales à tout moment. Toute nouvelle version des Conditions Générales sera publiée sur le Site NordNet dans la rubrique « Conditions générales».

Les Conditions Générales applicables sont celles en vigueur lors de la souscription sauf modification légale ou réglementaire.

En cas de renouvellement ou modification de l'abonnement à la demande du Client, seront alors applicables les Conditions Générales en vigueur à cette date.

## **4. CONTENU DU SERVICE**

### **4.1 Principes généraux**

Le Service comprend un accès à Internet par voie satellitaire. NordNet utilise pour la fourniture du Service d'accès Internet par le satellite dans le cadre des Offres « JET+ », les services de l'opérateur satellitaire ASTRA SES.

Il est indispensable de disposer d'une Parabole compatible avec le service fourni par ASTRA SES pour bénéficier du Service. En outre, cette Parabole doit être compatible avec le satellite Astra 2F 28,2° EST en Bande KA.

S'agissant des Offres de type « Forfait », la Parabole n'est pas comprise dans le cadre du Service et peut être soit achetée séparément auprès de NordNet dans le cadre d'un Kit Satellite (renseignements sur le Site) soit auprès d'un tiers auquel cas Vous devez vérifier sa compatibilité avec la technologie employée.

Est exclue toute utilisation de type mise à disposition de serveur de messagerie (hors souscription d'Options éventuellement proposées par NordNet et permettant ce type d'utilisation).

Le Service ne peut en aucun cas être utilisé dans des lieux publics ou espaces commerciaux à usage public. Ceci exclut en particulier son usage sur des bornes en libre service, espaces de type « Cyber », salons de démonstration temporaires ou permanents, à moins que Vous en ayez été expressément autorisé par NordNet.

Le Service n'est pas adapté à des utilisations spécifiques d'Internet notamment nécessitant un débit ou un volume de données échangées supérieur aux limites fixées en annexe aux présentes Conditions Particulières.

A ce titre, le Service n'est pas adapté, par exemple, aux applications nécessitant un temps de réponse très rapide (comme les jeux vidéo en réseau par exemple), au téléchargement soutenu (Peer2Peer, VOD...) et à tous services ne supportant pas le temps de transit lié aux contraintes d'une transmission par voie satellitaire.

Votre attention est attirée sur le fait que la liaison satellite est soumise à des aléas liés à la technologie employée notamment en cas de conditions météorologiques défavorables. A ce titre, il Vous est recommandé de ne pas utiliser ce Service pour y raccorder tout système lié à la sécurité des personnes ou des biens.

Vous vous interdisez d'exercer par le biais du Service une activité à risque, c'est-à-dire une activité qui implique le stockage, la réception ou la transmission de données ou la mise en œuvre d'applications sensibles ou de grande valeur, nécessitant par exemple un fonctionnement à l'épreuve des pannes, tel que équipement de surveillance ou de gestion dans des environnements à risque dont les performances doivent être sans défaut, et notamment les installations nucléaires, la navigation et/ou communication aérienne, le contrôle du trafic aérien, les appareils médicaux et notamment les appareils de réanimation ou les systèmes de contrôle de la sécurité des biens et des personnes, les systèmes d'armement.

NordNet ne sera pas tenue de faire une quelconque vérification à ce titre.

En cas de préjudice subi en relation avec une activité interdite, la responsabilité de NordNet ne pourra être engagée.

Par mesure de sécurité, NordNet Vous permet de bénéficier en plus de la connexion satellite, d'une connexion bas débit à partir d'une ligne téléphonique utilisant la technologie RTC, décrite à l'article 4.10.

#### **4.2 Débit et volume de données échangées**

##### **1) Offres « JET+ »**

Le Service permet d'échanger un volume de données selon un débit maximum de connexion défini en annexe. Le volume de données dépendra de l'Offre que Vous aurez choisie.

Vous disposez d'un volume initial jusqu'à 20 Mb/s en réception et jusqu'à 2 Mb/s en émission. Une fois ce volume initial épuisé, vous pouvez disposer, selon l'Offre que Vous aurez choisie, d'un volume Plus jusqu'à 4 Mb/s en émission et jusqu'à 1 Mb/s en réception.

Dès lors que Vous aurez atteint le volume maximal, Vous ne pourrez plus Vous connecter à Internet, ce jusqu'au prochain Jour J.

Si Vous ne souhaitez pas attendre le prochain Jour J, Vous pouvez soit migrer vers une Offre supérieure (sous réserve des conditions de migration), ou souscrire à l'Option « Giga supplémentaire » dans les conditions définies à l'article 6.2.

##### **2) Calcul du volume consommé**

Pour chacune des Offres, le volume est consommé par les communications téléphoniques effectuées via le service Téléphone par Satellite, la consultation de sites Internet, l'envoi et la réception de Courriers électroniques, ainsi que par l'envoi ou la réception (téléchargement) de toute autre donnée. En outre, selon l'Offre à laquelle Vous avez souscrit, Vous pouvez bénéficier de la fonctionnalité Noctambule (décrite au sein de l'article 2).

Pour les Offres « JET+ », le volume consommé se calcule :

- en partant d'un Jour J,
- jusqu'au même Jour J du mois suivant.

Au Jour J de chaque mois, le volume maximum de données transférées (en émission et réception) est réinitialisé, étant précisé que le volume non consommé au cours d'un mois n'est pas reporté au mois suivant.

Vous pouvez suivre votre consommation en accédant à votre relevé de consommation disponible sur votre Espace Abonné (accessible sur [www.nordnet.fr](http://www.nordnet.fr)).

##### **3) Limitation du débit alloué**

Indépendamment du dépassement de la limite de volume, Vous êtes informé que 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 outre, Vous êtes informés que 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 Vous bénéficiez pour cette utilisation particulière, indépendamment des quotas visés en Annexe.

### **4.3 – Matériel**

Pendant la durée du Contrat, NordNet met à votre disposition une NordNetBox et, dans le cadre des Offres de type « Pack », un Kit Satellite, qui restent la propriété pleine et entière de NordNet. Si Vous bénéficiez d'une Offre de type « Forfait », ce Kit Satellite Vous est proposé à la vente par NordNet.

#### **4.3.1 Description du Kit Satellite**

Le Kit Satellite comporte l'ensemble des Matériels nécessaires à la connexion au Service d'accès à Internet par le satellite à savoir :

- Pour le Kit Satellite compatible avec les Offres « PRIMO » (« Illimitées », « Bon Plan » et « Pack Internet Satellite »), les Offres « ECO » et « Ma Ligne Satellite ECO » : une Parabole 80 cm, une tête de réception/émission LNB, environ 20 m de câble connecteur F, un câble ethernet RJ45, accompagnés de la notice de montage et d'un outil d'aide au pointage de la Parabole, un modem prêt à l'usage (port ethernet pour raccordement à votre micro-ordinateur ou à un équipement type routeur hub ou switch).
- Pour le Kit Satellite compatible avec les Offres « JET+ », « Ma Ligne Satellite JET+ » et « TEMPO » : une Parabole 89 cm, une tête de réception/émission comportant un outil d'aide au pointage, environ 20 m de câble connecteur F, un câble ethernet RJ45, un guide d'installation, un tutorial vidéo sur DVD, un modem prêt à l'usage (port ethernet pour raccordement à votre micro-ordinateur ou à un équipement type routeur hub ou switch), une Tête TV (deux sorties) avec bride.

#### **4.3.2 Compatibilité**

Le Kit Satellite proposé par NordNet ne fonctionne qu'avec l'Offre avec laquelle il est compatible :

- Offres « PRIMO » (« Illimitées », « Bon Plan » et « Pack Internet Satellite ») : Kit Satellite proposé par ces Offres,
- Offres « ECO » et « Ma Ligne Satellite ECO » : Kit ECO,
- Offres « JET+ », « Ma Ligne satellite JET+ » et « TEMPO » : Kit JET+,

La Tête TV vendue par NordNet dans le cadre des Offres « Bon Plan », « Illimitée », « Pack Internet Satellite » et « ECO » n'est pas compatible avec les Offres « JET+ » pour lesquelles une Tête TV compatible est fournie au sein du Kit JET+.

#### **4.3.3 Décodeur**

NordNet Vous rappelle que pour recevoir la télévision via la Tête TV, il est nécessaire de la relier à un Décodeur.

A ce titre, NordNet Vous propose à l'achat un Décodeur compatible TENTSAT (Satellite Astra 19,2°), qui Vous permet d'accéder aux chaînes gratuites de la TNT. Par conséquent, si Vous bénéficiez d'une Tête TV fournie par NordNet, alors Vous devez Vous assurer qu'il s'agit bien de la Tête TV compatible TENTSAT.

A défaut, selon l'usage que Vous souhaitez faire de votre télévision par satellite, il Vous appartient d'acquérir des équipements complémentaires type démodulateurs, carte de décodage spécifique (pour la réception des chaînes de la TNT), câble coaxial. En outre, il Vous appartient de souscrire directement des services complémentaires auprès de prestataires tiers

(ex : adhésion à un bouquet de chaînes payantes compatibles avec la réception par le(s) satellite(s) visé(s) au sein de votre Bon de commande).

#### **4.4. Téléphone par Satellite**

##### **4.4.1 Présentation**

- Communications incluses dans le forfait

Le Client bénéficie d'un forfait d'une heure de communication téléphonique incluse dans l'Offre, vers les téléphones fixes situés en France métropolitaine (Corse incluse) de type 01, 02, 03, 04, 05 et numéros IP de type 09 (hors numéros spéciaux, numéros surtaxés de type 08 et numéros courts), appels gratuits vers le service de messagerie vocale (888) et entre les abonnés à la téléphonie sur IP proposée par NordNet, consultation du journal des numéros appelés (4 derniers chiffres masqués) et du suivi de votre consommation sur votre Espace Abonné, et de la réception par Courrier électronique de vos messages vocaux.

Il est précisé que tous les appels sont limités à deux heures de communication par appel (Vous devez raccrocher et pouvez rappeler votre correspondant ensuite).

- Communication hors forfait

Vous pouvez appeler les numéros spéciaux (notamment numéros surtaxés de type 08 et numéros courts), lesquels sont facturés à la consommation selon les tarifs accessibles sur le Site NordNet et en annexe des présentes.

Toute communication hors forfait ou hors des destinations définies au sein du forfait seront facturées à la seconde, sauf pour les numéros spéciaux qui sont facturés à la minute, aux tarifs en vigueur, fonction des destinations d'appels ou du numéro spécial appelé et un coût de mise en relation, variable en fonction de la destination de l'appel ou du numéro spécial appelé, sera également ajouté pour chaque appel passé hors forfait. Les tarifs et coûts de mise en relation applicables sont définis sur le Site NordNet et en annexe des présentes.

S'agissant des appels vers les numéros spéciaux (notamment numéros permettant l'accès à un service à valeur ajoutée et numéros courts), un prix destiné à rémunérer la prestation de service obtenue en appelant ce numéro pourra Vous être facturé (ce prix est déterminé par le fournisseur du service ainsi appelé).

##### **4.4.2 La ligne téléphonique IP**

Le Téléphone par Satellite Vous permet de disposer d'une ligne téléphonique IP. Un numéro de téléphone de type 09xxxxxxx Vous sera attribué par NordNet (sur indication de PSN, notre opérateur de téléphonie sur IP).

NordNet pourra modifier le numéro de téléphone du Client pour motifs légitimes, notamment si l'ARCEP (Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes) impose une telle modification.

Vous pouvez également demander la portabilité du numéro de téléphone qui Vous a été attribué par un autre opérateur (sous réserve des restrictions liées à ce numéro), dans les conditions visées à l'article 4.4.7.

Ce numéro permettra au Client d'être appelé par toute personne, moyennant le coût d'un appel local (pour tout appel depuis un poste fixe national et sous réserve de l'éventuel surcoût appliqué par l'opérateur de l'appelant), mais également d'appeler l'ensemble des numéros de postes fixes et mobiles dans les limites notamment géographiques, et selon la tarification décrite sur le Site NordNet et en annexe des présentes.

Vous êtes informé que les appels entrants ou sortants vers un numéro court, spécial ou IP (de type 08xxxxxxx ou 09xxxxxxx,) ne pourront être transmis que s'il existe un protocole d'accord

entre les différents opérateurs permettant cet acheminement. Il est donc possible que les appels émis ou reçus depuis ces numéros particuliers puissent ne pas aboutir.

Le Client est informé du fait que le Service Téléphone par Satellite implique qu'il est susceptible de figurer au sein des différents services d'annuaires universels, à moins qu'il ne notifie son opposition à NordNet dans les conditions définies à l'article 26 « Notifications » des Conditions Générales.

#### **4.4.3 Accès au Service Téléphone par Satellite**

Le Matériel mis à disposition ou vendu par NordNet est pré-paramétré pour fonctionner avec le Service Téléphone par Satellite.

L'accès au Téléphone par Satellite nécessite que votre téléphone soit sous tension et soit relié à la NordNetBox Tentation reliée à votre démodulateur satellite selon les spécifications et modalités décrites dans la documentation jointe, ou sur simple demande auprès de NordNet (cf. article 26 « Notifications »).

#### **4.4.4 Utilisation du Service Téléphone par Satellite**

L'utilisation du Service Téléphone par Satellite ne peut se faire que dans le cadre d'un usage normal ou professionnel limité. Il ne pourra en aucun cas être relié à un appareil de type télécopie. A défaut, NordNet se réserve le droit de bloquer, voire de résilier l'accès au Service Téléphone par Satellite dans les conditions définies à l'article 19 « Blocage » des Conditions Générales.

**IMPORTANT :** Les appels à destination des services d'urgence (tels que, par exemple, services de police, pompiers, SAMU, etc.) sont automatiquement dirigés vers le centre d'intervention correspondant à la localisation géographique portée à la connaissance de NordNet lors de votre souscription au Service Téléphone par Satellite. Il est donc nécessaire, en cas de modification de l'une ou l'autre de vos coordonnées, et notamment de l'adresse d'installation, que Vous en avertissiez au préalable et par écrit NordNet. A défaut, NordNet ne pourra être tenue pour responsable de l'acheminement des appels d'urgence vers un centre d'intervention éloigné de votre situation effective.

NordNet Vous conseille de maintenir une ligne téléphonique classique en complément de celle qui Vous est fournie dans le cadre du Service Téléphone par Satellite, notamment pour les situations d'urgence.

#### **4.4.5 Qualité de la Communication**

Dans le cadre du Service Téléphone par Satellite, le Client est informé du fait que la qualité de l'écoute et de la communication en général peut être moindre 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.

#### **4.4.6 Réception de vos messages vocaux**

Vous pouvez consulter les messages vocaux qui Vous sont laissés via votre ligne téléphonique IP :

- en composant le 888 sur votre ligne téléphonique IP ou,
- les recevoir par Courrier électronique. Le cas échéant, ces messages Vous seront adressés sur votre Adresse principale sous réserve d'un paramétrage adapté à cet effet.

Vous devez également le cas échéant paramétrer vos antivirus, antispam et firewall. Si le paramétrage de vos antivirus, antispam et firewall empêche la réception par Courrier électronique de vos messages vocaux, NordNet ne pourra en aucun cas être tenue

responsable d'une incompatibilité technique entre ces outils de protection et le service de réception par Courrier électronique de vos messages vocaux.

#### **4.4.7 Portabilité**

Si Vous souhaitez conserver le numéro de téléphone qui Vous a été attribué par un autre opérateur, Vous devez en faire la demande expresse auprès de NordNet, Vous assurez que votre opérateur actuel autorise cette portabilité et vérifiez les conséquences de cette portabilité sur le contrat qui Vous lie à votre opérateur actuel. A cet égard, NordNet Vous rappelle que Vous devez être acquitté de l'ensemble de vos obligations à l'égard de votre opérateur actuel. Les opérations techniques nécessaires à la portabilité de notre numéro de téléphone entraîneront une interruption du Service jusqu'à leur achèvement.

Si Vous souhaitez conserver le numéro de téléphone qui Vous est fourni dans le cadre du Service et changer d'opérateur téléphonique, votre demande devra être adressée par NordNet et ne remet pas en cause votre Contrat.

#### **4.5 Télévision**

Pour recevoir la télévision via la Tête TV, il est nécessaire que celle-ci soit reliée un démodulateur spécifique (non fourni par NordNet).

Avec la Tête TV comprise dans le Kit Satellite mis à disposition ou vendu par NordNet, Vous pouvez relier jusqu'à 2 démodulateurs, pour desservir 2 téléviseurs.

Cette Tête TV doit être installée sur votre Parabole, et peut être attachée à votre tête d'émission/réception grâce à la fixation double tête fournie par NordNet.

Selon l'usage que Vous souhaitez faire de votre télévision par satellite, il Vous appartient d'acquérir des équipements complémentaires type démodulateurs, carte de décodage spécifique (pour la réception des chaînes de la TNT), câble coaxial, et de souscrire directement des services complémentaires auprès de prestataires tiers (ex : adhésion à un bouquet de chaînes payantes compatibles avec la réception par le(s) satellite(s) visé(s) au sein de votre Bon de commande).

#### **4.6 Contrôle Parental**

Il Vous appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger les enfants ayant accès au(x) micro-ordinateur(s) connecté(s) à Internet à raison des contenus qu'ils sont susceptibles de visualiser sur le réseau Internet.

