

**Conditions Contractuelles applicables aux Offres Satellite MA  
LIGNE SATELLITE NordNet**

**CONDITIONS GENERALES APPLICABLES AUX PRODUITS ET SERVICES NORDNET (page 2)**

**CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE MATERIEL (page 35)**

**CONDITIONS PARTICULIERES OFFRES DE LA GAMME MA LIGNE SATELLITE (page 41)**

# CONDITIONS GENERALES APPLICABLES AUX PRODUITS ET SERVICES NORDNET

Version du 5 décembre 2016

## 1. OBJET ET PREAMBULE

Nordnet est une société de droit français, fournisseur de produits et services Internet, qui Vous propose ses Produits et/ou Services dans le cadre d'une Offre, régie par les présentes conditions contractuelles, ce que Vous acceptez.

Les Conditions Générales (ci-après les « Conditions Générales ») sont applicables aux Offres présentées par Nordnet et sont éventuellement modifiées par, ou complétées, de Conditions Particulières propres à chaque Offre (ci-après les « Conditions Particulières »).

## 2. DESCRIPTION DE L'OFFRE

Le Produit, le Service ou le Matériel auquel le Client souscrit est décrit au sein des Conditions Particulières applicables à l'Offre concernée et/ou du Bon de Commande et/ou le Site Nordnet.

## 3. DEFINITIONS

Dans le cadre des présentes, 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, au singulier ou au pluriel :

**Abonné, Client ou Vous** : personne ayant souscrit une Offre de Nordnet et titulaire d'un Compte Abonné, pour son usage ou au bénéfice d'un tiers Utilisateur, et qui est responsable du paiement du prix.

**Adresse de contact** : adresse de messagerie électronique déclarée par l'Abonné lors de la Commande ou mise à sa disposition par Nordnet dans le cadre d'une Offre, destinée à recevoir notamment les informations/demandes liées à l'Offre souscrite.

**Bon de Commande** : formulaire ou processus de souscription à une Offre de Nordnet.

**Commande** : acceptation par le Client d'une Offre de Nordnet quel que soit le canal de vente.

**Conditions Contractuelles** : document(s) définissant les droits et obligations des Parties comprenant des Conditions Générales et/ou des Conditions Particulières propres à l'Offre souscrite.

**Contrat** : ensemble des droits et obligations de l'Abonné, de l'Utilisateur et de Nordnet concernant une Offre.

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

**Espace Abonné ou Compte Abonné** : espace dédié au Client accessible à partir de [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com) ou [www.nordnet.fr](http://www.nordnet.fr) selon l'Offre souscrite.

**Identifiant(s)** : terme désignant le login, le nom d'utilisateur et/ou le mot de passe confidentiels, personnels au Client, communiqués par Nordnet, ou choisis par lui.

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

**LRAR** : lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

**Matériel** : équipement mis à disposition, loué ou vendu par Nordnet dans le cadre de l'Offre, dont les caractéristiques sont présentées sur le Site Nordnet et/ou le Bon de Commande.

**Nordnet** : prestataire de services fournissant les Produits, Services, Options et Matériels.

**Offre** : offre de Produit, Service, Option ou Matériel proposée par Nordnet décrite au sein des Conditions Particulières qui lui sont applicables et/ou le Bon de commande et/ou le Site Nordnet.

**Option(s)** : tout Service, Produit ou Matériel optionnel que le Client choisit de souscrire afin de compléter l'Offre, pouvant donner lieu à des modalités spécifiques (prix, durée, conditions complémentaires applicables etc.).

**Pré-requis techniques** : toute condition requise pour installer et/ou utiliser l'Offre telle que notamment la configuration minimale éventuellement requise de votre appareil, l'existence d'une connexion Internet haut-débit, d'un navigateur Internet, l'absence de logiciel similaire installé et susceptible d'empêcher l'installation, l'absence de virus, etc.

**Produit** : logiciel ou application visé(e) dans l'Offre de Nordnet.

**Service** : service visé dans l'Offre de Nordnet.

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

**Territoire** : le territoire couvrant la France métropolitaine. Selon les Offres, le Territoire pourra être restreint et sera précisé dans les Conditions Particulières applicables à l'Offre.

**Utilisateur** : personne utilisant l'Offre souscrite par un Abonné.

## 4. SOUSCRIPTION ET COMMANDE DE L'OFFRE

### 4.1 Capacité de souscription du Client

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

Si Vous agissez pour le compte d'une personne morale, Vous attestez en être le représentant légal ou disposer d'un mandat de la personne morale concernée Vous permettant de conclure le Contrat et demeurez responsable de sa bonne exécution.

Si Vous n'êtes pas Utilisateur de l'Offre souscrite, Vous restez responsable au titre du Contrat, et garantisiez son respect par tout Utilisateur de l'Offre, notamment en fournissant à ce dernier toute information (dont les Conditions Contractuelles), conseil ou mise en garde nécessaires, et Vous vous engagez à identifier l'Utilisateur ou permettre son identification selon l'Offre.

#### **4.2 Validité de l'Offre**

Sauf indication contraire, l'Offre est valable sur le Territoire sauf à ce qu'il soit limité ou étendu au sein des Conditions Particulières et/ou Bon de Commande. Elle est valable dès sa publication notamment sur le Site de Nordnet ou sur les Bons de Commande, et le reste tant qu'elle est accessible sur le Site Nordnet, ou jusqu'à la durée spécifique mentionnée.

#### **4.3 Vérifications préalables**

Préalablement à toute Commande, Vous vous engagez à prendre connaissance des Pré-requis techniques, des éventuelles restrictions, des Conditions Contractuelles, ainsi qu'à poser à Nordnet toute question les concernant (cf. article 23 « Notifications »).

Ces éléments sont mis à votre disposition par Nordnet, suivant le mode de Commande :

- sur le Site pour une Commande en ligne ou envoi d'un Bon de Commande papier,
- de manière verbale par le conseiller Nordnet en cas de démarchage à domicile ou en cas de Commande par téléphone.

L'ensemble des éléments sont mis à votre disposition sur le Site de Nordnet, notamment au sein des Conditions Contractuelles et de la fiche d'information standardisée relative au Produit ou au Service concerné, et peuvent Vous être à nouveau communiqués sur simple demande auprès de Nordnet.

La Commande vaut acceptation des Conditions Contractuelles applicables et des Pré-requis techniques.

Nordnet ne pourra être tenue pour responsable d'un éventuel dommage ou dysfonctionnement du Produit, du Service ou du Matériel résultant d'une mauvaise prise en compte de votre part des Pré-requis techniques.

#### **4.4 Conditions Contractuelles applicables**

Dans le cadre de toute Commande, Vous acceptez d'être soumis aux présentes Conditions Générales, le cas échéant modifiées ou complétées par des Conditions Particulières applicables à l'Offre souscrite, qui définissent les conditions dans lesquelles Nordnet Vous fournit l'Offre, et les conditions dans lesquelles Vous accédez à cette Offre et pouvez l'utiliser.