A ce titre, NordNet Vous conseille l'installation d'un logiciel de Contrôle Parental et propose gratuitement le téléchargement de ce type de logiciel aux Clients ayant souscrit un Service d'accès Internet pour la durée de leur abonnement au Service. Les conditions applicables (Conditions particulières « Produit de sécurité ») sont disponibles sur le Site NordNet ou sur simple demande auprès de NordNet (cf. article 26 « Notifications »).

#### **4.7 Courrier électronique**

##### ***4.7.1 - Adresses électroniques***

NordNet met à votre disposition une adresse électronique, appelée « Adresse principale », qui est définie de la manière suivante : login@nordnet.fr. Cette adresse Vous est communiquée personnellement lors de l'envoi de vos Identifiants de messagerie.

Vous pouvez demander la création d'adresses électroniques supplémentaires directement en ligne sur le site [www.nordnet.fr](http://www.nordnet.fr), au sein de votre Espace Abonné, ou en contactant NordNet comme indiqué à l'article 26 « Notifications ».

Au-delà de cinq (5) adresses électroniques supplémentaires, NordNet pourra Vous demander une participation financière (tarification disponible sur simple demande auprès de NordNet).

Pour ces adresses supplémentaires, Vous êtes libres de déterminer le nom composant l'adresse électronique, à moins que le nom choisi ne soit déjà utilisé par un autre internaute.

Par ailleurs, NordNet se réserve le droit de ne pas donner suite à une demande d'adresse électronique si elle porte atteinte à l'ordre public français ou étranger, aux droits d'autrui ou aux droits ou à l'image de NordNet. Toutefois, NordNet ne sera pas tenue de réaliser une quelconque vérification à ce titre. S'il est notifié à NordNet que le nom que Vous avez choisi est illicite, contraire à l'ordre public ou aux réglementations applicables, NordNet, dès lors qu'elle ne peut raisonnablement douter du bien-fondé ou de l'exactitude de la notification, se réserve le droit de bloquer ou de supprimer l'accès à l'adresse concernée sans préavis ni indemnité.

L'attribution d'une adresse électronique demandée ne prive pas NordNet de son droit de la bloquer ou de la supprimer ultérieurement à l'occasion d'une vérification de sa part.

Si, dans les cas évoqués ci-dessus, NordNet bloque ou supprime l'adresse de courrier électronique concernée, elle ne sera redevable à votre égard d'aucun dédommagement.

Vous êtes informé qu'une adresse électronique peut s'avérer indisponible en cours de Contrat si NordNet change de nom, notamment en cas de rapprochement avec un fournisseur d'accès à Internet existant. Le cas échéant, Vous serez invités à la modifier dans les conditions qui Vous seront précisées.

#### **4.7.2 - Consultation de votre courrier électronique**

Vous disposez de plusieurs moyens de consulter vos messages. Ces moyens ne sont pas reliés entre eux.

Ainsi, lorsque Vous consultez vos messages à partir du service « Votre messagerie » ou « MobileMail » (décrits ci-dessous), ils sont automatiquement téléchargés sur « Votre messagerie » ou « MobileMail » et Vous ne pourrez pas les visualiser sur votre boîte aux lettres électronique lors d'une connexion à partir de votre micro-ordinateur, à moins d'effectuer un transfert manuel.

NordNet met à votre disposition un service en ligne de messagerie appelé « Votre messagerie », accessible à l'aide de vos identifiants de messagerie, dans la rubrique « Votre messagerie » du site [www.nordnet.fr](http://www.nordnet.fr). Ce service Vous permet de consulter vos Courriers électroniques, depuis tout ordinateur connecté à Internet et équipé d'un navigateur et ce quelque soit l'endroit où il se trouve. Lorsque Vous vous connectez à ce service via un appareil mobile (téléphone ou tablette), Vous êtes automatiquement dirigé vers une version du service « Votre messagerie » qui est adaptée aux mobiles (« MobileMail »).

La consultation de vos messages nécessite un paramétrage de votre système de réception de messages de votre micro-ordinateur et/ou de votre appareil mobile (voir conditions fixées par votre système).

Vous êtes averti que l'identité de l'expéditeur indiquée sur le message peut être usurpée ou que le contenu du Courrier électronique peut être modifié entre l'expédition et la réception du fait d'un acte malveillant et/ou du caractère peu sécurisé du réseau Internet.

#### **4.7.3 - Acheminement des Courriers électroniques**

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 des autres fournisseurs d'accès à Internet, que la transmission d'un Courrier électronique puisse être différée dans le temps.

Sauf si sa faute est avérée, la société NordNet ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'un retard indépendant de sa volonté.

Vous vous engagez à doubler l'envoi du Courrier électronique par l'envoi d'un courrier papier, si la correspondance émise revêt un caractère important.

De même, Vous vous engagez à exiger de vos correspondants que tout message important, dont Vous êtes le destinataire, Vous soit à la fois communiqué par Courrier électronique et par courrier papier ou à obtenir un accusé de réception par retour.

NordNet se réserve le droit de ne pas acheminer vers votre boîte aux lettres électronique les messages dont la taille est supérieure à quinze (15) Mo (Méga Octets) pour les boîtes aux lettres classiques (25 Mo pour les Giga Boîtes aux lettres). Le cas échéant, l'expéditeur pourra être averti de la non délivrance du(des) message(s) concerné(s).

NordNet se réserve le droit de ne pas envoyer les messages dont la taille est supérieure à vingt-cinq (25) Mo (Méga Octets). Le cas échéant, Vous serez averti de la non délivrance du(des) message(s) concerné(s).

#### **4.7.4 - Stockage des Courriers électroniques**

Vous disposez d'un espace de stockage, sur nos serveurs, limité à deux cent cinquante (250) Mo (Méga Octets) par adresse électronique. Cette capacité peut être portée à un (1) Gigaoctet en souscrivant à l'Option Giga boîte aux lettres auprès de NordNet (tarifs consultables sur le Site NordNet).

Une fois l'espace maximal atteint, les Courriers électroniques que Vous avez reçus pourront être bloqués et n'apparaîtront pas dans votre boîte à Courriers électroniques. Il Vous appartient de veiller à conserver de la place en effectuant les archives, sauvegardes ou suppressions nécessaires.

De plus, Vous vous engagez à archiver ou sauvegarder sur votre micro-ordinateur et/ou sur tout support externe, les Courriers électroniques émis ou reçus que Vous estimez importants. A défaut et en cas de perte de Courrier électronique, NordNet ne peut en être tenue pour responsable.

Enfin, NordNet se réserve le droit, en cas d'inactivité sur votre adresse électronique pendant une période supérieure ou égale à trois (3) mois, de purger votre compte de messagerie figurant sur le serveur, sans avertissement préalable ni indemnité.

#### **4.8 Services associés de protection de la messagerie**

Les adresses de Courriers électroniques mises à disposition par NordNet dans le cadre du Contrat bénéficient d'une protection antivirus et antispam ayant pour objet de Vous aider à filtrer les Courriers électroniques dangereux et/ou indésirables sous réserve que les messages 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 micro-ordinateur et ses applicatifs dans leur ensemble.

Vous êtes averti que tout logiciel aux fonctionnalités équivalentes, limité ou non au Service de messagerie, installé sur votre micro-ordinateur peut éventuellement entrer en conflit avec les Services antivirus et/ou anti spam de messagerie proposés par NordNet.

Par ailleurs, Vous êtes informé que les Courriers électroniques qui Vous sont adressés par le biais du Service de messagerie NordNet sont vérifiés en fonction de paramètres prédéfinis par NordNet par différents programmes automatiques et qu'aucun dispositif de sécurité informatique ne procure une protection absolue à son Utilisateur.

##### **4.8.1 - L'antivirus de messagerie**

En cas de détection d'un virus, le message ne sera pas acheminé et sera supprimé. Si Vous êtes destinataire d'un tel message, NordNet Vous adressera un Courrier électronique d'alerte virus Vous en avertissant.

Vous pouvez néanmoins demander à bénéficier, à vos risques et périls, d'un acheminement des Courriers électroniques détectés comme suspect en contactant NordNet (cf. article 26 « Notifications » des Conditions Générales). Le cas échéant, les messages suspects ne seront accessibles qu'après prise en compte de votre demande.

Vous êtes informé que ce service est à même d'identifier les virus connus (et ne peut anticiper les virus non encore développés) et correspondant à la liste de l'antivirus de messagerie ; ceci exclut la possibilité d'identifier tout virus dont le code ne serait pas strictement identique à celui ayant servi de base à l'établissement de la liste précitée.

#### **4.8.2 - L'anti spam de messagerie**

Si le système anti spam de NordNet considère l'un des Courriers électroniques que Vous avez reçus 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 :-((.

Vous pouvez paramétrer votre logiciel de messagerie, pour que les messages comportant ce type d'en-tête soient placés dans un dossier spécial.

Il Vous est conseillé de vérifier qu'un Courrier électronique « légitime » ne figure pas parmi les Courriers électroniques marqués comme étant des spams, avant de les supprimer.

#### **4.9 Connexion Internet bas-débit « Nomade »**

En plus de la connexion satellite, NordNet peut Vous fournir un accès à Internet via une connexion bas débit (56 kb/s maximum en réception) utilisable en France métropolitaine si Vous disposez d'une ligne téléphonique recourant à la technologie RTC (réseau téléphonique commuté) et d'un modem bas débit 56 kb/s différent du modem fourni par NordNet au titre du Service.

L'utilisation de cette connexion bas débit ne fera pas l'objet de facturation supplémentaire par NordNet, mais Vous devrez supporter le coût de la communication téléphonique dont le prix peut varier selon votre opérateur téléphonique.

### **5. ACCES AU SERVICE**

L'accès au Service est subordonné aux conditions cumulatives suivantes :

#### **5.1 La vérification et la souscription à l'Offre**

NordNet Vous recommande de vérifier, avant la souscription au Service :

- que la géographie et la configuration des lieux Vous permettent d'utiliser une liaison satellite,
- que juridiquement, Vous avez la possibilité d'installer, au lieu prévu, une Parabole et/ou une Tête TV (lesquelles sont exclusivement extérieures),
- que votre(vos) micro-ordinateur(s) réponde(nt) à la configuration minimale requise pour le Service et prendre connaissance des éventuelles restrictions qui y sont relatives (disponible sur le Site NordNet).

NordNet Vous recommande de prendre en compte :

- les éléments physiques ou géographiques du type immeuble, arbre, montagne ou mont (une vue dégagée, c'est-à-dire dépourvue d'obstacles, vers le sud est nécessaire ;
- les sources électromagnétiques du type proximité avec un aéroport ;
- les obstacles juridiques du type installations classées, règles d'urbanisme, règlement de copropriété ou refus du propriétaire (si Vous êtes locataire), etc. ;
- la Parabole doit pointer vers le sud.

Avant tout achat d'un Matériel, et si celui-ci a vocation à être relié à votre connexion à Internet, Vous devez vérifier que le Matériel est compatible avec l'Offre d'accès à Internet à laquelle Vous souhaitez souscrire (sauf si Vous souscrivez à une Offre d'accès à Internet commercialisée par NordNet et achetez un Matériel commercialisé par NordNet dans le cadre de cette Offre, dans ce cas, Offre d'accès à Internet et Matériel sont nécessairement compatibles). Les informations détaillées relatives aux caractéristiques techniques du Matériel proposé par NordNet sont accessibles sur le Site NordNet et sur simple demande auprès de NordNet.

Tout logiciel aux fonctionnalités équivalentes ou qui empêcherait l'installation, déjà présent sur le micro-ordinateur sur lequel doit être installé le Service, doit être préalablement désinstallé, avant toute installation du Service. Il Vous appartient de vérifier également que le micro-ordinateur et les logiciels utilisés ne contiennent pas de virus. A défaut, NordNet ne pourra être tenue pour responsable des conséquences d'un éventuel conflit entre le Service et le logiciel.

L'ensemble de ces vérifications relève de votre responsabilité.

## **5.2 L'installation du Matériel suivant le guide d'installation contenant les préconisations à prendre en considération**

### **5.2.1 Principe généraux**

L'installation doit être réalisée conformément aux spécifications consultables sur le Site NordNet et à la documentation transmise avec le Matériel.

NordNet n'assure en aucun cas l'installation ou la désinstallation du Matériel, ni les coûts qui leur sont associés. Vous êtes libre de procéder personnellement à l'installation ou à la désinstallation du Matériel ou de recourir, à vos frais, à un professionnel de votre choix.

La Parabole fournie dans le Kit Satellite vendue par NordNet est pré-paramétrée pour fonctionner avec le Service de NordNet. NordNet met à votre disposition à partir de votre Espace Abonné, un outil de pointage afin de vérifier la bonne installation de la Parabole.

NordNet attire votre attention sur le fait que la Parabole, élément extérieur souvent placé en hauteur, peut causer des dommages par sa chute et que son installation par un professionnel peut limiter les risques à ce titre.

NordNet Vous communiquera, à titre indicatif, une liste d'antennistes auxquels Vous êtes libre de recourir dans les conditions et tarifs fixés par eux (non inclus au titre du Service). NordNet ne pourra être tenue pour responsable des installations réalisées par ces derniers.

NordNet attire votre attention sur le fait que le Kit Satellite, une fois installé, risque de ne pas pouvoir être désinstallé ou seulement en détériorant le support sur lequel il a été fixé (toit, mur, etc.). Si Vous êtes locataire du lieu concerné par l'installation du Kit Satellite, une telle installation peut nécessiter l'accord préalable de votre bailleur.

### **5.2.2 Installation du Kit Satellite / Tête TV**

Vous devez impérativement relier la Parabole à une « prise de terre ».

La Tête TV doit être installée sur votre Parabole, et peut y être attachée à l'aide de la fixation double tête fournie par NordNet.

La fixation fournie pour la Tête TV destinée à être utilisée via un Service d'accès à Internet permet :

- de pointer la Tête TV vers le satellite 28.2 dans le cadre des Offres « ECO »,
- de pointer la Tête TV vers le satellite 23.5 dans le cadre des Offres « PRIMO » (« Illimitée », « Bon Plan » et « Pack Internet Satellite »),
- de pointer la Tête TV vers le satellite Astra 2F 28,2° EST en Bande KA dans le cadre des Offres « JET+ » et « TEMPO ».

La Tête TV compatible avec les Offres PRIMO (« Illimitées », « Bon Plan », « Pack Internet Satellite »), « ECO » et « Ma Ligne Satellite ECO » supporte d'être reliée à un maximum de quatre (4) Décodeurs, tandis que la Tête TV compatible avec les « JET+ » et « Ma Ligne Satellite JET+ » supporte d'être reliée à un maximum de deux (2) Décodeurs.

Une fois l'installation complète réalisée, le système « plug and play » se mettra en marche. Toute reconnaissance et mise à jour du Matériel sera donc effectuée automatiquement sans intervention complémentaire de votre part.

### **5.3 La réception des identifiants**

L'accès au Service est possible à la date de réception par le Client des éléments personnels d'identification, à savoir : identifiant de connexion, mot de passe de connexion, identifiant de messagerie, adresse de messagerie, mot de passe de messagerie et, une fois l'installation du Matériel réalisée.

### **5.4 L'activation du Service**

Il Vous appartient d'activer le Service à partir de votre micro-ordinateur connecté à la NordNetBox, elle-même connectée au modem relié à la Parabole. Il est nécessaire que votre micro-ordinateur réponde à la configuration minimale visée sur la documentation du Matériel ou disponible sur simple demande auprès de NordNet.

Vous devrez utiliser les logiciels de connexion éventuellement fournis par NordNet et le cas échéant accepter les conditions de la licence d'utilisation de ces logiciels. A ce titre, Vous vous engagez à respecter les modalités d'installation et d'utilisation des logiciels.

Une fois le Service et l'éventuel Matériel installés, et le cas échéant paramétrés, Vous pourrez être amené à Vous connecter à Internet afin de finaliser l'installation. A défaut, l'installation du Service pourrait être rejetée. Vous devrez suivre l'ensemble des instructions présentes sur le guide d'installation en ligne.

A défaut de la réalisation de l'ensemble des opérations ou en cas d'interruption avant la fin de l'installation, le Service ne pourra pas être utilisé correctement ou pourra présenter des défauts à l'usage.

## **6 – OPTIONS: TELEPHONE PAR SATELLITE – GIGA SUPPLEMENTAIRE – ANTIVIRUS-FIREWALL – FIDELITE**

### **6.1 – Option Téléphone par Satellite**

Une Option Téléphone par Satellite « Téléphone illimité vers Fixes France » et une Option Téléphone par Satellite « Téléphone illimité Fixes et Mobiles France + 50 destinations Internationales » est proposée par NordNet, aux conditions, modalités de souscription et tarifs précisés dans le cadre de la présentation de l'Option sur le Site NordNet.

Cette Option permet au Client de bénéficier du Service Téléphone par Satellite dans les conditions visées à l'article 4 « Contenu du Service » des présentes Conditions Particulières dans le cadre d'un forfait lui permettant d'appeler :

- pour l'Option « Téléphone illimité vers Fixes France » : les fixes de France métropolitaine (Corse incluse) de type 01, 02, 03, 04, 05 et numéros IP de type 09 (hors numéros spéciaux, numéros surtaxés de type 08 et numéros courts), appels gratuits vers le service de messagerie vocale (888) et entre les abonnés à la téléphonie sur IP proposée par NordNet, consultation du journal des numéros appelés (4 derniers chiffres masqués) et du suivi de votre consommation sur votre Espace Abonné, et de la réception par Courrier électronique de vos messages vocaux.

- pour l'Option « Téléphone illimité Fixes et Mobiles France + 50 destinations Internationales » :
  - o les téléphones fixes situés en France métropolitaine de type 01, 02, 03, 04, 05 et numéros IP de type 09 (hors numéros spéciaux, numéros surtaxés de type 08 et numéros courts) appels gratuits vers le service de messagerie vocale (888) et entre les abonnés à la téléphonie sur IP proposée par NordNet, consultation du journal des numéros appelés (4 derniers chiffres masqués) et du suivi de votre consommation sur votre Espace Abonné, et de la réception par Courrier électronique de vos messages vocaux,
  - o les téléphones fixes de l'étranger (43 destinations visées en Annexe),
  - o les téléphones mobiles français (de type 06 et 07) et étrangers (7 destinations visées en Annexe).

## **6.2 – Option Giga supplémentaire**

L'Option Giga supplémentaire est proposée aux conditions, modalités de souscription et tarifs précisés sur le Site NordNet. Il est incompatible avec les Options Abondance et Plus.

Dès lors qu'il a atteint le volume maximum défini dans le cadre de son Offre, le Client se verra proposer d'acquérir un volume supplémentaire d'un Giga pour la période restant à courir jusqu'au prochain Jour J.

Ce volume supplémentaire souscrit sera ajouté au volume de l'Offre dont vous disposez, après activation de l'Option et après soustraction du volume que Vous aurez déjà consommé au titre de votre abonnement.

Au Jour J, tout volume non utilisé, que ce soit au titre de l'abonnement ou du Giga supplémentaire souscrit, sera perdu. Aucun report de volume ne pourra être réalisé sur le volume alloué au titre de la période suivante.

## **6.3 - Logiciels de protection proposés en Option**

Afin de protéger votre micro-ordinateur et non pas uniquement votre messagerie, NordNet propose notamment à ses Clients de s'abonner à l'Option Securitoo Antivirus Firewall.

Contrairement à l'antivirus de messagerie, cette Option propose un antivirus que Vous pouvez paramétrer et qui vérifie également le contenu des fichiers téléchargés. Vous pouvez obtenir le détail de cette Option sur le Site NordNet. Les Conditions Particulières « Produits de Sécurité » sont applicables à cette Option.

## **6.4 Option Giga Boîte**

Cette Option Vous permet de porter l'espace de stockage mis à votre disposition par NordNet dans le cadre du service « Votre messagerie » à un (1) Gigaoctet. Cette Option est proposée aux tarifs et conditions disponibles sur demande auprès de NordNet (cf. article 26 « Notifications » des Conditions Générales).

## **6.5 Option Fidélité**

Si Vous avez souscrit à l'Option Fidélité proposée par NordNet dans le cadre de l'Offre, alors Vous bénéficiez d'une réduction du prix facturé chaque mois par NordNet au titre de la fourniture du Service.

La souscription à cette Option implique que Vous vous engagez pour une durée minimum de 12 mois à l'égard de NordNet.

A l'issue de cette période d'engagement, l'Option sera tacitement renouvelée pour une nouvelle période de 12 mois, sauf si Vous avez informé NordNet de votre volonté de ne pas renouveler l'Option avant le terme de cette période (cf. article 26 « Notifications »). Dans ce cas, l'Option

ne sera pas renouvelée mais les mois restant à courir au titre de la période minimale d'engagement restent dus.

La résiliation de l'Option ne résilie pas votre Contrat principal, qui se poursuit selon la durée et le tarif initialement prévus au sein de l'Offre dans les 10 jours de la résiliation de l'Option.

## **7. ENTREE EN VIGUEUR, DUREE DU CONTRAT ET DROIT DE RETRACTATION**

### **7.1 Entrée en vigueur du Contrat**

Le Contrat entrera en vigueur une fois que votre Commande aura été validée par NordNet.

### **7.2 Durée du Contrat**

Si Vous bénéficiez d'un Forfait « JET+ » la durée du Contrat conclu entre NordNet et le Client est fonction de la périodicité de paiement choisie par le Client.

Si Vous bénéficiez d'une Offre « Pack JET+ », ou si Vous bénéficiez d'une offre de réduction de prix dans le cadre de votre abonnement au Service, le Contrat est conclu au choix pour une durée de onze (11) mois, ou pour une durée de vingt-trois (23) mois, plus le mois en cours au jour de la réception par NordNet de votre Commande complète et valide.

De même, si Vous avez payé d'avance plusieurs mensualités au titre de votre Contrat d'abonnement à un Service d'accès à Internet par le satellite, le Contrat est conclu pour une durée correspondant au nombre de mensualités payées d'avance, sauf durée supérieure fixée au sein de l'Offre.

A l'échéance du Contrat, ce dernier sera tacitement renouvelé de mois en mois, sauf si Vous avez souscrit à l'Option Fidélité (cf. article 6.6 « Option Fidélité »).

Le Contrat peut être résilié à tout moment dans les conditions définies à l'article 21 « Résiliation ».

### **7.3 Durée du Contrat relatif à l'Option Téléphone par Satellite**

La durée du Contrat relatif à l'Option Téléphone par Satellite est d'une durée d'un (1) mois plus le mois en cours au jour de la Commande. A l'issue de cette période, le Contrat sera tacitement renouvelé par périodes successives d'un mois, sauf résiliation dans les conditions visées au sein des Conditions Générales.

### **7.4 Droit de rétractation**

Si Vous êtes un consommateur, Vous disposez d'un droit de rétractation en vertu de l'article L.121-21 du Code de la consommation, lequel doit être exercé dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception du Matériel mis à votre disposition ou vendu dans le cadre du Service.

Ce droit de rétractation doit être exercé auprès de NordNet, par lettre simple ou lettre recommandée avec accusé de réception, mentionnant vos coordonnées complètes, le Service ou Matériel concerné ainsi que, le cas échéant votre numéro de Compte Abonné et/ou login. Vous pouvez également utiliser le formulaire de rétractation téléchargeable sur le Site NordNet.

Le Matériel doit être retourné, au plus tard dans les 14 jours suivant la communication à NordNet de la décision du Client de se rétracter, auprès de NordNet dans les conditions visées

à l'article 15 « Retour du Matériel ». Les frais directs de retour du Matériel sont à la charge du Client.

NordNet différera le remboursement des frais de souscription du Service et, éventuellement, de l'achat du Kit Satellite qui ont pu être payés par le Client et encaissés par NordNet préalablement à la rétractation du client jusqu'à la réception du matériel ou jusqu'à ce que le Client fournisse une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le Matériel ne doit pas avoir été installé ni utilisé car dans ce cas il ne peut plus être considéré comme neuf.

Dans tous les cas d'exercice de votre droit, Vous devez être en mesure de justifier le respect de la présente clause.

## **8. TARIF ET PAIEMENT**

### **8.1 Tarif des Offres de NordNet**

#### ***8.1.1 Principe général***

Les tarifs en vigueur des Offres proposées par NordNet sont consultables sur le Site NordNet, sur le Bon de Commande et sur la page de l'Offre correspondante et sur simple demande auprès de NordNet (cf. article 26 « Notifications »). Le tarif applicable est celui en vigueur au jour de la réception de la Commande.

La facturation est effectuée peu important l'utilisation du Service ou Matériel.

En cas de renouvellement du Contrat, le prix sera celui en vigueur sur le Site NordNet au jour du renouvellement.

#### ***8.1.2 Kit satellite***

##### **- Kit Satellite neuf**

Vous pourrez bénéficier d'éventuelles subventions attribuées selon des critères géographiques et/ou sociaux par les organismes publics dont Vous dépendez, ayant fait le choix du recours au satellite pour résorber les zones d'ombres. NordNet n'est en aucun cas responsable de l'attribution desdites subventions.

En cas d'achat de votre Kit Satellite auprès de NordNet, NordNet Vous propose d'acquitter son prix au comptant, lors de votre Commande au Service d'accès à Internet par le satellite, ou, si Vous êtes un particulier, en trois fois sans frais.

##### **- Kit Satellite d'occasion**

Dans le cadre d'une migration d'une Offre de type « Pack » vers une Offre de type « Forfait », Vous pourrez racheter le Kit Satellite mis à votre disposition au tarif indiqué sur le formulaire de migration ou communiqué sur simple demande auprès de NordNet.

### **8.2 Frais d'accès au Service**

Pour toute nouvelle Commande, des frais d'accès au Service dont le montant sera précisé sur le Site NordNet ou dans le cadre du processus d'abonnement, pourront également Vous être facturés par NordNet. Ces frais ne comprennent pas les frais liés à l'installation de votre Matériel.

Indépendamment de toute promotion, ces frais d'accès au Service Vous seront systématiquement facturés si, dans les 24 mois précédents votre Commande, Vous avez résilié un précédent abonnement à un Service d'accès à Internet par satellite de NordNet pour la même adresse que celle communiquée pour ce nouvel abonnement.

### **8.3 Paiement**

La validation de votre Commande est conditionnée à la réception d'un moyen de paiement valide par NordNet. En cas de difficulté, Vous êtes invités à contacter NordNet (cf. article 26 « Notifications »).

Le Client est réputé détenteur et utilisateur légitime du moyen de paiement qu'il utilise à l'égard de NordNet qui n'est pas tenue de procéder à une vérification.

Lorsque le Client est une personne publique, il est invité à prendre contact avec NordNet (cf. article 26 « Notifications ») afin de convenir des modalités de paiement.

Vous êtes averti qu'en cas de coordonnées bancaires incorrectes ou incomplètes, le Contrat et ses éventuelles Options peuvent être bloqués voire résiliés si la difficulté demeure.

NordNet tient à la disposition des Clients redevables d'une facture, les éléments justificatifs de cette facture, selon l'état des techniques existantes, pendant un délai de trois (3) mois à compter de l'émission de la facture par NordNet. Les factures sont adressées au Client par Courrier électronique, sur son Adresse principale. Le Client a cependant la possibilité de demander à NordNet la communication de ses factures sur un autre support, notamment sur papier.

Toute contestation sera étudiée par NordNet dans la mesure où sont expliquées de manière précise, les raisons de cette contestation et à condition que celles-ci constituent un motif de non paiement.

### **8.4 Modalités de facturation et de règlement**

Le Service et les éventuelles Options proposés par NordNet sont facturés mensuellement et d'avance, sauf le cas particulier des coûts de mise en relation et des consommations hors forfait dans le cadre du Service Téléphone par Satellite, lesquels seront facturés le premier jour ouvré du mois suivant le mois au cours duquel ils ont été enregistrés.

Par exception, si le montant des communications hors forfait excède 50 euros au cours d'un mois, NordNet se réserve la possibilité de bloquer la faculté de passer des communications hors forfait jusqu'au mois suivant. Vous avez cependant la possibilité de réactiver la faculté de passer des communications hors forfait sous réserve du paiement immédiat du montant hors forfait déjà consommé.

NordNet précise qu'elle ne dispose pas des outils lui permettant de suivre en direct la consommation faite par le Client du Service Téléphone par Satellite et que ces informations lui sont transmises par des opérateurs partenaires. Par conséquent, le montant des communications hors forfait du Client peut dépasser le seuil de 50 euros avant que NordNet en soit informée et puisse ainsi bloquer la faculté du Client de passer des communications hors forfait. En outre, le montant des communications hors forfait annoncé par NordNet lors du blocage Vous est indiqué sous réserve des informations qui pourraient ensuite être communiquées à NordNet par ses partenaires.

Si Vous ne souhaitez pas que ces restrictions Vous soient appliquées, NordNet Vous invite à en faire la demande auprès de ses services pour étudier la solution qui pourrait être mise en place.

Lors de la facturation du deuxième mois d'abonnement, le premier mois d'abonnement est facturé au prorata temporis, (jusqu'au dernier jour de ce premier mois) à compter de la première des deux dates suivantes :

- la date de mise en service de la connexion par le Client, ou
- la date de validation de votre souscription au Service par NordNet auquel s'ajoutent quinze (15) jours.

A défaut de contestation de la facture (cf. article 26 « Notifications ») dans l'année qui suit sa réception, NordNet considérera que Vous avez accepté ladite facture.

### **8.5 Offres promotionnelles NordNet**

Si Vous bénéficiez d'une offre promotionnelle, d'une offre spéciale ou d'un « coupon/code promotionnel », à valoir sur les Offres proposées par NordNet, identifié éventuellement sous forme de code, celle-ci ne pourra être utilisée que pour l'Offre désignée et dans le respect des conditions d'utilisation définies dans ce cadre. Afin d'en bénéficier, Vous devrez, s'il est requis, communiquer le code au cours de votre Commande sur le Site NordNet ou tout autre moyen en vigueur auprès de NordNet et répondre aux conditions définies dans l'offre. Les offres promotionnelles sont strictement personnelles et ne pourront être utilisées qu'une fois. Elles ne pourront par ailleurs faire l'objet d'un échange ou d'un transfert sur une autre Offre souscrite ni donner lieu à une contrepartie financière.

### **8.6 Incident de paiement**

Tout impayé, rejet, retard de paiement même partiel non justifié d'une seule facture ou échéance entraîne, quinze (15) jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, demeurée sans réponse :

- l'exigibilité immédiate de toutes les sommes que Vous devez à NordNet, y compris les mensualités restant à courir jusqu'à la fin de la période d'engagement conformément à l'article 21 « Résiliation ». Il est précisé que si Vous bénéficiez d'un Service d'accès à Internet dans le cadre d'une Offre avec période d'engagement supérieure à 12 mois, alors les sommes exigibles seront calculées selon les modalités définies à l'article L.121-84-6 du Code de la consommation ;
- la résiliation de plein droit du Contrat et des Options qui lui sont éventuellement associées dans les conditions fixées à l'article 21 « Résiliation » ;
- l'application, par NordNet, d'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,
- si Vous avez choisi le paiement par prélèvement, l'application par NordNet des frais de rejet de prélèvement (8€, ce montant pouvant varier si vous résidez hors de France) ou frais de LRAR.

En outre, si Vous êtes un professionnel, tout retard de paiement entraîne de plein droit la facturation d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros, incluant les frais de rejet de prélèvement (8€) et frais de LRAR visés ci-dessus. Dans le cas où les frais de recouvrement exposés seraient supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, NordNet pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justification (article L441-6 du Code de commerce).

En outre, dans l'hypothèse où du Matériel Vous est loué ou est mis à votre disposition par NordNet dans le cadre du Contrat, il Vous appartient de le retourner dans les conditions fixées à l'article 15 « Retour du Matériel ». A défaut, la partie non retournée du Matériel pourra Vous être facturée au prix de valeur à neuf.

Si NordNet devait effectuer un remboursement, celui-ci ne peut être effectué qu'après encaissement définitif de toutes les sommes dues.

## **9. LIVRAISON**

### **9.1 Date de livraison**

La fourniture du Service ou la livraison du Matériel interviendra dans un délai de trente (30) jours francs à compter de la date de réception de votre Commande complète et valide par NordNet.

### **9.2 Défaut de livraison**

Si Vous agissez en tant que consommateur, en cas de dépassement de la date de fourniture du Service ou de la livraison du Matériel, non dû à un cas de force majeure, Vous pourrez dénoncer le Contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable (la charge de la preuve Vous appartenant), si, après avoir enjoint selon les mêmes modalités NordNet de s'exécuter dans un délai supplémentaire raisonnable, cette dernière ne s'est pas exécutée dans ce délai. Cependant, dans les cas où la date ou le délai de livraison ou d'exécution constitue une condition essentielle de la Commande (ce qui est le cas lorsque NordNet s'est engagée à vous garantir une livraison dans un délai précis), alors le Client pourra résoudre le Contrat dans les conditions précitées, sans mise en demeure préalable.

Ce Contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par NordNet, de la lettre par laquelle le Client l'informe de sa décision, à moins que NordNet ne se soit exécutée entre l'envoi et la réception de cette lettre.

Le Client est remboursé par NordNet de la totalité des sommes versées, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le Contrat a été dénoncé. Ce remboursement s'effectue par tout moyen de paiement.

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 ou activée par le Client.

### **9.3 Indisponibilité de l'Offre**

En cas d'indisponibilité de l'Offre commandée, Vous en serez informé dans les meilleurs délais. NordNet pourra alors Vous fournir une Offre d'une qualité et d'un prix équivalents dans les trente (30) jours à compter de la prise en compte de votre Commande.

### **9.4 Livraison du Matériel**

La livraison du Matériel par NordNet est effectuée en France métropolitaine exclusivement, à l'adresse que Vous avez indiquée au sein du Bon de Commande, soit par la remise du Matériel à toute personne présente à cette adresse, soit en cas d'absence, par le dépôt d'un simple avis de mise à disposition, ou encore à votre Prestataire ou à tout autre tiers professionnel, sur votre demande, si Vous avez souscrit au Service par son intermédiaire.

Vous vous engagez à ne pas retarder ni empêcher la réception du Matériel.

Il Vous appartient, ou à la personne réceptionnant le Matériel pour votre compte, de vérifier la conformité et l'état apparent du Matériel au moment de la livraison et de formuler si nécessaire des réserves motivées, qui devront être confirmées au transporteur, copie adressée par courrier à NordNet par lettre recommandée, dans les trois (3) jours de la réception du Matériel.

En cas de réception d'un Matériel défectueux, celui-ci doit être retourné à NordNet, dans les conditions visées à l'article 14 « Propriété du Matériel et transfert des risques ».