Ces Conditions Contractuelles prévalent sur tout autre document qui aurait été communiqué par Nordnet. En cas de contradiction entre elles, les Conditions Particulières prévalent sur les Conditions Générales.

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

Les Conditions Contractuelles applicables sont celles en vigueur lors de la Commande, soit celles qui figurent sur le Site Nordnet dans la rubrique « Conditions générales », sauf modification légale ou réglementaire imposée par l'autorité compétente.

En cas de renouvellement ou modification de votre Offre à Votre demande, seront alors applicables les Conditions Contractuelles en vigueur lors de cette demande.

#### **4.5 Souscription à l'Offre**

Les Conditions Contractuelles des différentes Offres en vigueur lors de votre Commande sont à votre disposition sur le Site Nordnet ou sur simple demande auprès de Nordnet.

Vous pouvez souscrire une Offre via les canaux prévus par l'Offre (telle qu'une Commande en ligne sur le Site Nordnet ou selon l'Offre via votre Espace Abonné, par téléphone, par Bon de Commande accompagné des éventuelles pièces nécessaires à la prise en compte de votre souscription ou par démarchage à domicile).

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

### **5. ENTREE EN VIGUEUR, DUREE ET DROIT DE RETRACTATION**

#### **5.1 Entrée en vigueur**

Le Contrat entre en vigueur au plus tard le jour ouvré suivant la réception de votre Commande complète et valide par Nordnet.

## **5.2 Durée du Contrat**

La durée du Contrat est fonction de la périodicité de paiement choisie par le Client sauf Conditions Particulières contraires. Tout paiement d'avance vaut engagement ferme. A l'issue de cette période, sous réserve de la bonne exécution de vos obligations, le Contrat sera tacitement renouvelé pour une nouvelle période identique (et ainsi de suite), sauf résiliation du Contrat à l'initiative de l'une des parties, dans les conditions définies à l'article 19 « Résiliation » et sauf Conditions Particulières contraires.

## **5.3 Droit de rétractation**

Si Vous êtes un consommateur, Vous disposez d'un droit de rétractation en vertu des articles L. 221-18 et L. 242-3 du Code de la consommation, lequel doit être exercé par écrit auprès de Nordnet (Cf. article 23 « Notifications ») dans un délai de quatorze (14) jours à compter, selon les cas :

- pour les Contrats ayant pour objet la fourniture d'un Service incluant la livraison d'un Matériel : de la date de réception du(des) Matériel(s) à l'adresse de livraison que Vous avez renseignée lors de votre Commande, qu'il s'agisse ou non du lieu d'installation du(des) Matériel(s), ou que la livraison effective soit réalisée entre vos mains ou celle d'un tiers.
- pour les Contrats ayant pour objet la fourniture d'un Produit ou d'un Service sans livraison de Matériel : de la réception de votre Commande complète et valide par Nordnet.

Ce droit de rétractation doit être exercé auprès de Nordnet, par lettre simple ou LRAR, mentionnant vos coordonnées complètes, le Produit ou 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 quatorze (14) jours suivant cette notification, dans les conditions visées à l'article 13 « Retour du Matériel ». Les frais directs de retour du Matériel sont à votre charge.

Le remboursement des sommes que Vous avez versées préalablement à la rétractation est différé jusqu'à la réception du Matériel ou jusqu'à ce que le Client fournisse une preuve d'expédition du Matériel, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du Matériel résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du Matériel.

Pour les Contrats ayant pour objet la fourniture d'un Service en ligne consistant en la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel (par exemple un antivirus), le Service pourra vous être fourni avant l'expiration du délai de rétractation de quatorze (14) jours, à votre demande expresse et à condition que vous renonciez expressément à votre droit de rétractation.

## **6. TARIF ET PAIEMENT**

### **6.1 Tarif des Offres de Nordnet**

Les tarifs des Offres proposées par Nordnet sont consultables sur le Site Nordnet, sur le Bon de Commande et sur simple demande auprès de Nordnet (cf. article 23 « Notifications »). Le tarif applicable est celui en vigueur au jour de la réception de la Commande, de son renouvellement ou de sa modification. Le tarif est exprimé Toutes Taxes Comprises (TTC) incluant la TVA et hors frais de livraison pour les Offres résidentielles, et est exprimé en Hors Taxes (HT) pour les Offres à vocation professionnelle. Les tarifs indiqués tiennent compte de la TVA applicable le jour de la Commande. Si le taux de TVA venait à être modifié, ces changements pourraient être répercutés sur le prix en vigueur lors de la Commande sans que vous en soyez préalablement informé.

Nordnet se réserve le droit de modifier les tarifs des Offres à tout moment. Toutefois cette modification ne sera pas applicable aux Contrats en cours, sauf modification du Contrat ou renouvellement.

Si Vous utilisez un Service non compris dans votre Offre, ce dernier sera facturé suivant le tarif applicable, consultable sur le Site de Nordnet.

L'Offre, y compris les éventuelles Options, sont facturées par Nordnet selon la périodicité et le moyen de paiement visé lors de la Commande pour la durée d'engagement souscrite, peu important l'utilisation ou l'installation du Produit, Service ou Matériel. La facture comprendra, le cas échéant, le coût correspondant à votre consommation des éventuels Services non compris dans votre Offre sur la période concernée.

Par dérogation à l'article 1195 du Code civil, il est convenu entre les Parties que Nordnet pourra répercuter sur le prix de l'Offre toute nouvelle taxe et autre charge d'origine législative ou réglementaire qui viendrait à s'appliquer au cours du Contrat, sauf si cette taxe ou charge est disproportionnée par rapport au prix du Service, du Produit ou du Matériel fourni.

En pareille hypothèse, chacune des Parties pourra résilier le Contrat de plein droit par LRAR adressée à l'autre Partie et la responsabilité de Nordnet ne pourra être mise en cause de ce fait.

## **6.2 Paiement**

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. Si les coordonnées bancaires sont incorrectes ou incomplètes, le Contrat peut être bloqué voire résilié si la difficulté demeure.

Si Vous souhaitez régler en utilisant un moyen de paiement autre que le prélèvement automatique, ou en cas de difficulté, ou si Vous êtes une personne publique, Vous êtes invité à contacter Nordnet afin de convenir des modalités de paiement (cf. article 23 « Notification »).

Nordnet tient à votre disposition les éléments justificatifs des factures, selon l'état des techniques existantes, pendant un délai de douze (12) mois à compter de l'émission de la facture par Nordnet. Les factures Vous sont communiquées électroniquement, sauf si Vous demandez à les recevoir sur un support 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.

## **6.3 Offres promotionnelles Nordnet**

Si Vous bénéficiez d'une offre promotionnelle, à valoir sur tout ou partie des Offres proposées par Nordnet, celle-ci ne pourra être utilisée que dans le respect des conditions d'utilisation qui lui sont définies.

## **6.4 Incidents de paiement**

Tout impayé, retard de paiement, même partiel, hors contestation légitime, d'une seule facture fait l'objet d'une LRAR qui Vous est adressée par Nordnet afin d'obtenir son règlement.

Le fait de ne pas régler à Nordnet les sommes dues dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'envoi de cette lettre entraîne :

- l'exigibilité immédiate de toutes les sommes que Vous devez à Nordnet, soit :
  - o **Si Vous n'êtes pas lié par une période d'engagement**, les sommes non réglées au titre des mois précédents et du mois en cours, qu'il s'agisse des mensualités de l'abonnement et/ou de sommes non incluses dans le forfait.
  - o **Si Vous êtes lié par une période d'engagement**, le paiement des sommes restant dues jusqu'au terme de cette période - y compris les mensualités.
  - o **Si Vous êtes lié à Nordnet par une période d'engagement de 24 mois concernant une Offre de services de communications électroniques**, le paiement des sommes restant dues jusqu'au terme, et ce qui concerne les mensualités, conformément à l'article L.224-28 du Code de la Consommation, une somme équivalant à 100% des sommes restant dues entre la date de résiliation effective et le 12<sup>ème</sup> mois d'abonnement, et à ¼ des sommes restant dues entre le 13<sup>ème</sup> et le 24<sup>ème</sup> mois d'abonnement.
- la résiliation de plein droit du Contrat dans les conditions fixées à l'article 19 « Résiliation ».
- 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, s'ajouteront à ces sommes :

- **un intérêt de retard** calculé depuis le lendemain de la date d'échéance de la facture jusqu'à son complet règlement à un taux égal à douze pourcent (12%) l'an sans que celui-ci ne puisse être inférieur à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal français ;
- la facturation d'une **indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement** d'un montant de quarante (40) euros, incluant les frais de rejet de prélèvement (8€) et frais de LRAR. 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 L.441-6 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 13 « 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.

## **7. LIVRAISON**

### **7.1 Date et modalités de livraison**

La fourniture/livraison du Produit, du Service ou du(des) Matériel(s) interviendra au plus tard dans un délai de trente (30) jours francs à compter de la date de réception de votre Commande complète et valide par Nordnet. La livraison du(des) Matériel(s) est réalisée le jour où il(s) est(ont) effectivement livré(s) à l'adresse que Vous avez indiquée lors de Votre Commande, qu'il s'agisse ou non de l'adresse d'installation du Matériel, ou d'une livraison entre vos mains ou celles d'un tiers.

Selon la nature de l'Offre, la livraison peut avoir lieu selon les modalités suivantes :

- par téléchargement : si Vous disposez d'une connexion à Internet haut-débit. Tous les coûts liés au téléchargement de l'Offre ou des éventuelles mises à jour demeurent à votre charge. Votre temps de connexion et éventuel quota de trafic disponible doivent être suffisants pour permettre le téléchargement.
- par accession à l'interface de l'Offre ou par mise en œuvre de l'Offre selon les indications figurant au Bon de Commande ou à la communication faisant suite à votre souscription.
- par envoi postal : si tout ou partie de l'Offre est disponible sous forme physique. A défaut de stipulation d'un tarif, les frais d'envoi seront gratuits. Tout nouvel envoi d'un support ou Matériel nécessitera le paiement du prix de ce support ou Matériel et des frais d'envoi.

La livraison est effectuée en France métropolitaine exclusivement, à l'adresse que Vous avez indiquée lors de la Commande, qu'il s'agisse ou non de l'adresse d'installation, soit par la remise à un tiers.

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

Il Vous appartient, ou à la personne présente pour réceptionner le Matériel pour votre compte, de vérifier la conformité et l'état apparent de la livraison et de formuler si nécessaire des réserves motivées, qui devront être confirmées au transporteur, copie adressée par courrier à Nordnet par LRAR, dans les trois (3) jours de la réception du Matériel. En cas de défectuosité, il devra être retourné à Nordnet, dans les conditions visées à l'article 11 « Installation du Matériel, propriété et transfert des risques ».

## **7.2 Défaut de livraison**

Si Vous agissez en tant que consommateur, en cas de dépassement de la date de fourniture/livraison du Produit, du Service ou du(des) Matériel(s), non dû à un cas de force majeure, Vous pourrez dénoncer le Contrat de la manière suivante :

- Mettre en demeure Nordnet de s'exécuter par LRAR ou par un écrit sur un autre support durable (la charge de la preuve Vous appartenant) dans un délai raisonnable.  
Cette mise en demeure n'est pas nécessaire 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).
- A défaut d'exécution dans ledit délai, dénoncer le Contrat par LRAR ou par un écrit sur un autre support durable (la charge de la preuve Vous appartenant).

Le Contrat est 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 (14) 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.

## **7.3 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 ou Vous proposer la souscription d'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.

## **8. DONNEES PERSONNELLES**

### **8.1 Traitement des données personnelles**

Nordnet, représentée par son Président Directeur Général, prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'elle collecte et traite dans le respect des dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée, dite « Informatique et Libertés ».

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 par ses partenaires et sous-traitants, et de toutes les suites qui pourraient en résulter. Le défaut de réponse ou l'inexactitude de ces données 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.

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.

Compte-tenu des finalités ci-dessus rappelées, Nordnet peut être amenée à transmettre, y compris hors de l'Union Européenne, tout ou partie 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.).

Nordnet prend néanmoins toute précaution raisonnable afin de protéger vos données personnelles. Toutefois, en raison du caractère peu sécurisé du réseau Internet, Nordnet ne pourra être tenue responsable de l'accès ou de l'interception de vos données personnelles par un tiers sauf en cas de faute de sa part.

Nordnet peut Vous adresser, sauf opposition de votre part dans les conditions ci-après ou dans lesdits Courriers électroniques, les informations ou offres promotionnelles relatives à ses produits et services.

### **8.2 Données personnelles de tiers**

Dans le cas où Vous transmettriez à Nordnet les données personnelles d'une tierce personne, comme par exemple celles de l'Utilisateur, Vous vous engagez à obtenir le consentement exprès et préalable de celle-ci, concernant la transmission et le traitement par Nordnet desdites données, et à lui notifier les éléments repris au présent article et en particulier, les droits dont elle dispose, et leurs modalités d'exercice.

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

Conformément aux articles 32 et suivants de la loi Informatique et Libertés, Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition des 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). Nordnet ne répondra pas 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, de justifier votre identité et, dans les cas prévus par la loi, d'exposer vos motifs légitimes afin de traiter votre 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.

### **8.4 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 l'accès au Site Nordnet.

Vous avez la possibilité de refuser l'installation de ces cookies ou de supprimer les cookies installés à l'aide de la barre d'outils de votre navigateur. Cependant, dans ce cas, 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. [En savoir plus](#)

### **8.5 Données de connexion**

En qualité d'opérateur de communications électroniques, pour les activités générant des données de connexion, Nordnet Vous informe qu'afin de respecter ses obligations légales et réglementaires les données de connexion sont conservées, directement ou par le biais de ses partenaires, pendant une durée d'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, c'est-à-dire :

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

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.