## **10. DONNEES PERSONNELLES**

Votre Commande implique la collecte et le traitement de données personnelles. NordNet est soucieux de respecter la loi Informatique et Libertés et Vous invite à prendre connaissance des clauses qui suivent.

### **10.1 Traitement des données personnelles**

Au sein du présent article, sont assimilés à la personne de NordNet, ses partenaires et sous-traitants spécifiquement chargés de la Commande.

Vous acceptez que NordNet traite, conserve et transmette les données personnelles dans les conditions prévues au sein du présent article.

Ce traitement est réalisé sous la responsabilité de NordNet, représentée par son Président Directeur Général.

L'ensemble des informations recueillies par NordNet est destiné à la prise en compte de votre Commande, à l'exécution du Contrat par NordNet ou ses partenaires et sous-traitants, et de toutes les suites qui pourraient en résulter. Le défaut de réponse ou l'inexactitude de leur contenu pourrait empêcher NordNet d'exécuter tout ou partie de sa prestation. Par conséquent, lesdites données doivent obligatoirement être fournies à NordNet, à moins qu'elles ne soient indiquées comme étant facultatives.

En conséquence, NordNet pourra transmettre l'ensemble des informations personnelles Vous concernant à toute autorité et/ou personne devant être légitimement destinataire des informations ou tout partenaire ou sous-traitant de NordNet qui aurait besoin de ces informations pour effectuer les opérations dont il a été chargé par NordNet (notamment maintenance, assistance, recouvrement, etc.). Aussi, tout ou partie de vos données personnelles pourraient être transmises vers des pays situés en dehors de l'Union Européenne.

NordNet prendra toute précaution raisonnable afin de protéger les données personnelles transmises contre toute perte, mauvaise utilisation, transmission ou accès non autorisés. Toutefois, en raison du caractère peu sécurisé du réseau Internet, NordNet ne pourra être tenu responsable de l'accès ou de l'interception de vos données personnelles par un tiers sauf en cas de faute de sa part.

NordNet pourra également être amenée à conserver certaines des données personnelles Vous concernant, afin de respecter ses obligations légales et réglementaires et les transmettre, le cas échéant, dans les conditions fixées par la loi et/ou ses déclarations CNIL.

Par ailleurs, NordNet se réserve la possibilité de Vous adresser, y compris par Courrier

électronique, sauf opposition de votre part dans les conditions prévues au présent article ou dans lesdits Courriers électroniques:

- Soit une ou plusieurs lettres d'informations périodiques au titre de l'Offre à laquelle Vous avez souscrit,
- Soit des informations promotionnelles relatives à des produits et services analogues à ceux faisant l'objet du Contrat auquel Vous avez souscrit,
- Soit des informations ou offres promotionnelles relatives aux autres produits ou services proposés par NordNet à condition que Vous ayez manifesté votre consentement préalable à recevoir ces informations promotionnelles.

### **10.2 Données personnelles de tiers**

Dans le cas où Vous devez transmettre à NordNet des données personnelles d'une tierce personne, Vous vous engagez à obtenir le consentement exprès et préalable de celle-ci, concernant la transmission et le traitement par NordNet desdites données. Vous vous engagez également à lui notifier les éléments repris au présent article et en particulier, les droits dont elle dispose, ainsi que leurs modalités d'exercice.

### **10.3 Exercice des droits liés aux données à caractère personnel**

Conformément aux articles 32 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Libertés », Vous bénéficiez d'un droit d'accès, d'opposition et de rectification aux informations qui Vous concernent. Le cas échéant, Vous pouvez rectifier, compléter et mettre à jour les données à caractère personnel Vous concernant, qui sont inexactes, incomplètes ou périmées.

**Vous pourrez exercer l'ensemble de ces droits en adressant votre demande :**

- **par lettre adressée à : NordNet, BP 60985, 111 rue de Croix, 59510 Hem, France, ou**
- **par courriel à l'adresse [coordonnees@nordnet.com](mailto:coordonnees@nordnet.com).** Cette adresse email est destinée à recevoir uniquement les demandes ayant pour objet l'exercice de vos droits. Aussi, NordNet se réserve le droit de ne pas répondre aux demandes adressées par courriel à cette adresse et dont l'objet ne porterait pas sur l'exercice de ces droits.

Votre demande devra être accompagnée de tout justificatif utile et devra préciser :

- l'intitulé du Contrat,
- le numéro du Contrat,
- le numéro d'Abonné,
- l'objet de votre demande,
- l'adresse de Courrier électronique concernée.

En cas de demande incomplète, NordNet pourra Vous demander de fournir toute information complémentaire afin de traiter votre demande.

En outre, conformément aux articles 32 et suivants de la loi Informatique et Libertés, NordNet pourra Vous demander de justifier votre identité et, dans les cas prévus par la loi, d'exposer vos motifs légitimes avant de répondre à toute demande.

Dans l'hypothèse où Vous demanderiez une copie des données à caractère personnel, NordNet pourra subordonner la délivrance de cette copie au paiement d'une somme qui ne peut excéder le coût de la reproduction.

### **10.4 Cookies**

NordNet Vous informe qu'un ou plusieurs cookies (petits fichiers textes) peuvent s'installer automatiquement sur le disque dur de votre ordinateur lors de votre visite sur le Site NordNet. Ces cookies permettent notamment à NordNet d'assurer le bon fonctionnement des chaînes de

navigation globale et de commande, mais également de personnaliser votre accès au Site NordNet.

Vous avez la possibilité de supprimer les cookies installés lors de votre visite sur le Site NordNet, à l'aide de la barre d'outils de votre navigateur. La suppression des cookies devra intervenir une fois votre navigation sur le Site NordNet terminée. A défaut, Vous êtes informé du fait que l'usage du Site NordNet, en ce compris la prise de Commande, ainsi que les services qui y sont proposés, pourront être perturbés, voire empêchés.

### **10.5 Données de connexion**

Pour les activités générant des données de connexion, NordNet Vous informe qu'afin de respecter ses obligations légales et réglementaires et notamment les articles L.34-1 et suivants du Code des postes et des communications électroniques, NordNet et/ou ses partenaires conservent vos données de connexion pendant une durée de un (1) an.

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 à l'occasion de vos communications :

- 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.

NordNet et/ou ses partenaires pourra communiquer tout ou partie de ces données de connexion à toute autorité judiciaire ou administrative en faisant la demande dans les conditions prévues par la législation en vigueur.

## **11. DISPARITION, LIQUIDATION, DECES**

### **11.1 Résiliation du Contrat en cas de décès du Client**

En cas de décès du Client, le Contrat pourra être résilié dans les conditions prévues à l'article 21 « Résiliation pour motif légitime du Client ».

### **11.2 Circulation du Contrat**

En cas de décès du Client, le conjoint, l'ascendant ou le descendant majeur pourra demander à reprendre le Contrat par lettre simple, sous réserve de satisfaire les conditions permettant d'accéder au Service conformément à l'article 3 « Souscription et Commande de l'Offre ».

Toutes informations utiles notamment quant à l'identité du nouveau Client, aux justificatifs ou aux informations permettant le paiement devront être transmises à NordNet dans les plus brefs délais pour lui permettre d'étudier la demande. A défaut, NordNet se réserve le droit de bloquer ou résilier le Contrat dans les conditions définies au sein de l'article correspondant.

### **11.3 Données personnelles**

Les héritiers ou ayants-droits d'une personne décédée qui justifient de leur identité et de leur qualité à agir et dans la mesure où les éléments portés à leur connaissance les laissent présumer que les données à caractère personnel concernant la personne décédée et faisant l'objet d'un traitement n'ont pas été actualisées, peuvent également exiger que NordNet prenne

en considération le décès et procède aux mises à jour qui doivent en être la conséquence.

En cas d'utilisation de données à caractère personnel d'une personne appartenant à une société ayant fait l'objet d'une liquidation et dont les données à caractère personnel font l'objet d'un traitement de la part de NordNet, cette personne pourra exiger, sur justificatif, que NordNet prenne en compte cette liquidation et procède aux mises à jour qui doivent en être la conséquence.

## **12. IDENTIFIANTS**

### **12.1 Communication de vos Identifiants**

Selon la nature de votre Commande, Vous pouvez avoir besoin de plusieurs Identifiants.

Vos Identifiants Vous seront communiqués par NordNet par tous moyens appropriés et, dans certains cas, directement par votre Prestataire ou le tiers professionnel par l'intermédiaire duquel Vous avez souscrit à l'Offre.

### **12.2 Utilisation des Identifiants**

Les Identifiants du Compte Abonné ou des Utilisateurs comprennent généralement plusieurs codes, login ou mot de passe permettant soit d'accéder à tout à partie du Service, soit d'accéder au paramétrage du Matériel, des Services ou du Compte Abonné, soit de gérer le Compte Abonné selon le cas.

Ces Identifiants sont strictement personnels et confidentiels. Vous vous engagez par conséquent à les garder secrets et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. En outre, Vous ne pouvez en aucun cas les céder ni les concéder, à titre gratuit ou onéreux.

En conséquence, toute utilisation de vos Identifiants est effectuée sous votre entière responsabilité.

### **12.3 Les Identifiants en cas de Commande par un Prestataire ou par un tiers professionnel**

Vous avez la possibilité de bénéficier de certaines Offres en passant par un Prestataire ou par un tiers professionnel prestataire de services, que Vous choisissiez librement. Vous pouvez lui demander de procéder à l'installation du Matériel ou du Service. Veillez à ce que la confidentialité de vos Identifiants soit préservée à cette occasion, y compris, le cas échéant, en procédant à la modification de vos Identifiants une fois l'installation opérée.

### **12.4 Perte, vol ou utilisation détournée des Identifiants**

En cas de perte, de vol ou d'utilisation détournée d'un ou de plusieurs des éléments composant les Identifiants, Vous devez en informer NordNet dans les plus brefs délais, dans le respect de l'article 26 « Notifications » et par le moyen le plus approprié au regard de la situation. En cas d'utilisation frauduleuse des Identifiants, votre responsabilité ne sera dérogée qu'à compter de la réception de cette complète information par NordNet.

Par mesure de sécurité, NordNet se réserve le droit d'annuler vos Identifiants après réception et traitement de cette information. NordNet Vous communiquera alors de nouveaux Identifiants par tout moyen approprié dans un délai maximum de trois (3) jours ouvrés (délai de La Poste exclu).

NordNet attire votre attention sur le fait que plusieurs techniques de vols d'identifiants existent et notamment la technique dite du Phishing. NordNet Vous fait part ci-après des conseils pratiques présents sur le Forum des droits de l'Internet :

- Ne jamais communiquer des données sensibles (numéro de carte bancaire, identifiants personnels) en cliquant sur un lien envoyé par Courrier électronique ;
- Toujours vérifier, dans la barre d'adresse du navigateur, l'adresse du site internet avant de saisir les informations demandées ;
- Toujours partir de la page d'accueil d'un site pour accéder aux autres pages, notamment celles où sont demandés des identifiants ;
- Lors de la consultation de sites sécurisés (sites bancaires, par exemple) s'assurer de l'activation du cryptage des données (l'adresse du site doit commencer par https et par http) ;
- En cas de doute, prendre contact directement avec l'entreprise concernée (votre banque, votre fournisseur d'accès à l'internet, etc.) pour lui signaler le message suspect.

Si elle soupçonne une usurpation des Identifiants (exemple : Phishing), NordNet pourra modifier les Identifiants et Vous communiquer de nouveaux Identifiants par tout moyen approprié dans un délai maximum de trois (3) jours (délai de La Poste exclu).

### **12.5 Modification des Identifiants**

Pour modifier les Identifiants modifiables tel que les mots de passe, l'Abonné ou l'Utilisateur doivent présenter une demande à NordNet dans les conditions de l'article 26 « Notifications ». Cette modification des mots de passe est gratuite, sauf en cas de modifications répétées de manière illégitime.

Dans la mesure du possible, NordNet tiendra compte des souhaits exprimés dans la demande pour les Identifiants personnalisables. En cas de proposition d'un mot de passe, NordNet recommande fortement, pour des raisons de sécurité, de choisir un mot de passe comprenant au minimum huit (8) caractères, d'inclure des chiffres et des lettres ainsi que des caractères spéciaux (par exemple : « # » ou « \* »).

## **13. MAINTENANCE DU SERVICE**

NordNet, comme ses partenaires intervenant dans le cadre de la fourniture du Service, peuvent être amenés à interrompre le Service en tout ou partie pour des raisons de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du Service et/ou du Matériel. Vous serez prévenu dans la mesure du possible, et sous réserve du caractère urgent de l'opération, par une information personnelle ou, à tout le moins, par information sur le Site NordNet ou sur le site Internet [www.nordnet.fr](http://www.nordnet.fr).

Ces interruptions pour maintenance n'ouvriront droit à aucune indemnité et le Service sera accessible dès la fin de l'opération de maintenance.

Les opérations de maintenance seront réalisées dans la mesure du possible au cours des heures de faible fréquentation du réseau Internet.

## **14. PROPRIETE ET TRANSFERT DES RISQUES DU MATERIEL**

## **14.1 Propriété du Matériel, transfert des risques en cas de location / mise à disposition de Matériel**

### ***14.1.1 Propriété du Matériel loué/mis à disposition***

Le Matériel loué ou mis à votre disposition par NordNet dans le cadre de la fourniture d'un Service reste la propriété pleine et entière de NordNet. Par conséquent, ce dernier ne peut être cédé, donné en location par vos soins ou saisi par vos créanciers.

La propriété du Matériel loué ou mis à votre disposition, ne Vous sera en aucun cas transférée, à moins que Vous ne procédiez au paiement intégral du prix du Matériel (disponible sur simple demande auprès de NordNet).

### ***14.1.2 Charge des risques du Matériel loué/mis à disposition***

Vous supportez et assurez la charge des risques de détérioration ou de disparition (sous réserve de l'usure normale ou d'un vice propre au Matériel), de perte ou de vol, résultant de fait d'un tiers ou d'intempéries dès la réception du Matériel et pendant toute la durée de sa mise à disposition par NordNet. Vous serez donc responsable en cas de réalisation de ces risques.

### ***14.1.3 Défectuosité du Matériel loué/mis à disposition***

En cas de défectuosité de tout ou partie du Matériel dont Vous êtes en mesure de nous justifier, NordNet s'engage à remplacer le Matériel ou la partie du Matériel que Vous lui aurez retourné préalablement dans les conditions visées à l'article 15 « Retour du Matériel », sauf si la défectuosité est due à une faute, négligence, maladresse ou malveillance de votre part ou de toute personne ou chose dont Vous avez la garde.

## **14.2 Propriété du Matériel, transfert des risques et garantie en cas d'achat de Matériel auprès de NordNet**

### ***14.2.1 Propriété du Matériel acheté***

La propriété du Matériel et la charge des risques de détérioration ou de disparition (sous réserve de l'usure normale ou d'un vice propre aux matériels), de perte ou de vol, résultant de fait d'un tiers ou d'intempéries Vous seront transférées dès la réception du Matériel.

### ***14.2.2 Garantie légale du Matériel acheté***

Si Vous avez acquis le Matériel en qualité de consommateur, votre Matériel est également soumis à la garantie légale prévue par les articles L.211-1 et suivants du Code de la consommation et 1641 et suivants du Code civil.

NordNet vous rappelle les principales dispositions légales existantes à ce titre :

Article L.211-4 du Code de la consommation :

*« Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.  
Il répond également 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 ».*

Article L.211-5 du Code de la consommation :

*« Pour être conforme au contrat, le bien doit :*

- 1° Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
  - correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
  - présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;*
- 2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté».*

Article L.211-12 du Code de la consommation :

*« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien ».*

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 1er 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 15 « Retour du Matériel ». Si NordNet confirme la défectuosité du Matériel et le bénéfice de la garantie, les frais de retour Vous seront remboursés 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 Votre charge.

### **14.2.3 Garantie commerciale du Matériel acheté**

NordNet offre une garantie commerciale sur les Matériels suivants : Kit Satellite, Tête TV, Téléphone. Le présent article vise uniquement ces Matériels, à l'exclusion de tout autre (notamment Décodeur).

Le bénéfice de cette garantie commerciale n'exclut pas le bénéfice de la garantie légale visée à l'article 14.2.2 « Garantie légale du Matériel acheté ».

#### **a) Principe général**

En cas de défectuosité du Matériel, NordNet Vous assure une garantie du Matériel pour une durée de douze (12) mois à compter de la délivrance du Matériel, sauf Conditions Particulières prévoyant une autre durée.

Au titre de cette garantie, NordNet s'engage à remplacer le Matériel que Vous lui aurez préalablement retourné selon la procédure communiquée par NordNet. Le Matériel doit être retourné à NordNet dans les conditions visées à l'article 15 « Retour du Matériel » des

Conditions Générales. Si NordNet confirme la défectuosité du Matériel et le bénéfice de la garantie, les frais de retour Vous seront remboursés 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 votre charge.

La présente garantie couvre les dysfonctionnements du Matériel lorsque celui-ci présente un aspect extérieur conforme et non endommagé. Elle ne couvre pas les dysfonctionnements de Matériel qui résulteraient d'une mauvaise utilisation ou d'un choc physique, électrique ou d'intempéries endommageant le Matériel.