## **9. IDENTIFIANTS**

### **9.1 Communication de vos Identifiants**

Selon la nature de votre Commande, Vous pouvez avoir besoin de plusieurs Identifiants qui Vous seront communiqués par Nordnet par tout moyen approprié.

### **9.2 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 ou partie de l'Offre, de paramétrer le Matériel, soit d'utiliser 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.

Pour les Identifiants qui le permettent (mot de passe), toute utilisation de vos Identifiants est effectuée sous votre entière responsabilité. Il Vous appartient de les modifier régulièrement en présentant une demande à Nordnet dans les conditions de l'article 23 « Notifications ». Cette modification est gratuite sauf en cas de demande de modification répétée, sans motif légitime. Nordnet recommande de choisir un mot de passe comprenant a minima 8 caractères en incluant des chiffres, des lettres (en majuscules et minuscules) et des caractères spéciaux (selon les préconisations de la CNIL).

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

En cas de perte, de vol ou d'utilisation détournée d'Identifiants, Vous devez en informer Nordnet dans les plus brefs délais, dans le respect de l'article 23 « Notifications », et par le moyen le plus approprié. Votre responsabilité ne sera dérogée qu'à compter de votre notification.

Nordnet Vous communiquera de nouveaux Identifiants par tout moyen approprié dans les meilleurs délais.

Nordnet attire votre attention sur le fait que plusieurs techniques de vols d'identifiants existent et notamment la technique dite du phishing (ou « hameçonnage » ou « filoutage » : technique permettant à des fraudeurs d'obtenir des renseignements personnels (mot de passe, numéro de carte de crédit, date de naissance, etc.) en faisant généralement croire à la victime qu'elle s'adresse à un tiers de confiance – banque, administration, fournisseurs de services, etc). Si elle soupçonne une usurpation des Identifiants, Nordnet pourra modifier les Identifiants et Vous communiquer de nouveaux Identifiants par tout moyen approprié dans les meilleurs délais.

## **10. ACTIVATION DE L'OFFRE - INSTALLATION**

Outre les vérifications préalables à la Commande effectuées, il convient d'avoir accès à une connexion Internet (une connexion haut débit étant fortement recommandée), à partir du poste sur lequel Vous souhaitez utiliser le Produit ou Service. De plus, Vous vous engagez à vérifier la compatibilité du Produit avec les logiciels applicatifs et installations informatiques présents sur votre(vos) ordinateur(s). A défaut, Nordnet ne pourra être tenue pour responsable d'un éventuel dommage ou dysfonctionnement du Produit, dû à un non-respect de votre part des consignes d'installation.

Tout logiciel aux fonctionnalités équivalentes ou qui empêcherait l'installation, déjà présent sur l'appareil sur lequel doit être installé le Produit ou Service, doit être préalablement désinstallé, avant toute installation. Il Vous appartient de vérifier également que l'appareil et les logiciels utilisés ne contiennent pas de virus.

Nordnet ne pourra être tenue pour responsable d'un éventuel dommage ou dysfonctionnement du Produit, résultant d'une mauvaise installation ou d'un défaut de l'appareil.

Lors de l'installation, Vous devez respecter les spécifications et étapes d'installation fournies par Nordnet, consultables sur le Site Nordnet et/ou éventuellement dans la documentation associée au Produit ou Service. Vous devez également disposer des droits d'administrateur ou de tous droits équivalents sur l'appareil mis en relation avec l'Offre, que ce dernier soit votre propriété ou soit mis à disposition par Nordnet. Un Code d'activation Vous sera adressé le cas échéant par Nordnet.

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

## **11. INSTALLATION DU MATERIEL, PROPRIETE ET TRANSFERT DES RISQUES**

### **11.1 Installation et désinstallation du Matériel**

L'installation doit être réalisée conformément aux spécifications consultables sur le Site Nordnet et à la documentation transmise avec le Matériel, afin que Nordnet soit en mesure de Vous fournir le Service.

Que le Matériel soit loué, mis à disposition ou vendu, Nordnet n'assure ni l'installation ni la désinstallation du Matériel, ni les coûts qui lui 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. Nordnet pourra Vous proposer une liste de professionnels à titre indicatif.



## **11.2 Propriété du Matériel et transfert des risques**

Suivant l'Offre et l'Option choisie, le Matériel pourra soit Vous être loué ou être mis à votre disposition gratuitement, soit Vous être vendu.

### **11.2.1 Si le Matériel est loué ou mis à votre disposition**

- Il 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 du prix du Matériel (disponible sur simple demande auprès de Nordnet).
- Vous supportez la charge et donc le coût de réparation en cas de détérioration ou de disparition du Matériel (sous réserve de l'usure normale ou d'un vice propre au Matériel), en cas de perte ou de vol, résultant du 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.
- 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(e) préalablement dans les conditions visées à l'article 13 « Retour du Matériel », sauf si la défectuosité est due à une faute, de votre part ou d'un Utilisateur de l'Offre ou du Matériel ou chose dont Vous avez la garde.

### **11.2.2 Si Vous avez acheté le Matériel**

- 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.
- Si Vous avez acquis le Matériel en qualité de consommateur, votre Matériel est également soumis à la garantie légale prévue par les articles L.217-1 et suivants du Code de la consommation (en cas de défaut de conformité du Matériel au contrat) et 1641 et suivants du Code civil (en cas de défauts cachés du Matériel).

#### **Garantie légale de conformité :**

Vous bénéficiez d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du Matériel pour agir. Le cas échéant, Vous pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement du Matériel, sauf si votre choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du Matériel ou de l'importance du défaut. Dans ce cas, Nordnet pourra procéder, sauf impossibilité, à la mise en œuvre de la solution que Vous n'aurez pas choisie.

Vous êtes dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les deux (2) années suivant la délivrance du bien (pour les biens délivrés après le 18 mars 2016).

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

#### **Article L.217-4 du Code de la consommation :**

*« Le vendeur livre 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.217-5 du Code de la consommation :**

*« Le bien est conforme au contrat :*

*1° s'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :*

*- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;*

*- s'il présente 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 s'il présente 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.217-12 du Code de la consommation :**

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

#### **Garantie légale des vices cachés :**

Si Vous décidez de mettre en œuvre la garantie légale contre les défauts cachés du Matériel au sens de l'article 1641 du Code civil, alors Vous pouvez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

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 13 « 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.

**12. 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, qu'ils soient de votre fait, du fait d'un tiers ou même d'intempéries.

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 tout ou partie du Matériel touché 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 selon les modalités précisées par Nordnet.

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 Vous appartient de fournir à votre compagnie d'assurance tout justificatif que celle-ci pourrait solliciter en vue de procéder à la prise en charge du sinistre.

**13. 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 23 « 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.

**14. MAINTENANCE**

Nordnet, comme ses partenaires intervenant dans le cadre de la fourniture du Produit ou Service, peuvent être amenés à interrompre le Produit ou Service en tout ou partie pour des raisons de maintenance nécessaires au bon fonctionnement de l'Offre.

Ces opérations en portent en aucun cas sur le Matériel, dont la maintenance Vous est confiée.

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 le site Internet [www.nordnet.fr](http://www.nordnet.fr) ou sur le Site Nordnet Assistance à l'adresse suivante : <http://assistance.nordnet.com/service/etat> .

Ces interruptions pour maintenance n'ouvriront droit à aucune indemnité et le Produit ou 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.

**15. CONFIDENTIALITE**

Nordnet Vous informons que les techniques, codes informatiques, outils de programmation, logiciels composant le Produit ou Service, la documentation communiquée par Nordnet sur les Produits et Services, les éléments de facturation, ou bien encore les gestes commerciaux Vous sont communiqués à titre confidentiel et strictement personnel, et ne peuvent être utilisés à d'autres fins.

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 Produit ou le Service et/ou leurs composants à une autre fin.

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 Produit ou Service et la documentation qui lui est éventuellement associée, quel que soit son support.

## **16. UTILISATION DES PRODUITS ET SERVICES**

### **16.1 Utilisation conforme**

Nordnet fournit une Offre qui obéit aux critères de qualité habituels dans le domaine des télécommunications compte tenu de leur nature et de la technologie employée, sous réserve du respect par le Client des Conditions Contractuelles. En revanche, Nordnet ne garantit pas l'adéquation de ses Offres avec des besoins personnels et spécifiques.

Vous vous engagez à utiliser l'Offre dans le respect des Conditions Contractuelles, des législations et réglementations et des éventuelles licences applicables.

Vous êtes seul responsable des données que Vous consultez, interrogez, stockez, transférez ou téléchargez grâce aux Offres de Nordnet. En outre, il Vous appartient de veiller à la sécurité et aux éventuelles modérations des Produits ou 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, par quelque moyen que ce soit, des contenus illicites quels qu'ils soient, tels que des images, écrits, messages écrits ou sonores, films, liens ou tout type de support 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, de diffuser, ou de participer de quelque manière que ce soit, activement ou passivement à toute forme de malveillance informatique ou à toute opération de nature à perturber, limiter, interrompre ou détruire les infrastructures ou le réseau de Nordnet, de ses opérateurs techniques ou de tous tiers, sous peine de voir votre responsabilité engagée.

Toute opération de publipostage (envoi en nombre de Courriers électroniques, en vue d'informer ou de promouvoir une personne, une offre commerciale, un produit ou un service) est soumise à l'autorisation expresse préalable de Nordnet. A défaut de respecter ces règles, tout ou partie de l'Offre, en ce compris notamment l'envoi de Courriers électroniques, pourra être bloqué conformément à l'article 17 « Blocage ».

Si l'Offre 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 le cas échéant ou prévues au sein des Conditions Particulières du Produit et/ou 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).

Si l'Offre est utilisée dans le cadre d'une activité commerciale, Vous vous engagez à respecter les règles juridiques applicables, notamment en matière de vente en ligne, de fiscalité, et d'édition d'un site Internet.

Vous reconnaissez avoir connaissance de la nature du réseau Internet et, en particulier :

- de l'instabilité de ses performances techniques et de la possibilité d'interruptions, lenteurs et inaccessibilités non imputables à Nordnet.
- de la nécessité de veiller à la sécurité des Produits ou Services et de vos informations dès lors qu'ils sont utilisés avec ce réseau.

Nordnet Vous rappelle enfin, dans le cadre d'une commande de Service de communications électroniques, que conformément aux dispositions de l'article L.336-3 du Code de propriété intellectuelle, « *La personne titulaire de l'accès à des services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres Ier et II lorsqu'elle est requise.*

*Le manquement de la personne titulaire de l'accès à l'obligation définie au premier alinéa n'a pas pour effet d'engager la responsabilité pénale de l'intéressé, sous réserve des articles L. 335-7 et L. 335-7-1».*

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/ou 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 Internet.

Si dans les six (6) mois suivant l'envoi de cette recommandation, il est constaté une nouvelle violation de votre obligation de surveiller votre accès Internet, la Commission de protection des droits de l'HADOPI pourrait Vous adresser une nouvelle recommandation assortie d'une LRAR.

En cas de persistance des faits, l'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 Internet peut Vous condamner à l'amende prévue pour les contraventions de cinquième classe (jusqu'à mille cinq cents (1 500) euros ou trois mille (3 000) euros en cas de récidive).

Si Vous vous rendez coupable d'actes de contrefaçon, c'est-à-dire si Vous portez atteinte à des droits de propriété intellectuelle via votre Offre, la peine risquée peut aller jusqu'à 3 (trois) ans d'emprisonnement et trois cents mille (300 000) euros d'amende, ainsi qu'à une peine complémentaire de suspension de 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 que le piratage nuit à la création artistique et à l'économie du secteur culturel et que des offres légales sont accessibles sur l'Internet afin de télécharger des contenus culturels licitement dans le respect des droits d'auteur et des droits voisins.

### **16.2 Respect des droits de Nordnet**

Sans préjudice de l'article 8.1 « 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 de l'Offre, peut constituer une contrefaçon au titre du Code de la Propriété Intellectuelle et est passible de poursuites judiciaires.

### **16.3 Signalement**

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 quinze mille (15 000) euros d'amende.

Nordnet Vous rappelle qu'en présence d'un contenu illicite ou potentiellement illicite, l'accès à l'Offre peut être bloqué.

Par ailleurs, en présence d'un contenu susceptible d'être illicite ou contraire 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.

## **17. BLOCAGE**

Lorsque l'Offre n'est pas utilisée conformément aux Conditions Contractuelles ou dans des conditions non respectueuses des droits des tiers et/ou de la réglementation, Nordnet peut, après information, bloquer en tout ou partie l'Offre jusqu'à ce que Vous ayez remédié aux circonstances ayant provoqué le blocage.

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 19 « Résiliation ».

Dans cette hypothèse, 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.

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

### **18.1 Modification à l'initiative de Nordnet**

### **18.1.1 Evolution des Offres**

Nordnet se réserve le droit de supprimer ou faire évoluer ses Offres en tout ou partie en proposant une Offre équivalente ou supérieure, 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, un mois (1) minimum avant son entrée en vigueur.

### **18.1.2 Suppression d'une Offre**

En cas de cessation de la commercialisation d'une Offre, Vous ne pourrez donc plus bénéficier de l'Offre concernée et/ou de son support et serez remboursé de toute somme couvrant une période postérieure à la date d'effet de la cessation.

### **18.2 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 de modification (migration ou conversion) de l'Offre souscrite ou que Vous souhaitez souscrire.

Vous devez adresser toute demande de changement d'Offre à Nordnet (cf. article 23 « Notifications ») en prenant le soin de transmettre l'ensemble des informations utiles.

Les conditions de migration/conversion sont spécifiées par Nordnet notamment sur les formulaires définis à cet effet.