Cette garantie s'applique exclusivement en cas d'utilisation normale du Matériel et ne couvre pas tout Matériel ayant subi une modification, adaptation ou une dégradation par Vous-même ou un tiers ni toute dégradation due au fait qu'il n'était pas relié à une « prise de terre » (en ce qui concerne la Parabole ou tout autre Matériel pour lequel il serait indiqué dans le guide d'installation qu'il doit être relié à une « prise de terre »), ou qu'il en a été fait une utilisation différente de celle définie au sein du guide d'installation communiquée par NordNet et accompagnant le Matériel.

De plus, un retour dans des conditions autres que celles spécifiées ci-dessus ou hors du délai de garantie sera exclu du bénéfice de la garantie.

Il est rappelé que, selon l'article L211-16 du Code de la consommation :

*« Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. »*

**b) Conditions particulières au Kit Satellite et à la Tête TV compatibles avec les Offres « PRIMO » (« Illimitées », « Bon Plan », « Pack Internet Satellite »), « ECO », « Ma Ligne Satellite ECO » « TEMPO », « JET+ » et « Ma Ligne Satellite JET+ »**

En cas de défectuosité du Kit Satellite et/ou de la Tête TV, NordNet Vous assure une garantie commerciale du Matériel, dans les conditions prévues au point a) ci-dessus :

- pour une durée de douze (12) mois dans le cadre de la Tête TV vendue indépendamment du Kit Satellite ;
- pour une durée de vingt-quatre (24) mois dans le cadre du Kit Satellite et des Matériels le composant ;
- pour une durée variable s'agissant de la vente du Kit Satellite d'occasion, fonction de la date de mise à disposition du Kit Satellite dans le cadre de l'Offre de type « Pack » et de la date de rachat du Kit Satellite. Ainsi, la garantie court à compter du jour de rachat du Kit Satellite jusqu'à la fin du 24<sup>ème</sup> mois suivant la date de mise à disposition du Kit Satellite dans le cadre à l'Offre de type « Pack », sachant que la garantie ne peut être inférieure à 3 mois. A titre d'exemple, si Vous rachetez le Kit Satellite le 23<sup>ème</sup> mois de votre abonnement à l'Offre de type « Pack », la garantie durera 3 mois. Si Vous rachetez votre Kit Satellite le 8<sup>ème</sup> mois de votre abonnement à l'Offre de type « Pack », Vous bénéficierait de la garantie commerciale pendant encore 16 mois.

**c) Conditions particulières au Téléphone**

En cas de défectuosité du Téléphone acquis indépendamment du Kit Satellite, NordNet Vous assure une garantie commerciale du Matériel, dans les conditions prévues au point a) ci-dessus pour une durée de vingt-quatre (24) mois.

## **15. RETOUR DU MATERIEL**

Chaque fois que Vous devez retourner le Matériel à NordNet, celui-ci doit être retourné à NordNet (coordonnées disponibles à l'article 26 « Notifications »), au complet, en bon état de fonctionnement (sous réserve de l'usure normale ou d'un vice propre au Matériel) dans son 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 Vous a été livré.

## **16. ASSURANCE DU MATERIEL**

NordNet Vous conseille de prendre toutes les assurances nécessaires pour la couverture des dommages subis et causés par et à l'ensemble des éléments composant le Matériel.

En cas de perte ou de vol de tout ou partie du Matériel, ou encore en cas de détérioration ayant une origine extérieure au Matériel (dommage causé par un tiers, par les intempéries, etc...), NordNet Vous facturera la partie du Matériel touchée par le sinistre, au prix de valeur à neuf, à charge pour Vous, si Vous bénéficiez des assurances nécessaires, de Vous rapprocher de votre assureur afin d'en obtenir le remboursement. A réception de votre paiement, NordNet Vous livrera un Matériel équivalent. La somme correspondante pourra être prélevée sur votre compte ou payée par chèque.

En tout état de cause, Vous êtes informé du fait que NordNet ne peut confirmer l'origine du sinistre affectant le Matériel auprès de votre compagnie d'assurances, ni par conséquent les mesures nécessaires afin d'y remédier.

Il appartient donc au Client de fournir à sa compagnie d'assurances tout justificatif que celle-ci pourrait solliciter en vue de procéder au remboursement.

## **17. CONFIDENTIALITE**

Nous Vous informons que les techniques, codes informatiques, outils de programmation, logiciels composant le Service, la documentation communiquée par NordNet sur les Services, les éléments de facturation, gestes commerciaux Vous sont communiqués à titre confidentiel et strictement personnel.

L'ensemble des éléments ainsi déterminés Vous est communiqué pour permettre l'exécution de l'objet du Contrat. Vous ne pourrez en aucun cas Vous prévaloir d'un quelconque droit ou d'une quelconque concession de licence sur le Service et/ou ses composants.

Vous vous engagez pendant toute la durée du Contrat et pendant les cinq (5) ans qui suivront sa cessation, à :

- garder ces éléments confidentiels et 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 votre part,
- ne rien entreprendre qui soit susceptible de porter atteinte directement ou indirectement à cette confidentialité,
- ne pas les utiliser à d'autres fins que celle de la bonne exécution du Contrat.

Vous vous engagez, à l'issue du Contrat à effacer et/ou détruire le Service et la documentation qui lui est éventuellement associée, quel que soit son support.

## 18. CONDITIONS D'UTILISATION CONFORME DU SERVICE

### 18.1 Utilisation légitime du Service

- Vous vous engagez à utiliser les Services de NordNet dans le respect des législations et réglementations et des autres dispositions contractuelles ou éventuelles licences applicables et Vous interdisez de porter atteinte aux droits des tiers.

NordNet n'est pas tenue de procéder à une quelconque vérification à ce titre. Vous êtes seul responsable des données que Vous consultez, interrogez, stockez, transférez ou téléchargez grâce aux Services de NordNet. En outre, il Vous appartient de veiller à la sécurité et aux éventuelles modérations des Services dès lors qu'ils sont utilisés avec un réseau de type internet.

Plus particulièrement mais non limitativement, Vous vous interdisez de stocker, publier, communiquer ou diffuser en ligne, par quelque moyen que ce soit, des contenus illicites quel qu'il soit, tels que des images, écrits, messages écrits ou sonores, films, liens ou tout type de support quel qu'il soit 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.

- Vous vous interdisez également d'exercer ou de participer de quelque manière que ce soit, activement ou passivement à toute forme de malveillance informatique (Phishing, virus...) ou à toute opération de nature à perturber les infrastructures de NordNet (Spamming...). Toute opération de Publipostage est soumise à l'autorisation expresse préalable de NordNet. A défaut de respecter ces règles, tout ou partie du Service, en ce compris notamment l'envoi de Courriers électroniques, pourra être bloqué conformément à l'article 19 « Blocage ». NordNet peut également Vous facturer une somme de deux euros hors taxes (2 € HT) par Courrier électronique envoyé.
- Vous vous engagez à utiliser le Service personnellement et à ne pas le mettre à la disposition de tiers, sauf dans la limite de ce que permet le Service à vos préposés, si Vous êtes une personne morale, ou à vos propres clients si Vous agissez en tant que Prestataire, ou aux membres de votre famille ayant vocation à l'utiliser, si Vous êtes un particulier. Ces mises à disposition étant le cas échéant effectuées sous votre responsabilité.
- Si le Service contient un logiciel, Vous vous interdisez de :
  - réaliser toute opération et notamment toute utilisation, reproduction ou communication du logiciel autre que celles prévues dans le texte de la licence qui lui est associée ou prévues au sein des Conditions Générales du Service concerné,
  - effectuer sur le logiciel toute opération de décompilation, d'ingénierie inverse ou toute opération similaire, (telle que prévue à l'article L.122-6-1 du Code de la propriété intellectuelle).

NordNet Vous rappelle 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. »*

Vous êtes informé qu'en cas de violation de l'obligation prévue à l'article susvisé, la Commission de protection des droits de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (« HADOPI »), pourrait Vous identifier et Vous envoyer, par voie électronique et par l'intermédiaire de NordNet, une recommandation Vous rappelant notamment l'obligation de surveiller votre accès à Internet et l'existence de moyens de sécurisation permettant de prévenir l'utilisation prohibée de l'accès à Internet.

Si dans les six mois suivant l'envoi de cette recommandation, il est constaté une nouvelle violation de votre obligation de surveiller votre accès à Internet, la Commission de protection des droits de l'HADOPI pourrait Vous adresser une nouvelle recommandation assortie d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de persistance des faits, la HADOPI peut en informer le Tribunal correctionnel.

Dans ce cadre, le juge qui constaterait que Vous avez fait preuve d'une négligence caractérisée en ne sécurisant pas votre accès à Internet peut Vous condamner à l'amende prévue pour les contraventions de cinquième classe.

Par ailleurs, si Vous vous rendez coupable d'actes de contrefaçon, c'est-à-dire si Vous portez atteinte à des droits de propriété intellectuelle via votre accès à Internet, le juge pourra Vous condamner à une peine pouvant aller jusqu'à 3 (trois) ans d'emprisonnement et 300 000 euros d'amende, ainsi qu'à une peine complémentaire de suspension de votre 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.

NordNet rappelle enfin que le piratage nuit à la création artistique et à l'économie du secteur culturel et qu'une offre légale est accessible sur Internet afin de télécharger des contenus culturels licitement dans le respect des droits d'auteur et des droits voisins.

## **18.2 Respect des droits de NordNet**

Il Vous est rappelé que le contenu du Site NordNet et la documentation associée aux Offres qui Vous sont rendus accessibles, le sont pour les seuls besoins de l'exécution du Contrat et ne peuvent être réutilisés à d'autres fins.

Sans préjudice de l'article 10.1 « Traitement des données personnelles », Vous reconnaissez que 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 et ce, pour le monde entier et que ces bases peuvent contenir les informations que Vous avez transmises à NordNet au titre du Contrat et toute information que NordNet aurait pu obtenir dans le respect de la loi Informatique et Libertés.

En conséquence, Vous vous interdisez 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 du Service ou Matériel, peut constituer une contrefaçon au titre du Code de la Propriété Intellectuelle et est passible de poursuites judiciaires.

NordNet Vous rappelle qu'en présence d'un contenu illicite ou potentiellement illicite, l'accès au Service peut être bloqué.

## **18.3 Signalement**

Si au cours de vérifications temporaires, aléatoires ou provoquées, NordNet découvre l'existence de contenus susceptibles d'être illicites ou contraires à l'image de marque de NordNet (pornographie...), elle pourra Vous 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.

NordNet met à la disposition des internautes un dispositif de signalement des contenus illicites. NordNet Vous rappelle à cet égard que le fait pour toute personne, de présenter à un fournisseur d'accès à 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 15.000 euros d'amende.

#### **18.4 Loi pour la confiance dans l'économie numérique**

Conformément à la Loi pour la confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004, les personnes dont l'activité est d'éditer un service de communication au public en ligne mettent à disposition du public, dans un standard ouvert :

1. S'il s'agit de personnes physiques : leurs nom, prénom, domicile et numéro de téléphone et, si elles sont assujetties aux formalités d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers, le numéro de leur inscription ;
2. S'il s'agit de personnes morales : leur dénomination ou leur raison sociale et leur siège social, leur numéro de téléphone et, s'il s'agit d'entreprises assujetties aux formalités d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers, le numéro de leur inscription, leur capital social, l'adresse de leur siège social ;
3. Le nom du directeur ou du codirecteur de la publication et, le cas échéant, celui du responsable de la rédaction au sens de l'article 93-2 de la loi n° 82-652 du 29 juillet 1982 précitée ;
4. Le nom, la dénomination ou la raison sociale et l'adresse et le numéro de téléphone de l'hébergeur du site Internet.

Les personnes éditant à titre non professionnel un service de communication au public en ligne peuvent ne tenir à la disposition du public, pour préserver leur anonymat, que le nom, la dénomination ou la raison sociale et l'adresse de l'hébergeur du site Internet, sous réserve de lui avoir communiqué les éléments d'identification personnelle définis au paragraphe précédent.

### **19. BLOCAGE**

#### **19.1 Procédure de blocage**

Le Service proposé par NordNet doit être utilisé pour les finalités pour lesquelles il est destiné, dans le respect des droits des tiers et de la réglementation. Dans certaines hypothèses, NordNet peut donc être amenée à bloquer en tout ou partie le Service. Le Client est ainsi informé qu'en cas de manquement de sa part à ses obligations contractuelles, relatives notamment au respect des finalités légitimes d'utilisation du Service, de même qu'en cas d'exigence de la loi, d'une autorité agréée (telle que notamment la HADOPI ...) ou d'une décision de justice exécutoire, de même que dans l'hypothèse où l'utilisation du Service serait de nature à mettre en péril la qualité des services fournis par NordNet, à ralentir considérablement les services, ou encore en cas d'usage anormal ou abusif du ou des Services tels que Spamming, Phishing, Publipostage, usurpation de compte ou de services, NordNet pourra bloquer sans préavis ni indemnité, tout ou partie de la mise à disposition du Service et suspendre l'exécution du Contrat ou tout ou partie de votre Compte Abonné tant que Vous n'avez pas remédié au non-respect invoqué ou exécuté la décision de justice précitée. NordNet Vous informera de la mise en œuvre de ce blocage par tout moyen approprié, sous réserve d'avoir déclaré des coordonnées complètes, existantes et à jour.

NordNet pourra toutefois, eu égard à la nature du manquement ou aux manquements répétés ou à l'injonction qui lui sera faite :

- ne pas faire usage de cette faculté de blocage et résilier directement le Contrat conformément à l'article 21 « Résiliation »,
- faire application des dispositions de l'article 21 « Résiliation », même si par le passé, pour les mêmes difficultés, NordNet avait fait application de l'article 19 « Blocage ».

## **19.2 Conséquences du blocage**

Le blocage sera total ou partiel en fonction de sa cause, des Services ou Matériels concernés ou des limites techniques.

Vous demeurez tenu d'exécuter vos obligations de manière habituelle. Seules les obligations de NordNet seront suspendues tant que Vous n'aurez pas remédié aux circonstances ayant provoqué le blocage.

## **20. MODIFICATION DU CONTRAT (Migration)**

### **20.1 Modification à l'initiative de NordNet**

#### ***20.1.1 Evolution des Offres***

NordNet se réserve le droit de faire évoluer ses Offres en proposant un Service équivalent ou supérieur, sans en altérer la qualité, avec des caractéristiques similaires à celles existant lors de la souscription ou du renouvellement.

Vous serez informé de cette évolution par lettre simple ou par Courrier électronique dans les conditions visées à l'article 26 « Notifications », un mois avant son entrée en vigueur.

#### ***20.1.2 Suppression d'une Offre***

Vous êtes informés que les Offres de NordNet sont susceptibles d'être arrêtées pour tout motif légitime tenant notamment à des considérations économiques, à l'état du marché ou encore compte tenu du progrès technologique, de la perte d'une autorisation ou agrément, ou de l'arrêt du Service par NordNet ou son fournisseur. En cas d'arrêt d'une Offre, NordNet pourra mettre un terme au Contrat et Vous en avertira par tout moyen approprié, deux (2) mois avant la cessation effective du Service.

A compter de la date de cessation effective, Vous ne pourrez donc plus bénéficier du Service concerné. Vous serez remboursé de toute somme couvrant une période postérieure à la date d'effet de la cessation/résiliation.

NordNet pourra Vous proposer de souscrire à une ou plusieurs nouvelles offres de substitution/remplacement selon des modalités qui y seront précisées.

### **20.2 Modification à l'initiative du Client**

Vous pouvez demander à tout moment, en cours de Contrat, à modifier votre Offre vers une autre Offre proposée par NordNet si cela est prévu dans les conditions visées ci-après.

Il Vous appartient de vérifier, au préalable, la compatibilité de votre équipement, installation et de vos logiciels.

### **20.2.1 Conditions de migration**

Vous devez adresser toute demande de changement d'Offre à NordNet (cf. article 26 « Notifications ») en prenant le soin de transmettre l'ensemble des informations utiles.

Les conditions de migration sont spécifiées sur les formulaires définis à cet effet, quel que soit leur mode d'accès ou sur simple demande auprès de NordNet.

Nous Vous recommandons de contacter NordNet pour toute question que Vous vous poseriez.

La compatibilité technique du matériel nécessaire au bénéfice du Service s'apprécie au jour du changement d'Offre, en fonction des caractéristiques de vos équipements et des informations que Vous aurez fournies.

Toute demande de migration suppose la prise de connaissance préalable et par conséquent vaut acceptation des Conditions Générales, des caractéristiques et du prix de l'Offre à laquelle Vous souhaitez souscrire, lesquels sont disponibles sur le Site NordNet.

#### **20.2.1.1 La migration vers une autre Offre d'abonnement à un Service d'accès à Internet par satellite**

Vous êtes informé qu'il est impossible d'effectuer :

- la migration d'une Offre « JET+ » vers une Offre qui n'est plus disponible à la souscription sur le Site NordNet,
- la migration d'une Offre « JET+ » vers une Offre « MAX »,
- la migration d'une Offre de type « Forfait » vers une Offre de type « Pack ».

##### **- Migration ascendante**

La migration est qualifiée d'ascendante lorsque Vous demandez à migrer vers une Offre dont le tarif est supérieur à l'Offre que Vous avez.

##### **- Migration descendante**

La migration est qualifiée de descendante lorsque Vous demandez à migrer vers une Offre dont le tarif est inférieur ou égal à l'Offre que Vous avez.