Toute demande de migration/conversion :

- **Vaut résiliation de l'Offre initiale.** Si Vous êtes tenu par une durée d'engagement, Vous restez redevable des frais liés à la résiliation anticipée de votre Offre, qui pourront exceptionnellement ne pas être appliqués en cas de geste commercial de Nordnet, sauf résiliation de la nouvelle Offre dans les trente (30) jours pour motifs légitimes ou exercice du droit de rétractation.
- **Vaut acceptation des Conditions Contractuelles et tarifaires relatives à l'Offre concernée** en vigueur au jour de votre demande. Vous reconnaissez avoir pris connaissance des Pré-requis techniques, des caractéristiques, du prix et des Conditions Contractuelles de la nouvelle Offre préalablement à la demande de migration.

Toute demande de migration est soumise à l'accord préalable de Nordnet qui se traduit par la prise en compte de votre demande. 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 d'Offre, Vous conserverez l'Offre dont Vous bénéficiez au jour de votre demande de migration.

La migration et la facturation de la nouvelle Offre seront mises en œuvre à la date qui Vous sera indiquée par Nordnet. Sauf indication contraire de votre part, Nordnet considère que les modalités de paiement définies précédemment restent les mêmes.

### **18.3 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 et sous réserve de la transmission des éléments et justificatifs utiles.

Nordnet pourra procéder à ces mêmes opérations sous réserve de Vous en informer par courrier ou sur un autre support durable. 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.

Nordnet prendra en compte la demande (résiliation, transfert, ...) des ayants-droit en cas de décès, sous réserve de la réception de tout justificatif utile et des informations relatives au moyen de paiement valide, sous réserve que l'Offre le permette. Nordnet se réserve le droit de bloquer ou résilier le Contrat dans les conditions définies à l'article 17 « Blocage ».

## **19. RESILIATION**

Au sein du présent article, la résiliation est entendue au sens de l'article 1229 du Code civil et ne donne lieu à aucune restitution entre les Parties.

### **19.1 Résiliation sans faute**

Vous pouvez résilier le Contrat à tout moment, en adressant par écrit votre demande de résiliation datée et signée et en rappelant votre numéro d'abonné ainsi que l'Offre concernée (cf. article 23 « Notifications »).

- **Si vous n'êtes pas lié par une période d'engagement** : 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 votre demande (date de résiliation effective), sauf indication contraire de votre part précisant un délai de résiliation plus long, ne pouvant toutefois excéder deux (2) mois, sauf délai dûment motivé et accordé à titre exceptionnel par Nordnet.
- **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 dix (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 20 « Conséquences de la cessation du Contrat ».

## **19.2 Résiliation pour motif légitime du Client**

Vous pouvez être affecté par une circonstance exceptionnelle nécessitant la résiliation anticipée du Contrat, sans frais. Ces circonstances exceptionnelles et les conditions de résiliation qui y sont attachées sont limitativement énumérées au sein du présent article.

- **Déménagement** - En cas de déménagement hors du Territoire, Vous devrez en informer Nordnet dans les trente (30) jours. Vous serez autorisé à résilier votre abonnement dès lors que Vous produirez un (1) document pertinent (factures d'électricité, téléphone, etc.) justifiant votre déménagement hors de ce territoire.
- **Décès** - En cas de décès du titulaire du Contrat, ses héritiers ou ayants-droit 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).
- **Liquidation judiciaire** - En cas de mise en liquidation judiciaire, le Contrat pourra être résilié, pour le compte du Client, par le liquidateur judiciaire, sans frais, en présentant tout justificatif nécessaire.

Pour résilier, le Client, ou ses ayants-droit en cas de décès, devront adresser leur demande de résiliation par écrit (conformément à l'article 23 « Notifications ») en précisant le numéro d'abonné, le numéro de Contrat, le Produit ou Service concerné, accompagné des justificatifs nécessaires.

La résiliation prendra effet dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception par Nordnet de la demande complète de résiliation. Ce délai pourra être retardé en cas de défaut de réception de l'ensemble des éléments justificatifs ou 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.

## **19.3 Résiliation pour faute**

### **19.3.1 Blocage préalable**

Nordnet peut suspendre tout ou partie de la mise à disposition de l'Offre et suspendre l'exécution du Contrat ou tout ou partie de votre Compte Abonné, conformément aux conditions fixées à l'article 17 « Blocage », dans les cas prévus au sein des Conditions Générales, ou procéder directement à la résiliation du Contrat.

### **19.3.2 Résiliation**

Par dérogation aux articles 1217 à 1231 du Code civil, les parties conviennent de sanctionner toute inexécution ou mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles de la manière définie ci-après, et renoncent en toute hypothèse à réaliser par elles-mêmes ou à solliciter l'exécution forcée en nature de la Prestation, à solliciter une réduction du prix ou à solliciter la restitution des prestations et contreparties fournies.

Dans ce cas, la partie qui veut résilier le Contrat devra :

- Mettre l'autre partie en demeure de respecter ses engagements par LRAR,
- Envoyer une seconde LRAR, conformément à l'article 23 « Notifications », pour notifier la résiliation à l'expiration d'un délai de quinze (15) jours à compter de la date d'émission de la précédente lettre, si l'autre partie ne s'est pas conformée à ses obligations dans ce délai. Le Contrat sera résilié de plein droit par cet envoi.

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 LRAR.

Ce sera le cas en cas de résiliation d'une licence par l'éditeur d'un logiciel, du fait d'un manquement de votre part aux obligations contractuelles.

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

Les conséquences liées à la cessation du Contrat peuvent être complétées par les Conditions Particulières applicables à chaque Offre.

### **20.1 Paiement**

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 :**
  - o **Si Vous êtes un consommateur et si l'Offre concerne un service de communications électroniques (Internet, téléphonie par Internet, service TV, mobile)**, en cas de résiliation de votre abonnement en cours de mois, Nordnet procédera au remboursement au *pro rata temporis* des sommes éventuellement versées par avance pour la période restant à courir au-delà de la résiliation effective de votre Offre, sous réserve du paiement des sommes dues.
  - o **Dans tous les autres cas**, le mois commencé au jour de la date d'effet de la résiliation est dû dans son intégralité.
  
- **Si Vous êtes lié à Nordnet par une période d'engagement :**
  - o **S'il s'agit d'une période d'engagement de 24 mois (23 mois plus le mois en cours au jour de la réception de votre Commande par Nordnet) concernant une Offre de services de communications électroniques (Internet, téléphonie par Internet, service TV, mobile) et que Vous êtes un consommateur**, conformément à l'article L224-28 du Code de la consommation, Vous êtes tenu de régler, en une fois, une somme équivalant à 100% des sommes dues entre la date de résiliation effective et le 12<sup>ème</sup> mois d'abonnement, et à un ¼ des sommes restant dues entre le 13<sup>ème</sup> et le 24<sup>ème</sup> mois d'abonnement.
  - o **Dans tous les autres cas, que la période soit inférieure ou égale à 24 mois**, le paiement des sommes restant dues jusqu'au terme de cette période - y compris les mensualités - devra être acquitté dans son intégralité, sauf Conditions Particulières contraires, au jour de la résiliation effective de votre Offre.