##### **- Migration d'une Offre de type « Pack » vers une Offre de type « Forfait »**

Si Vous disposez d'une Offre de type « Pack », Vous pouvez demander à migrer vers une Offre de type « Forfait », mais Vous devez dès lors disposer d'un Kit Satellite compatible. NordNet Vous propose, à ce titre, d'acquérir le Kit Satellite mis à votre disposition dans le cadre de votre « Pack », aux tarifs et conditions indiqués sur le formulaire de migration, payable par chèque lors de la demande de migration ou par tout autre moyen autorisé par NordNet relativement à cette acquisition.

##### **- Calcul du volume consommé**

En cas de migration, le volume de données que Vous avez consommé ne sera pas remis à zéro mais sera pris en compte dans le calcul du volume que Vous consommez dans le cadre de votre nouvelle Offre.

Aussi, en cas de migration vers une Offre dont le volume est inférieure, en fonction de votre consommation préalablement à la mise en route de votre migration, Vous pouvez ne pas être en mesure de Vous connecter jusqu'au prochain Jour J.

## **- Jour J**

En cas de migration, le Jour J correspondant à la date de réinitialisation de votre volume disponible reste inchangé quelle que soit la date de migration effective.

## **- Options**

NordNet attire votre attention sur le fait que la demande de migration ne résilie en aucun cas les Options auxquelles Vous avez souscrit. De ce fait, les Options restent actives, sauf si Vous procédez à leur résiliation.

### **20.2.1.2 La migration vers une Offre d'abonnement à un Service d'accès à Internet par ADSL**

Vous pouvez demander à migrer vers une Offre d'abonnement à un Service d'accès à Internet par ADSL proposée par NordNet (ci-après « Offre Internet ADSL »), sous réserve d'éligibilité de votre ligne téléphonique.

**Le cas échéant, si la durée d'engagement à laquelle Vous êtes lié dans le cadre de l'Offre dont Vous disposez n'est pas échu au jour de votre demande de migration, alors Vous pouvez choisir l'une des options suivantes :**

- **la résiliation de votre Contrat d'abonnement au Service d'accès à Internet par le satellite. Dans ce cas, votre Contrat sera résilié dans les conditions visées à l'article 21.1.1 « Résiliation à votre initiative » et Vous devrez notamment Vous acquitter des sommes dues au titre de l'article L.121-84-6 du Code de la consommation. La demande de migration vaudra alors demande de résiliation du Contrat d'abonnement au Service d'accès à Internet par le satellite.**
- **la poursuite, dans le cadre de votre abonnement à l'Offre Internet ADSL, de la durée d'engagement liée à votre Contrat d'abonnement au Service d'accès à Internet par le satellite.**

Nous Vous invitons donc à sauvegarder vos données au plus tard la veille du jour de la migration de votre abonnement.

Les éventuelles Options auxquelles Vous aurez souscrit dans le cadre de votre Contrat d'abonnement au Service d'accès à Internet par le satellite seront résiliées. Par conséquent, Vous ne pourrez pas conserver le numéro de téléphone attribué dans le cadre du Service Téléphone par Satellite.

Il Vous appartiendra donc de préciser sur le bon de migration les éventuelles Options dont Vous souhaitez bénéficier dans le cadre de votre Offre Internet ADSL.

NordNet Vous permet de conserver sans frais l'adresse de messagerie électronique (Adresse principale) fournie dans le cadre de votre Contrat d'abonnement au Service d'accès à Internet par le satellite.

Cependant, NordNet attire votre attention sur le fait que la migration vers une Offre Internet ADSL entraîne la création de nouveaux identifiants et d'une nouvelle adresse de messagerie électronique, qui remplace la précédente au sein de votre Espace Abonné et devient, par défaut, l'Adresse principale de communication entre Vous et NordNet.

Enfin, il Vous appartiendra de renvoyer à NordNet le Matériel loué ou mis à votre disposition dans les conditions définies au sein des présentes, sauf si Vous l'avez acquis.

### **20.2.2 Accord de NordNet**

Toute demande de migration est soumise à l'accord préalable de NordNet qui se traduit par la prise en compte de votre demande de migration. En cas de refus, Vous en serez informé par NordNet par Courrier électronique.

Pendant le délai de changement de l'Offre et/ou en cas de réponse négative de NordNet à la demande de changement de formule, Vous conserverez l'Offre dont Vous bénéficiez au jour de votre demande de migration.

### **20.2.3 Entrée en vigueur de la modification et de la facturation**

La migration ainsi que la facturation de la nouvelle Offre seront mise en œuvre à la date qui Vous sera indiquée par NordNet.

De plus, sauf indication contraire de votre part, Vous acceptez que les prélèvements aient lieu sur le même compte bancaire que celui renseigné précédemment ou conformément aux conditions de paiement définies précédemment.

La migration ascendante est réalisée sans frais.

La migration descendante Vous sera facturée trente euros (30€).

En cas de migration vers une Offre Internet ADSL, la migration sera réalisée sans frais si votre période d'engagement liée à votre Contrat d'abonnement au Service d'accès à Internet par le satellite de la gamme « JET+ » était achevée au jour de votre demande de migration ou si les frais liés à la période d'engagement ont été acquittés. A défaut, outre les frais liés à la période d'engagement, la migration Vous sera facturée trente euros (30€).

Les éventuels frais de migration seront prélevés lors de la première facturation de votre nouvelle Offre.

Sauf indication contraire, la migration et la facturation sont effectuées au premier jour ouvré du mois suivant la réception de votre demande.

Les Conditions Générales applicables à la nouvelle Offre choisie seront applicables à compter de la date de prise d'effet de la migration.

## **21. RESILIATION**

### **21.1 - Résiliation sans faute**

#### **21.1.1 Résiliation à votre initiative**

Vous pouvez résilier le Contrat à tout moment, en adressant par voie postale votre demande de résiliation datée et signée et rappelant votre numéro d'abonné ainsi que le Service concerné (cf. article 26 « Notifications »).

Votre demande de résiliation sera prise en compte dans un délai de dix (10) jours à compter de la date de réception par NordNet de cette demande de résiliation (date de résiliation effective), sauf indication contraire de votre part précisant un délai de résiliation plus long ne pouvant excéder deux mois sauf accord de NordNet sur un délai plus long. Il est précisé que si Vous êtes lié par une période d'engagement, alors votre demande de résiliation vaut demande de ne pas renouveler le contrat à l'issue de la période d'engagement : votre demande est prise en compte dans les 10 jours comme indiqué ci-dessus, mais Vous restez tenu d'acquitter intégralement les sommes restant dues jusqu'au terme de la période d'engagement comme indiqué à l'article 22 « Conséquences de la cessation du Contrat ».

#### **21.1.2 Résiliation à l'initiative de NordNet**

NordNet pourra mettre fin au Contrat conformément à l'article 20.1.2 « Suppression d'une Offre » ou moyennant le respect d'un préavis de deux (2) mois à l'issue de toute période d'engagement.

### **21.2 - Résiliation pour motif légitime du Client**

Pour les motifs légitimes ci-après limitativement exposés, la résiliation anticipée du Contrat ne donnera pas lieu au paiement d'une indemnité par le Client.

Le cas échéant, la résiliation devra être demandée dans les conditions visées à l'article 21.2 « Résiliation pour motif légitime du Client » et sous réserve de la production de tout justificatif utile faisant état du motif invoqué (ex : copie du procès-verbal du syndicat de copropriété, attestation sur l'honneur du propriétaire de votre immeuble indiquant son refus, etc.).

Cette possibilité de résiliation ne concerne que le Service et en aucun cas le Kit Satellite s'il a été acheté auprès de NordNet, qui ne relève pas du présent Contrat.

- Déménagement

En cas de déménagement hors du territoire sur lequel l'Offre souscrite est disponible (tel que visé à l'article 3.2 « Validité et conditions de l'Offre »), Vous devrez en informer NordNet dans les 30 jours. Vous serez autorisé à résilier votre abonnement dès lors que Vous justifierez, par la production de deux (2) documents pertinents (factures d'électricité, téléphone, etc.), votre déménagement hors de ce territoire.

Vous pourrez demander à bénéficier de l'Offre à votre nouvelle adresse sous réserve de la présence ou de l'installation d'une Parabole.

En cas de déménagement dans une zone éligible à l'ADSL, Vous pouvez soit conserver votre Offre actuelle, soit demander à migrer vers une Offre d'abonnement à un Service d'accès à Internet par ADSL comme indiqué à l'article 20.2 « Modification à l'initiative du Client ».

- Résiliation en cas de défaut de signal

Vous pourrez demander la résiliation du Contrat sans indemnité dans un délai maximal de trente (30) jours à compter de la réception du Matériel si votre connexion Internet par Satellite ne fonctionne pas, sous réserve du respect des conditions suivantes :

- votre installation doit être conforme aux exigences techniques,
- le dysfonctionnement ne doit pas être lié à un défaut, une panne ou une mauvaise installation ou à un mauvais pointage de votre équipement (micro-ordinateur, Parabole, etc.) ou du Matériel mis à votre disposition par NordNet (dans ce cas, le Matériel sera échangé dans les conditions prévues à l'article 14),

NordNet pourra effectuer tout diagnostic à distance et décider de dépêcher sur place un technicien, expert et/ou antenniste pour confirmer son diagnostic et vérifier que la Parabole a été installée à un endroit adapté et qu'aucun signal ne peut être obtenu. Notez que si le technicien, expert et/ou antenniste conclut à une erreur d'installation de votre part, NordNet Vous facturera la somme de 300 euros HT (360 euros TTC) au titre de cette prestation de vérification.

- Décès

En cas de décès du titulaire du Contrat, ses héritiers ou ayants droits pourront demander la résiliation anticipée du Contrat, sans frais, en justifiant de leur intérêt à agir et en présentant tout justificatif nécessaire (copie de l'acte de décès ou tout autre document similaire).

- Perte d'emploi / Surendettement

En cas de perte d'emploi ou de surendettement du titulaire du Contrat, celui-ci pourra demander la résiliation anticipée du Contrat, sans frais, en présentant tout justificatif nécessaire (copie de l'attestation pôle emploi remise par l'employeur ou tout autre document similaire).

- Résiliation en cas d'obstacles juridiques rendant impossible l'installation de la Parabole

Si malgré vos vérifications préalables à la Commande ou à la nouvelle installation en cas de déménagement, Vous êtes dans l'impossibilité d'installer la Parabole en raison d'obstacles juridiques (interdiction du propriétaire de l'immeuble, du syndicat de copropriété, site classé, etc.), Vous pourrez demander la résiliation du Contrat sans indemnité dans un délai maximal de trente (30) jours à compter de la réception du Matériel ou de la notification de votre déménagement.

- Motifs légitimes particuliers

NordNet Vous remboursera les sommes qu'elle Vous aura facturées et que Vous aurez payées au titre du Service, si Vous résiliez le Contrat dans l'un des cas suivants :

- lorsqu'un obstacle empêche localement depuis votre habitation de bénéficier d'une vue suffisamment dégagée nécessaire à la réception des signaux de communications électroniques transmis ;
- lorsque la proximité d'une source électromagnétique puissante empêche la réception de signaux de communications électroniques transmis ;
- lorsqu'en vertu de l'application particulière de règles d'urbanisme définies localement ou dans le code de l'urbanisme l'installation de la Parabole chez Vous est impossible.

Cette résiliation devra intervenir dans un délai maximal de trente (30) jours à compter de la réception du Matériel. NordNet se réserve le droit de vérifier la réalité du motif allégué sur pièces ou sur place notamment en dépêchant sur place un technicien, expert et/ou antenniste. Si le technicien, expert et/ou antenniste conclut que le motif allégué n'est pas avéré, NordNet Vous facturera la somme de 300 euros HT (360 euros TTC) au titre de la prestation de vérification-expertise.

- Modalités de résiliation

Pour résilier, le Client, ou ses héritiers ou ayants-droits en cas de décès, devront adresser leur demande de résiliation par voie postale (conformément à l'article 26 « Notifications ») en précisant le numéro d'abonné, le numéro de Contrat, le Service concerné, accompagnée des justificatifs nécessaires.

La résiliation prendra effet dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception par NordNet de la demande de résiliation. Ce délai pourra être retardé en cas de doute de la part de NordNet sur les justificatifs fournis. Le cas échéant, NordNet pourra demander tout justificatif qui lui paraît utile avant de donner suite à la demande de résiliation.

### **21.3 - Résiliation pour faute**

#### ***21.3.1 Blocage préalable***

NordNet peut suspendre tout ou partie de la mise à disposition du Service et suspendre l'exécution du Contrat ou tout ou partie de votre Compte Abonné, conformément aux conditions fixées à l'article 19 « Blocage », dans les cas prévus au sein des Conditions Générales.

Cependant, NordNet peut ne pas faire usage de cette faculté de blocage et résilier directement le Contrat conformément à l'article 21 « Résiliation » ci-dessous.

### **21.3.2 Résiliation**

Le Contrat peut être résilié avant son terme par l'une des parties si l'autre manque à ses engagements. Dans ce cas, la partie qui veut résilier le Contrat devra, par lettre recommandée avec accusé de réception, mettre l'autre partie en demeure de respecter ses engagements.

Si, à l'expiration d'un délai de quinze (15) jours à compter de la date d'émission de la lettre de mise en demeure, l'autre partie ne s'est pas conformée à ses obligations, le présent Contrat sera résilié de plein droit par l'envoi d'une seconde lettre adressée par voie postale conformément à l'article 26 « Notifications ».

Toutefois, dans le cas où la nature des engagements non respectés rendrait impossible pour la partie défaillante de remédier à son manquement, l'autre partie pourra résilier le Contrat de plein droit immédiatement après la constatation du manquement, par envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

## **22. CONSEQUENCES DE LA CESSATION DU CONTRAT**

### **22.1 Paiement**

Il est précisé qu'en toute hypothèse, tout mois commencé au jour de la date d'effet de la résiliation est dû dans son intégralité.

En outre, sauf en cas de résiliation pour motif légitime, les conditions précisées ci-après sont applicables.

Si Vous n'êtes pas lié par une période d'engagement (comme indiqué à l'article 7.2 « Durée du Contrat »), NordNet procédera au remboursement des sommes éventuellement versées d'avance, sous réserve du paiement des factures restant dues.

Si Vous êtes liés à NordNet par une période d'engagement (comme indiqué à l'article 6.2 « Durée du Contrat »), alors le paiement des sommes restant dues jusqu'au terme de cette période devra être acquitté dans son intégralité, au jour de la résiliation effective du Contrat. Ce paiement ne constitue pas des frais de résiliation ni une clause pénale mais est dû en raison de votre souscription à un contrat à durée déterminée.

Dans le cas particulier de l'engagement de vingt-trois (23) mois plus le mois en cours au jour de la réception de votre commande par NordNet, nous Vous rappelons que Vous êtes légalement tenu au paiement de votre abonnement jusqu'au onzième mois inclus plus le quart du montant qui resterait dû à NordNet si le Contrat était exécuté jusqu'à son terme, ce conformément à l'article L.121-84-6 du Code de la consommation.

Ce paiement ne constitue pas des frais de résiliation mais est dû en raison de votre souscription à un contrat à durée déterminée.

### **22.2 Service**

A la cessation du Contrat, le Service sera automatiquement désactivé.

Par conséquent, Vous ne bénéficierez plus de l'Offre, ni des services ou des fonctionnalités qui lui sont éventuellement associés et notamment, le cas échéant, l'antivirus de messagerie, l'antispam ou l'adresse IP.

La désactivation par NordNet du Service pourra se produire dès le jour de la cessation ou quelques jours plus tard.

En aucun cas, NordNet ne pourra être tenue responsable des conséquences liées à la désactivation du Service, et notamment en cas de perte de données.

Il Vous appartient de mettre en place tout moyen aux fonctionnalités équivalentes et de veiller à sauvegarder les données qui pourraient être stockées ou hébergées par NordNet.

Conformément à l'article L.44-1 du Code des postes et des communications électroniques, dans l'hypothèse où Vous changez de fournisseur d'accès à Internet, NordNet Vous offre la possibilité de continuer, pour une durée de six mois à compter de la résiliation, à avoir accès gratuitement (hors coût lié à votre nouvelle connexion à Internet) au courrier électronique reçu sur l'adresse électronique que NordNet Vous a attribuée dans le cadre du Service.

Vous devez en faire la demande expresse au Service Client au moment de la résiliation de votre abonnement.

Dans ce cas et à l'issue de six mois à compter de la résiliation du Contrat, votre/vos adresse(s) électronique(s) sera(ont) bloquée(s), Vous n'aurez plus accès au service « Votre messagerie » ni « MobileMail » et les messages que Vous n'aurez pas sauvegardés sur votre micro-ordinateur et/ou sur tout support externe seront supprimés.

### **22.3 Données hébergées / stockées dans le cadre de l'Offre**

L'accès aux données qui seraient éventuellement stockées ou hébergées dans le cadre de l'Offre souscrite sera coupé et les données seront supprimées.

Aussi, nous Vous invitons à sauvegarder vos données au plus tard la veille du jour de la résiliation effective de votre Contrat.

### **22.4 Options**

La cessation de votre abonnement à l'Offre souscrite entraîne la cessation de toute Option éventuellement souscrite.

A l'inverse, la cessation d'une Option n'entraîne pas la cessation de votre abonnement à l'Offre.

Nous Vous invitons à préciser dans votre courrier les Options que Vous souhaitez conserver, sous réserve qu'elles puissent survivre à la résiliation de votre abonnement à l'Offre.

### **22.5 - Restitution du Matériel**

Le Matériel éventuellement mis à votre disposition ou loué par NordNet devra être restitué à NordNet dans les conditions visées à l'article 15 « Retour du Matériel », dans les quinze (15) jours suivant la résiliation effective du Contrat.

Si Vous ne vous êtes pas conformé à cette obligation dans le délai de quinze (15) jours à compter de l'envoi d'une mise en demeure par NordNet, Vous serez réputé vouloir conserver le Matériel. Ce dernier pourra dès lors Vous être facturé par NordNet.

### **22.6 Licence**

La cessation du Contrat, par NordNet ou par l'éditeur d'un logiciel, entraîne de plein droit, sans qu'une notification soit nécessaire, la cessation de la totalité des licences éventuellement concédées.

Par ailleurs, la résiliation d'une licence par l'éditeur d'un logiciel, du fait d'un manquement de votre part aux obligations contractuelles, entraînera, de plein droit, sans préavis ni indemnité, la cessation du Contrat et des autres licences éventuellement conclues.

## **22.7 Accès Espace Abonné**

Malgré la cessation du Contrat, Vous pouvez continuer à avoir accès à votre Compte Abonné et à certains services proposés par NordNet.

## **23. RESPONSABILITE**

### **23.1- Responsabilité de NordNet**

NordNet est responsable des dommages corporels et matériels causés au Client qui résulterait d'une faute de sa part mais ne peut en aucun cas être tenue responsable, quel que soit le type d'action en responsabilité engagée, même si NordNet a été informée de leur possible survenance, sauf règle légale impérative contraire, des catégories de dommages suivants :

- 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 Vous-même ou par un tiers,
- dommages que pourrait subir tout terminal connecté à Internet ainsi que tout fichier ou logiciel présent sur ledit terminal dans la mesure où le dommage n'est pas lié à une défaillance de NordNet.

Lorsque Vous 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 des Utilisateurs :

- Le défaut de paiement des frais et redevances dus,
- Les perturbations de votre réseau interne ou dysfonctionnements de votre unité centrale ou des logiciels installés,
- La mauvaise installation ou l'absence d'installation du Service ou du Matériel lui étant imputable,
- Le non-respect de la configuration minimale et des incompatibilités entre le Service ou le Matériel et tout type d'élément présent sur votre(vos) micro-ordinateur(s),
- L'utilisation du Service ou du Matériel, non-conforme,
- En cas de négligence de protection de votre installation technique ou de vos logiciels,
- En cas de défaut de communication ou de la communication erronée des informations et pièces requises pour les besoins du Contrat.

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 pour le mois au cours duquel le dommage se produit.

Cette clause sera appliquée sous réserve des dispositions contraires prévues par certaines législations. Dans ce cas, la responsabilité sera limitée dans la mesure permise par ladite loi applicable.

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, devenue définitive ou exécutoire et obligeant NordNet à effectuer une action ayant des conséquences sur l'exécution du Contrat.

En outre, il est précisé que NordNet n'est pas responsable des interruptions du Service, des restrictions d'accès au réseau ou à des serveurs spécifiques connectés au réseau, des variations de qualité du Service qui résulteraient du fait d'une action ou d'une omission d'un tiers au Contrat, et qui serait totalement indépendante de la volonté de NordNet.

De même, le Service faisant appel à une technologie spécifique, des interférences ou perturbations peuvent intervenir, y compris du fait de la configuration de l'environnement de votre domicile ou des conditions météorologiques.

Par ailleurs, NordNet Vous rappelle que Vous êtes responsable de l'installation et du paramétrage du Matériel et qu'il Vous appartient de vérifier la compatibilité de tout équipement que Vous souhaiteriez utiliser avec le Service avant toute Commande.

En outre, Vous reconnaissez que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels. La protection de vos installations contre tous types d'intrusions est à votre charge.

En outre, NordNet ne pourra être tenue responsable, ni à votre égard, ni à l'égard d'un tiers pour tous les préjudices, pertes et dommages pouvant survenir en raison notamment des éventuels risques sur la santé liés à la mise en place d'une Parabole et du Wi-Fi (notez qu'en l'état actuel des connaissances, les risques ne sont pas connus) et du fait d'inconvénients liés à la technologie Wi-Fi, et plus particulièrement d'une baisse de débit, voire d'une coupure de service liée auxdits inconvénients.

### **23.2- Responsabilité du Client**

Vous êtes seul(e) responsable de tout préjudice direct causé par Vous-même, aux tiers ou à NordNet, à ses représentants, ses administrateurs, ses préposés, qui résulterait d'un manquement à vos obligations contractuelles ou légales et Vous vous engagez 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 vos manquements à vos obligations légales ou contractuelles.

### **24. FORCE MAJEURE**

L'inexécution de tout ou partie de ses obligations par l'une ou l'autre des parties ne pourra engager sa responsabilité si l'inexécution est due à un événement de force majeure, tel que prévu à l'article 1148 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 :

- interdictions ou restrictions des autorités publiques à la fourniture des services de télécommunications, notamment toute interruption de service expressément demandée par une autorité administrative ou juridictionnelle,

- 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 télécommunications, actes de piratage informatique,
- 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 extérieure à NordNet.

Ces différents événements constitueront des cas de force majeure qu'ils concernent NordNet, ses fournisseurs ou prestataires.

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 durent 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 26 « Notifications » sans que cette résiliation n'ouvre droit à l'obtention d'une quelconque indemnité pour l'une ou l'autre des Parties. La résiliation prendra effet huit (8) jours après la date d'envoi de la notification.

## **25. EQUIPEMENT ELECTRIQUE ET ELECTRONIQUE**

NordNet Vous informe que le Matériel est considéré comme un équipement électrique et électronique pouvant avoir des effets potentiels sur l'environnement et la santé humaine. Ainsi, le Matériel doit faire partie des déchets triés en vue de leur recyclage et être remis à un point de collecte approprié pour le traitement, la valorisation et le recyclage des DEEE.

## **26. NOTIFICATIONS**

Toutes les notifications ou communications prévues par le présent Contrat seront réputées avoir été valablement délivrées, sauf autre moyen spécifique précisé dans le Contrat, si elles sont adressées soit:

1. par lettre simple adressée :
  - à NordNet: 111 rue de Croix – BP 60985 – 59510 Hem, France,
  - à Vous: à l'adresse postale que Vous avez communiquée à NordNet, inscrite dans votre Compte Abonné.
2. par voie électronique :
  - à NordNet: en ligne via la rubrique « Assistance » du Site NordNet,
  - à Vous: à votre Adresse principale, ou à l'adresse de courriel que Vous avez communiquée à NordNet, inscrite dans votre Compte Abonné, ou par SMS, au numéro que Vous aurez communiqué.
3. par télécopie adressée :
  - à NordNet: au numéro suivant : 03-20-66-55-59,
  - à Vous: au numéro que Vous avez communiqué à NordNet, inscrit dans votre Compte Abonné.

Il Vous appartient d'être en mesure de prouver toute notification ou communication adressée à NordNet. Nous Vous recommandons par conséquent de conserver la preuve de l'envoi et de la date d'envoi de ces notifications ou communications.

Toute mise en demeure (hors spécificités prévues au Contrat) devra être adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, dans les conditions définies au Contrat, adressée à l'adresse postale correspondante.

NordNet utilisera principalement le courrier électronique pour Vous informer de tout élément concernant l'Offre souscrite ou les éventuelles Options. NordNet peut également utiliser les SMS.

Tout Courrier électronique sera réputé avoir été reçu quinze (15) jours après son expédition par NordNet, sauf délai plus court précisé dans le Courrier électronique envoyé. Si Vous êtes dans l'impossibilité de consulter votre messagerie pendant ce délai, il Vous appartient d'en avertir NordNet par lettre, Courrier électronique ou télécopie.

Afin de pouvoir traiter votre notification et pour des raisons de sécurité, toute notification doit être adressée avec copie de tout justificatif utile à l'identification du Client, tel que extrait K-Bis, copie de la carte d'identité, pouvoir, etc., ainsi que les justificatifs de l'objet de la notification de manière lisible. NordNet peut solliciter la communication des originaux sur simple demande.

## **27. INFORMATIONS ET COORDONNEES**

Vous vous engagez à fournir à NordNet des informations actuelles, complètes, exactes et, à maintenir ces coordonnées à jour en notifiant immédiatement à NordNet toute modification (en particulier changement d'adresse postale, d'adresse de Courrier électronique ou éventuellement, de références bancaires).

A défaut, Vous supportez notamment le risque :

- de ne pas être averti de la nécessité de payer pour bénéficier du renouvellement de l'Offre,
- de ne pas recevoir toute autre information que NordNet souhaiterait Vous adresser (en particulier, les mises en garde de sécurité),
- de ne plus bénéficier du Service.

De plus, en cas de non respect de cette obligation, NordNet précise qu'elle est en droit de bloquer ou de résilier le Contrat comme prévu aux articles 19 « Blocage » et 21 « Résiliation ».

## **28. ASSISTANCE**

En cas de difficulté technique ayant un lien direct avec l'Offre, Vous vous engagez à consulter préalablement l'assistance de NordNet, dans les conditions définies ci-après.

NordNet pourra Vous demander, en cas de difficulté particulière, l'autorisation, expresse et préalable, d'envoyer les informations concernées à l'éventuel éditeur, fabricant ou fournisseur du Service, afin de permettre son traitement par ses services et, par là même, l'optimisation du Service.

Seule la personne ayant souscrit l'Offre auprès de NordNet et/ou disposant des Identifiants permettant d'accéder au Compte Abonné aura accès à l'assistance proposée par NordNet. Toute demande d'assistance qui ne concernerait pas l'Offre et se rapportant à l'équipement ou aux logiciels du Client ne sera pas prise en compte.

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

### **28.1 Assistance téléphonique**

L'assistance téléphonique est accessible aux numéros suivants :

- pour l'assistance administrative : 09 69 360 360 (appel non surtaxé),

- pour l'assistance commerciale : 0800 66 55 55 (appel gratuit depuis la plupart des postes fixes),
- pour l'assistance technique : 0892 70 20 33 (0.34 euros TTC la minute).

Ce service est exclusivement réservé à la réponse aux questions liées à l'Offre, l'activation, l'installation, le dysfonctionnement et aux éventuelles mises à jour de l'Offre.

Les frais de téléphone liés à l'accès à l'assistance téléphonique ne seront pas remboursés par NordNet.

Si Vous appelez depuis la France métropolitaine et avez souscrit l'Offre directement auprès de NordNet, l'assistance sera rendue aux heures habituelles d'ouverture de NordNet.

Les conversations téléphoniques que Vous aurez avec les personnes assurant l'assistance téléphonique de NordNet pourront faire l'objet d'un enregistrement, dans le seul but de veiller à la qualité du service et d'en assurer l'amélioration. Les conversations ne seront pas conservées dans un délai supérieur à soixante (60) jours ni utilisées pour une autre finalité.

Lors de l'intervention, le service d'assistance pourra, avec votre accord, prendre le contrôle à distance de votre micro-ordinateur. Dans ce cas, Vous êtes averti que la personne qui a pris le contrôle de votre micro-ordinateur, pourra visualiser l'ensemble des éléments visibles sur votre poste et l'ensemble des éléments en cours d'exploitation. En conséquence, si Vous ne souhaitez pas qu'elle puisse accéder à un programme ou fonctionnement, Vous vous engagez à le fermer avant la prise de contrôle à distance. De même, Vous vous engagez à signaler à la personne prenant le contrôle de votre poste à distance, tout fichier ou programme auquel Vous lui interdisez l'accès.

## **28.2 Assistance en ligne**

NordNet met également à votre disposition, une assistance en ligne (disponible sur le Site NordNet, rubrique « Assistance en ligne »), qui propose des « fiches pratiques » décrivant un certain nombre de procédures à suivre et de manipulations à effectuer pour chaque Service.

Il est rappelé que NordNet n'est pas une société de services et d'ingénierie informatique dédiée à la maintenance de systèmes informatiques. Aussi, la mise à disposition et l'utilisation de ces fiches pratiques constituent un service gratuit, sans obligation, ni garantie à la charge de NordNet.

## **29. RECLAMATIONS – REGLEMENT AMIABLE DES DIFFERENDS**

Toute réclamation relative au Contrat devra être adressée à NordNet comme suit :

### 1. Premier niveau de contact :

Vous pouvez contacter la Direction de la Relation Clients, par téléphone (09 69 360 360, appel non surtaxé) ou via le formulaire de contact disponible sur le Site NordNet (Rubrique « Envoyez-nous un message »).

### 2. Deuxième niveau de contact :

Si Vous n'êtes pas satisfait de la réponse qui Vous a été apportée lors du premier niveau de contact, Vous pouvez contacter le Médiateur de NordNet, en lui adressant un courrier (111 rue de Croix, BP 60985, 59510 Hem, France). exposant l'objet de votre réclamation, l'intitulé de votre contrat, votre numéro d'Abonné, votre numéro de contrat, les circonstances et vos demandes.

NordNet s'efforcera de répondre dans les meilleurs délais et au plus tard dans le mois suivant la réception de la réclamation.

## **30. LOI APPLICABLE – COMPETENCE JURIDICTIONNELLE**

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

**Le tribunal compétent sera déterminé conformément aux règles de droit commun, sauf si Vous avez la qualité de commerçant.**

**Pour les commerçants, tout litige entre les parties, relatif à leurs relations commerciales et notamment à la conclusion, l'interprétation, l'exécution et la cessation du présent Contrat 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.**

## **31. DISPOSITIONS DIVERSES**

### **31.1 – Indépendance des parties**

Les parties déclarent expressément qu'elles agiront à tout moment en toute indépendance l'une de l'autre.

Aucune exclusivité n'est octroyée par l'une des parties à l'autre partie à travers le présent Contrat à moins qu'elle ne résulte de l'Offre elle-même.

Vous reconnaissez que les présentes Conditions Générales ne peuvent créer entre Vous 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 légale, réglementaire et administrative et de celles définies au sein du présent Contrat.

### **31.2 - Divisibilité**

Si l'une quelconque des dispositions du Contrat était annulée en tout ou partie, la validité des dispositions restantes du Contrat n'en serait pas affectée.

Dans ce cas, les parties devront, dans la mesure du possible, remplacer la disposition annulée par une disposition valable correspondant à l'esprit et à l'objet du Contrat.

### **31.3 - Tolérance**

Le fait pour NordNet de s'abstenir de diligenter un quelconque recours suite à un manquement de votre part à l'une quelconque de vos obligations résultant du Contrat, ne saurait valoir renonciation à exercer ledit recours relativement à ce manquement ou à tout manquement ultérieur.

### **31.4 - 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.

### **31.5 - 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.

### **31.6 Langue du Contrat**

La langue française est la langue officielle du Contrat.

Toute traduction du Contrat n'est donnée qu'à titre indicatif, afin de faciliter la compréhension des Clients non francophones de NordNet. En conséquence seule la version française fait foi.