Ces paiements ne constituent pas des frais de résiliation mais sont dus en raison de votre souscription à un contrat à durée déterminée. En outre, des éventuels frais de résiliation peuvent être applicables selon votre Offre.

En toute hypothèse, si Nordnet devait effectuer un remboursement, celui-ci ne peut être effectué qu'après encaissement définitif de toutes les sommes dues.

### **20.2 Offre**

A la cessation du Contrat, le Produit ou le Service sera automatiquement désactivé dès le jour de la cessation ou quelques jours plus tard.

Par conséquent, Vous ne bénéficierez plus de l'Offre, ni des services, des fonctionnalités, ou des mises à jour qui lui sont éventuellement associés, et n'accéderez plus aux données qui seraient éventuellement stockées ou hébergées dans le cadre de l'Offre souscrite.

En outre, Nordnet a la possibilité de bloquer les mises à jour et/ou l'utilisation du Produit auquel Vous avez souscrit. Toutefois, même si Nordnet n'utilise pas cette possibilité, Vous vous engagez, à l'issue du Contrat, à détruire le Produit et toutes les copies dudit Produit autorisées par le Contrat ou la législation en vigueur, et à le désinstaller de l'ordinateur sur lequel il a été installé.

En aucun cas, Nordnet ne pourra être tenue responsable des conséquences liées à la désactivation du Produit ou Service, et notamment en cas d'absence de protection de votre système informatique ou en cas de perte de données.

Il Vous appartient de mettre en place tout moyen de sécurité informatique aux fonctionnalités équivalentes.

Si Vous bénéficiez d'une Offre permettant l'accès à une ligne téléphonique mobile Nordnet, celle-ci pourra demeurer, sauf résiliation spécifique, dans les dispositions prévues aux Conditions particulières de l'Offre Mobile.

Si Vous bénéficiez d'une Offre de communications électroniques, sur demande adressée auprès de Nordnet, Vous pourrez conserver pendant un délai de six (6) mois l'usage de vos boîtes aux lettres électroniques.

### **20.3 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.

#### **20.4 Options**

La cessation de votre abonnement à l'Offre 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 l'Offre.

#### **20.5 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 13 « Retour du Matériel », dans les quinze (15) jours suivant la résiliation effective du Contrat, dans leur ensemble (câbles, alimentation, ...).

Si Vous ne vous êtes pas conformé à cette obligation dans le délai de quinze (15) jours suivant 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 au tarif en vigueur sur le Site Nordnet.

#### **20.6 Licence**

La cessation du Contrat 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 Produit ou Nordnet, du fait d'un manquement de votre part aux obligations contractuelles, entraînera, de plein droit, sans préavis ni indemnité, la cessation du Contrat.

### **21. RESPONSABILITE**

#### **21.1 Responsabilité de Nordnet**

Nordnet est responsable des dommages corporels et matériels causés au Client qui résulteraient 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 appareil connecté à Internet, ainsi que tout fichier ou logiciel qui y serait présent ou lié 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 de l'Offre lui étant imputable,
- Le non-respect de la configuration minimale et des incompatibilités entre l'Offre et tout type d'élément présent sur votre(vos) appareil(s),
- L'utilisation non-conforme de l'Offre,
- 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 aucun cas, Nordnet ne pourra être tenue responsable des conséquences liées à la désactivation du Produit ou Service, et notamment en cas d'absence de protection de votre système informatique ou en cas de perte de données.



## **21.2 Responsabilité du Client**

Vous êtes seul(e) responsable de tout préjudice direct causé aux tiers ou à Nordnet, à ses représentants, ses administrateurs, ses préposés, qui résulterait d'un manquement à vos obligations contractuelles ou légales. 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.

## **22. 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 1218 du Code civil.

Par dérogation à ce texte et de convention expresse, les événements suivants seront réputés constitutifs de cas de force majeure, indépendamment des critères d'irrésistibilité, d'imprévisibilité et d'extériorité s'ils sont indépendants de la volonté des parties et même s'ils ne sont que partiels :

- 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,
- toutes décisions des registres ou autorités de tutelle pour une cause non imputable à Nordnet qui empêcheraient, en tout ou partie, l'exécution du Contrat.

Ces différents événements constitueront des cas de force majeure, qu'ils concernent Nordnet, ses fournisseurs ou prestataires, et le cas échéant, le registre ou l'autorité de tutelle.

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 23 « Notifications » sans que cette résiliation n'ouvre droit à l'obtention d'une quelconque indemnité pour l'une ou l'autre des parties.

## **23. NOTIFICATIONS**

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

- **Vous pouvez contacter Nordnet :**
  - par courrier adressé à Nordnet - 111 rue de Croix – BP 60985 – 59510 Hem, France,
  - en ligne via la rubrique « Envoyez-nous un message » du Site Nordnet,
  - par télécopie adressée à Nordnet au numéro suivant : 03.20.66.55.59.

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

- vos informations : votre numéro de Compte Abonné et/ou login, vos coordonnées complètes, le Matériel, Produit et/ou Service concerné, ainsi que l'objet de votre demande,
- vos justificatifs : une copie lisible des éléments relatifs à votre identification (extrait K-Bis, carte d'identité, pouvoir, etc.), et à l'objet de votre demande. Nordnet peut solliciter la communication des originaux si besoin.

Nous Vous recommandons de conserver la preuve de l'envoi et de la date d'envoi de votre notification.

- **Nordnet pourra Vous contacter** aux coordonnées que Vous lui avez communiquées lors de la souscription à l'Offre et qui sont inscrites sur votre Compte Abonné, à savoir :
  - votre adresse postale,
  - votre Adresse de contact,
  - votre numéro de téléphone fixe ou mobile.

Toute mise en demeure (hors spécificités prévues au Contrat) devra être adressée par LRAR, 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. Toutefois, par exception à ce qui précède, les notifications réalisées par Nordnet prévues à l'article 18.1 « Modifications à l'initiative de Nordnet » ne seront valables que si elles Vous sont adressées par écrit, à l'exclusion du SMS.

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

## **24. 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 tout ou partie de l'Offre.

## **25. 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.

Seul le Client, l'Utilisateur ou une personne 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, son éventuelle activation, installation et/ou mise à jour, ou un dysfonctionnement, telle qu'une demande se rapportant à l'équipement ou aux logiciels du Client, ne sera pas prise en compte.

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 de l'Offre, afin de permettre son traitement par ses services et/ou l'optimisation de l'Offre.

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.

### **25.1 Assistance téléphonique**

L'assistance téléphonique est accessible depuis la France métropolitaine aux heures habituelles d'ouvertures de Nordnet, aux numéros suivants :

- pour l'assistance administrative et commerciale : 3420 (service gratuit + prix d'appel),
- pour l'assistance technique des Offres, hors Services de communications électroniques (accessible au 3420) : 0892 70 20 33 (0.34 euros TTC la minute).

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

Lors de l'intervention, le service d'assistance pourra, avec votre accord, prendre le contrôle à distance de votre ordinateur et visualiser l'ensemble des éléments visibles ou en cours d'exploitation sur votre poste. 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.