## **INDEX**

### **1. OBJET ET PREAMBULE**

### **2. DEFINITIONS**

### **3. SOUSCRIPTION ET COMMANDE DE L'OFFRE**

#### 3.1 Garanties apportées par le Client

#### 3.2 Validité et conditions de l'Offre

#### 3.3 Souscription à l'Offre

##### *3.3.1 Souscription par le Client auprès de NordNet*

##### *3.3.2 Souscription par un Prestataire*

#### 3.4 Subvention

#### 3.5 Circulation du Contrat

#### 3.6 Application des Conditions Générales

### **4. CONTENU DU SERVICE**

#### 4.1 Principes généraux

#### 4.2 Débit et volume de données échangées

#### 4.3 - Matériel

#### 4.4. Téléphone par Satellite

##### *4.4.1 Présentation*

##### *4.4.2 La ligne téléphonique IP*

##### *4.4.3 Accès au Service Téléphone par Satellite*

##### *4.4.4 Utilisation du Service Téléphone par Satellite*

##### *4.4.5 Qualité de la Communication*

##### *4.4.6 Réception de vos messages vocaux*

##### *4.4.7 Portabilité*

#### 4.5 Télévision

#### 4.6. Contrôle Parental

#### 4.7 Courrier électronique

##### *4.7.1 - Adresses électroniques*

##### *4.7.2 - Consultation de votre courrier électronique*

##### *4.7.3 - Acheminement des Courriers électroniques*

##### *4.7.4 - Stockage des Courriers électroniques*

#### 4.8 Services associés de protection de la messagerie

##### *4.8.1 - L'antivirus de messagerie*

##### *4.8.2 - L'anti spam de messagerie*

#### 4.9 Connexion Internet bas-débit « Nomade »

### **5. ACCES AU SERVICE**

#### 5.1 La vérification et la souscription à l'Offre

#### 5.2 L'installation du Matériel suivant le guide d'installation contenant les préconisations à prendre en considération

### **6. OPTIONS: TELEPHONE PAR SATELLITE – GIGA SUPPLEMENTAIRE – ANTIVIRUS-FIREWALL – FIDELITE – ABONDANCE – PLUS**

- 6.1 – Option Téléphone par Satellite
- 6.2 – Option Giga Supplémentaire
- 6.3 - Logiciels de protection proposés en Option
- 6.4 - Option Giga Boîte
- 6.5 - Option Fidélité

## **7.ENTREE EN VIGUEUR, DUREE DU CONTRAT ET DROIT DE RETRACTATION**

- 7.1 Entrée en vigueur du Contrat
- 7.2 Durée du Contrat
- 7.3 Durée du Contrat relatif à l'Option Téléphone par Satellite
- 7.4 Droit de rétractation

## **8. TARIF ET PAIEMENT**

- 8.1 Tarif des Offres de NordNet
- 8.2 Frais d'accès au Service
- 8.3 Paiement
- 8.4 Modalités de facturation et de règlement
- 8.5 Offres promotionnelles de NordNet
- 8.6 Incident de paiement

## **9. LIVRAISON**

- 9.1 Date de livraison
- 9.2 Défaut de livraison
- 9.3 Indisponibilité de l'Offre
- 9.4 Livraison du Service
- 9.5 Livraison du Matériel (si applicable)

## **10. DONNEES PERSONNELLES**

- 10.1 Traitement des données personnelles
- 10.2 Données personnelles de tiers
- 10.3 Exercice des droits liés aux données à caractère personnel
- 10.4 Cookies
- 10.5 Données de connexion

## **11. DISPARITION, LIQUIDATION, DECES**

- 11.1 Résiliation du Contrat en cas de décès du Client
- 11.2 Circulation du Contrat
- 11.3 Données personnelles

## **12. IDENTIFIANTS**

- 12.1 Communication de vos Identifiants
- 12.2 Utilisation des Identifiants
- 12.3 Les Identifiants en cas de Commande par un Prestataire ou par un tiers professionnel
- 12.4 Perte, vol ou utilisation détournée des Identifiants
- 12.5 Modification des Identifiants

## **13. MAINTENANCE DU SERVICE**

## **14. PROPRIETE ET TRANSFERT DES RISQUES DU MATERIEL**

- 14. 1 Propriété du Matériel, transfert des risques en cas de location / mise à disposition de Matériel
  - 14.1.1 Propriété du Matériel loué/mis à disposition
  - 14.1.2 Charge des risques du Matériel loué/mis à disposition
  - 14.1.3 Défectuosité du Matériel loué/mis à disposition
- 14.2 Propriété du Matériel, transfert des risques et garantie en cas d'achat de Matériel auprès de NordNet
  - 14.2.1 Propriété du Matériel acheté
  - 14.2.2 Garantie légale du Matériel acheté
  - 14.2.3 Garantie commerciale du Matériel acheté

## **15. RETOUR DU MATERIEL**

## **16. ASSURANCE DU MATERIEL**

## **17. CONFIDENTIALITE**

## **18. CONDITIONS D'UTILISATION CONFORME DES SERVICES**

### 18.1 Utilisation légitime des Services

### 18.2 Respect des droits de NordNet

### 18.3 Signalement

### 18.4 Loi pour la confiance dans l'économie numérique

## **19 . BLOCAGE**

### 19.1 Procédure de blocage

### 19.2 Conséquences du blocage

## **20. MODIFICATION DU CONTRAT (Migration)**

### 20.1 Modification à l'initiative de NordNet

#### *20.1.1 Evolution des Offres*

#### *20.1.2 Suppression d'une Offre*

### 20.2 Modification à l'initiative du Client

#### *20.2.1 Conditions de migration*

20.2.1.1 La migration vers une autre Offre d'abonnement à un Service d'accès à Internet par satellite

20.2.1.2 La migration vers une Offre d'abonnement à un Service d'accès à Internet par ADSL

#### *20.2.2 Accord de NordNet*

#### *20.2.3 Entrée en vigueur de la modification et de la facturation*

## **21. RESILIATION**

### 21.1 - Résiliation sans faute

#### *21.1.1 Résiliation à votre initiative*

#### *21.1.2 Résiliation à l'initiative de NordNet*

### 21.2 - Résiliation pour motif légitime du Client

### 21.3 - Résiliation pour faute

#### *21.3.1 Blocage préalable*

#### *21.3.2 Résiliation*

## **22. CONSEQUENCES DE LA CESSATION DU CONTRAT**

### 22.1 Paiement

### 22.2 Service

### 22.3 Données hébergées / stockées dans le cadre de l'Offre

### 22.4 Options

### 22.5 - Restitution du Matériel

### 22.6 Licence

### 22.7 Accès Espace Abonné

## **23. RESPONSABILITE**

### 23.1- Responsabilité de NordNet

### 23.2- Responsabilité du Client

## **24. FORCE MAJEURE**

## **25. EQUIPEMENT ELECTRIQUE ET ELECTRONIQUE**

## **26. NOTIFICATIONS**

## **27. INFORMATIONS ET COORDONNEES**

## **28. ASSISTANCE**

### 28.1 Assistance téléphonique

### 28.2 Assistance en ligne

## **29. RECLAMATIONS – REGLEMENT AMIABLE DES DIFFERENDS**

## **30. LOI APPLICABLE – COMPETENCE JURIDICTIONNELLE**

## **31. DISPOSITIONS DIVERSES**

### 31.1 – Indépendance des parties

### 31.2 - Divisibilité

### 31.3 - Tolérance

### 31.4 - Intitulés

### 31.5 - Frais

### 31.6 Langue du Contrat

**Annexe – Quotas de Trafic  
Offres « JET+ »**

Le Service permet d'échanger un volume de données selon un débit maximum de connexion défini ci-après. Dès lors que Vous aurez atteint le volume maximal, Vous ne pourrez plus Vous connecter à Internet, ce jusqu'au prochain Jour J, à moins que Vous n'ayez souscrit aux Options Abondance ou Plus.

		<b>Volume de données téléchargées depuis votre accès</b>	<b>Evolution Débit (débit maximum)</b>
<b>JET</b> 20 Mb/s (2Go)	<b>Quotas de Trafic en réception et en émission</b>	Jusqu'à 2 Go	Jusqu'à 20 Mb/s en réception et jusqu'à 2 Mb/s en émission
		Au-delà de 2 Go	Connexion interrompue
<b>JET+</b> 20 Mb/s (10 Go)	<b>Quotas de Trafic en réception et en émission</b>	Jusqu'à 5 Go	Jusqu'à 20 Mb/s en réception et jusqu'à 2 Mb/s en émission
		Au-delà de 5 Go jusqu'à 10 Go	Jusqu'à 4 Mb/s en réception et jusqu'à 1 Mb/s en émission Connexion interrompue au-delà de 10 Go
<b>JET+</b> 20 Mb/s (30 Go)	<b>Quotas de Trafic en réception et en émission</b>	Jusqu'à 10 Go	Jusqu'à 20 Mb/s en réception et jusqu'à 2 Mb/s en émission
		Au-delà de 10 Go jusqu'à 30 Go	Jusqu'à 4 Mb/s en réception et jusqu'à 1 Mb/s en émission Connexion interrompue au-delà de 30 Go
<b>JET+</b> 20 Mb/s (50 Go)	<b>Quotas de Trafic en réception et en émission</b>	Jusqu'à 10 Go	Jusqu'à 20 Mb/s en réception et jusqu'à 2 Mb/s en émission
		Au-delà de 10 Go jusqu'à 50 Go	Jusqu'à 4 Mb/s en réception et jusqu'à 1 Mb/s en émission Connexion interrompue au-delà de 50 Go

**Anciennes offres JET**

Par exception aux dispositions des présentes Conditions Générales

- **Jet 20 Giga** : jusqu'à 20 Mb/s en réception et 2 Mb/s en émission. Au-delà du Trafic inclus, la connexion est interrompue.
- **Jet 40 Giga** : jusqu'à 20 Mb/s en réception et 2 Mb/s en émission. Au-delà de 20 Go, le débit est réduit à 4 Mb/s en réception et 1 Mb/s en émission. Au-delà de 40 Go, la connexion est interrompue.
- **Jet 60 Giga** : jusqu'à 20 Mb/s en réception et 2 Mb/s en émission. Au-delà de 20 Go, le débit est réduit à 4 Mb/s en réception et 1 Mb/s en émission. Au-delà de 60 Go, la connexion est interrompue.
- **Jet 50 Giga** : jusqu'à 20 Mb/s en réception et 2 Mb/s en émission. Au-delà du Trafic inclus, la connexion est interrompue.
- **Jet 70 Giga** : jusqu'à 20 Mb/s en réception et 2 Mb/s en émission. Au-delà de 50 Go, le débit est réduit à 4 Mb/s en réception et 1 Mb/s en émission. Au-delà de 70 Go, la connexion est interrompue.
- **Jet 90 Giga** : jusqu'à 20 Mb/s en réception et 2 Mb/s en émission. Au-delà de 50 Go, le débit est réduit à 4 Mb/s en réception et 1 Mb/s en émission. Au-delà de 90 Go, la connexion est interrompue.

**Annexe**  
**Grille tarifaire Téléphone par Satellite**

**Rappel :**

**Téléphone par Satellite inclus dans l'Offre :** une heure de communication téléphonique incluse dans le forfait vers les fixes de France métropolitaine (Corse incluse) de type 01, 02, 03, 04, 05 et numéros IP de type 09 (hors numéros spéciaux, numéros surtaxés de type 08 et numéros courts), appels gratuits vers le service de messagerie vocale (888) et entre les abonnés à la téléphonie sur IP proposée par NordNet, consultation du journal des numéros appelés (4 derniers chiffres masqués) et du suivi de votre consommation sur votre Espace Abonné, et de la réception par Courrier électronique de vos messages vocaux.

**Option Téléphone par Satellite « Téléphone illimité vers Fixes France » :** communication illimitée vers les fixes de France métropolitaine (comme indiqué ci-dessus),

**Option Téléphone par Satellite « Téléphone illimité Fixes et Mobiles France + 50 destinations Internationales » :** communication illimitée vers les fixes de France métropolitaine (comme indiqué ci-dessus), les fixes de l'étranger (43 destinations) et les mobiles de France métropolitaine et de l'étranger (7 destinations) :

- Fixes : Afrique du Sud, Allemagne, Andorre, Argentine, Australie, Autriche, Belgique, Brésil, Bulgarie, Canada, Chili, Chine, Chypre, Corée du Sud, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, États-Unis, Finlande, Grèce, Hong-Kong, Hongrie, Irlande, Islande, Israël, Italie, Japon, Jersey, Macao, Macédoine, Malaisie, Malte, Monaco, Norvège, Nouvelle-Zélande, Panama, Pays-Bas, Pérou, Portugal, Rép. Tchèque, Royaume-Uni, Singapour.
- Mobiles : Canada, Chine, États-Unis, Hong-Kong, Macao, Malaisie, Singapour.

Détail des destinations et des tarifs hors forfaits (en euros TTC)

CR = Coût de mise en relation

CC = Coût des communications

	<b>FIXES</b>	<b>MOBILES</b>
<b>France</b>	CR = 0,11 € CC = 0,039 € / min	CR : 0,16 € CC : 0,16 € /min
<b>Vers DOM/TOM</b> (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
<b>Vers autres DOM/TOM</b> (Polynésie Française, Nouvelle Calédonie)	CR : 0,11 € CC : 0,175 € /min	CR : 0,11 € CC : 0,175 € /min
<b>Vers Europe Proche</b> (Açores, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, Grèce, îles Canaries, île de Guernesey, Irlande, Italie, Liechtenstein, Luxembourg, Madère, Monaco, Pays-Bas, Norvège, Portugal, Royaume-Uni, Suède, Suisse)	CR : 0,11 € CC : 0,07 € /min	CR : 0,11 € CC : 0,305 € /min
<b>Vers Europe</b> (Albanie, Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Croatie, République	CR : 0,11 € CC : 0,28 € /min	CR : 0,11 € CC : 0,502 €

Tchèque, Estonie, Gibraltar, Hongrie, Iles Féroé, Islande, Lettonie, Lituanie, Macédoine, Malte, Moldavie, Monténégro, Pologne, Roumanie, Russie, Saint-Martin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Ukraine et Yougoslavie)		/min
<b>Vers Maghreb</b> (Algérie, Maroc et Tunisie)	CR : 0,11 € CC : 0.28 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.359 € /min
<b>Vers Afrique</b> (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	CR : 0,11 € CC : 0.842 € /min
<b>Vers Amérique du Nord</b> (États-Unis, Canada, Alaska)	CR : 0,11 € CC : 0.07 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.07 € /min
<b>Vers Amérique Centrale</b> (Anguilla, Antigua, Antilles des Pays-Bas, Aruba, Bahamas, Barbade, Belize, Bermudes, Costa Rica, Cuba (uniquement mobile), El Salvador, grenade, Guatemala, Haïti, Honduras, Jamaïque, Iles Caïman, Iles Cocos, Iles Falkland, Iles Turks et Caïcos, Iles Vierges, Mexique, Montserrat, Nicaragua, Panama, Porto Rico, République Dominicaine, Sainte Lucie, Saint Vincent, Trinité et Tobago)	CR : 0,11 € CC : 0.69 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.912 € /min
<b>Vers Amérique du Sud</b> (Argentine, Bolivie, Brésil, Chili, Colombie, Équateur, Guyane, Ile de Pâques, Pérou, Paraguay, Saint Kits et Nevis, Suriname Uruguay, Venezuela)	CR : 0,11 € CC : 0.44 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.662 € /min
<b>Vers Asie</b> (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	CR : 0,11 € CC : 0.962 € /min
<b>Vers Océanie</b> (Australie, Guam, Hawaii, Iles Chatham, Iles Christmas, Iles Cook, Iles Fidji, Ile Marianas, Ile Marshall, Ile Niue, Ile Rodriguez, Iles 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	CR : 0,11 € CC : 0.962 € /min
<b>Vers le reste du monde 1</b> (Cuba (uniquement le fixe), Groenland, Guinée Bissau, Ile de Jersey, Ile de l'Ascension, Wallis et Futuna fixe)	CR : 0,11 € CC : 0.825 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.825 € /min
<b>Vers le reste du monde 2</b>	CR : 0,11 €	CR : 0,11 €

(Antarctique, Iles Diego Garcia, Ile Midway, Ile de Norfolk, CC : 2.87 € /min CC : 2.87 € /min  
Iles Solomon, Sao Tomé et Principe, Ile Wake)

<b>Numéros spéciaux</b>		
Le coût d'une communication est égal à l'addition du Coût de mise en relation (ci-après « CR ») qui est facturé lors de chaque communication quelque soit sa durée, et du Coût des communications («ci-après CC ») déterminé en fonction du temps de la communication.		
<b>Numéro commençant par</b>	<b>CR en EURO TTC</b>	<b>CC à la minute en Euro TTC</b>
118710 / 118713	0,02 €	0 €
118612 / 118833	1,04 €	0,23 €
118075 / 118218 / 118222 118712 / 118888 / 3205	1,46 €	0,23 €
118711	0,79 €	0,23 €
118000 / 118006 / 118007 118008 / 118018 / 118318 / 3278	1,35 €	0,34 €
118700 / 3212 / 3257	3,03 €	0 €
0800 / 0805 / 080521 / 08088 0808800 / 0808808 / 0809 / 30 31 / 3208 / 3220 / 3224 / 3253 3604 / 3636	0,02 €	0 €
0801 / 0810 / 0811 / 081112/ 10 3217 / 3221 / 3238 / 3240 / 3252 3292 / 3610 / 3646 / 3676 / 3901 3906 / 3929 / 3930 / 3932 / 3934 3935 / 3955 / 3960 / 3966 / 3970 3972 / 3975 / 3977 / 3990 / 3994 083606 / 0860	0,08 €	0,03 €
0802 / 3215 / 3223 / 3233 / 3611 3678 / 0820 / 082041 / 0821	0,11 €	0,12 €
3222 / 3690 / 082020 / 082021 082022 / 082110	0,11 €	0,09 €

3949	0,13 €	0 €
33803 / 3299 / 3605 / 3637 / 3989 0825 / 082563 / 0826	0,11 €	0,15 €
3203 / 3234 / 3602 / 3603 / 3922 089064 / 089070	0 €	0,11 €
3204 / 3225 / 3235 / 3241 / 3258 3260 / 3273 / 3295 / 3607 / 3608 3619 / 3624 / 3631 / 3639 / 3670 3912 / 3924 / 3936 / 3939 / 3944 3959 / 3995 / 0890	0 €	0,15 €
3210 / 3634 / 3686 / 3910 / 0891	0 €	0,22 €
3211 / 3213 / 3216 / 3226 / 3228 3229 / 3230 / 3231 / 3232 / 3236 3237 / 3239 / 3242 / 3244 / 3245 3246 / 3256 / 3262 / 3265 / 3266 3272 / 3280 / 3282 / 3296 / 3298 3601 / 3606 / 3620 / 3635 / 3650 3654 / 3662 / 3663 / 3666 / 3667 3672 / 3900 / 3907 / 3909 / 3915 3920 / 3933 / 3937 / 3938 / 3940 3945 / 3950 / 3969 / 3987 / 3993 0892	0 €	0,34 €
0893	0 €	0,75 €
3243 / 3270 / 3275 / 3281 / 3626 3632 / 3660 / 3680 / 3699 / 3980 0897	0,59 €	0 €
0898	1,15 €	0 €

3200 / 3201 / 3202 / 3206 / 3207 3209 / 3214 / 3250 / 3255 / 3263 3264 / 3268 / 3269 / 3271 / 3274 3277 / 3284 / 3286 / 3288 / 3294 3600 / 3627 / 3630 / 3633 / 3638 3640 / 3665 / 3669 / 3698 / 3999 0899	1,35 €	0,34 €
--	--------	--------