### **25.2 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 Produit et 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.

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

Toute réclamation relative au Contrat devra être adressée à Nordnet en exposant les éléments nécessaires à la prise en compte de votre réclamation par Nordnet (tel que l'objet de votre réclamation, l'Offre souscrite dans le cadre du Contrat, votre numéro d'Abonné, votre numéro de Contrat, et votre demande), comme suit :

### **26.1 Traitement des réclamations par Nordnet**

### **1. Premier niveau de contact :**

Vous pouvez contacter le Service Relation Clients :

- par téléphone au 3420 (service gratuit + prix appel)
- via le formulaire de contact disponible sur le Site Nordnet (Rubrique « Envoyez-nous un message »).

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

### **2. Deuxième niveau de contact :**

Si Vous n'êtes pas satisfait de la réponse qui Vous a été apportée par le Service Relation Clients, ou à défaut de réponse dans le délai d'un (1) mois, Vous pouvez contacter le Service Consommateurs de Nordnet, en lui adressant un courrier exposant les éléments nécessaires à la prise en compte de votre réclamation par Nordnet (cf. Article 23 « Notifications »). Nordnet s'efforcera de répondre dans les meilleurs délais et au plus tard dans le mois suivant la réception de la réclamation.

### **26.2 Recours au Médiateur des Communications Electroniques**

Après épuisement des procédures internes offertes par Nordnet, si Vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée ou à défaut de réponse dans les délais susvisés, Vous avez la possibilité de contacter le Médiateur des Communications Electroniques, afin de solliciter la mise en œuvre d'une procédure de médiation facultative et gratuite, sous réserve de satisfaire aux conditions définies par le Médiateur des Communications Electroniques.

Vous pouvez adresser votre demande accompagnée d'une copie des documents justificatifs, au Médiateur des Communications Electroniques:

- En complétant le formulaire prévu à cet effet, directement sur le site [www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr).
- En cas d'impossibilité de saisine en ligne, par voie postale à l'aide du formulaire téléchargeable sur le site du Médiateur des Communications Electroniques ([www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr)) à l'adresse suivante : le Médiateur des communications Electroniques - CS 30342 - 94257 Gentilly Cedex.

Cette saisine doit être accompagnée d'une copie des documents étayant la demande (cités plus haut).

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

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

**En cas de litige relatif au Contrat, sa validité, son exécution, son interprétation, ou sa résiliation, Nordnet et le Client s'engagent à rechercher une solution amiable dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification effectuée par l'une des Parties (cf. article 23 « Notifications »).**

**A défaut d'accord amiable, tout litige pourra être porté devant le tribunal compétent, 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 contractuelles et commerciales sera soumis à la compétence exclusive des juridictions du lieu du siège social de Nordnet, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs, de procédures d'urgence, conservatoire en référé ou par voie de requête.**

### **28. DISPOSITIONS DIVERSES**

#### **28.1 Indépendance des parties**

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

Vous reconnaissez que le Contrat ne peut 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 légales, réglementaires et administratives et de celles définies au sein du présent Contrat.

#### **28.2 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.

#### **28.3 Tolérance**

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

#### **28.4 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.

#### **28.5 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.

## **28.6 Langue du Contrat**

La langue française est la langue officielle du Contrat.

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

## **28.7 Cession du Contrat**

Le client consent à ce que Nordnet puisse céder le Contrat. Dans cette hypothèse, les Parties conviennent que l'obligation d'exécution du Contrat sera transférée au cessionnaire et que Nordnet sera libéré de toute obligation à cet égard.

## **INDEX**

<b>1. OBJET ET PREAMBULE</b>	<b>17. BLOCAGE</b>
<b>2. DESCRIPTION DE L'OFFRE</b>	<b>18. MODIFICATION DU CONTRAT (Migration)</b>
<b>3. DEFINITIONS</b>	<b><u>18.1 Modification à l'initiative de Nordnet</u></b>
<b>4. SOUSCRIPTION ET COMMANDE DE L'OFFRE</b>	<b><u>18.1.1 Evolution des Offres</u></b>
<b><u>4.1 Capacité et souscription Client</u></b>	<b><u>18.1.2 Suppression d'une Offre</u></b>
<b><u>4.2 Validité de l'Offre</u></b>	<b><u>18.2 Modification à l'initiative du Client</u></b>
<b><u>4.3 Vérifications préalables</u></b>	<b><u>18.3 Circulation du Contrat</u></b>
<b><u>4.4 Conditions contractuelles applicables</u></b>	<b>19. RESILIATION</b>
<b><u>4.5 Souscription à l'Offre</u></b>	<b><u>19.1 Résiliation sans faute</u></b>
<b>5. ENTREE EN VIGUEUR, DUREE ET DROIT DE RETRACTATION</b>	<b><u>19.2 Résiliation pour motif légitime du Client</u></b>
<b><u>5.1 Entrée en vigueur</u></b>	<b><u>19.3 Résiliation pour faute</u></b>
<b><u>5.2 Durée du Contrat</u></b>	<b><u>19.3.1 Blocage préalable</u></b>
<b><u>5.3 Droit de rétractation</u></b>	<b><u>19.3.2 Résiliation</u></b>
<b>6. TARIF ET PAIEMENT</b>	<b>20. CONSEQUENCES DE LA CESSATION DU CONTRAT</b>
<b><u>6.1 Tarif des Offres de Nordnet</u></b>	<b><u>20.1 Paiement</u></b>
<b><u>6.2 Paiement</u></b>	<b><u>20.2 Offre</u></b>
<b><u>6.3 Offres promotionnelles de Nordnet</u></b>	<b><u>20.3 Données hébergées / stockées dans le cadre de l'Offre</u></b>
<b><u>6.4 Incidents de paiement</u></b>	<b><u>20.4 Options</u></b>
<b>7. LIVRAISON</b>	<b><u>20.5 Restitution du Matériel</u></b>
<b><u>7.1 Date et modalités de livraison</u></b>	<b><u>20.6 Licence</u></b>
<b><u>7.2 Défaut de livraison</u></b>	<b>21. RESPONSABILITE</b>
<b><u>7.3 Indisponibilité de l'Offre</u></b>	<b><u>21.1 Responsabilité de Nordnet</u></b>
<b>8. DONNEES PERSONNELLES</b>	<b><u>21.2 Responsabilité du Client</u></b>
<b><u>8.1 Traitement des données personnelles</u></b>	<b>22. FORCE MAJEURE</b>
<b><u>8.2 Données personnelles de tiers</u></b>	<b>23. NOTIFICATIONS</b>
<b><u>8.3 Exercice des droits liés aux données à caractère personnel</u></b>	<b>24. INFORMATIONS ET COORDONNEES</b>
<b><u>8.4 Cookies</u></b>	<b>25. ASSISTANCE</b>
<b><u>8.5 Données de connexion</u></b>	<b><u>25.1 Assistance téléphonique</u></b>
<b>9. IDENTIFIANTS</b>	<b><u>25.2 Assistance en ligne</u></b>
<b><u>9.1 Communication de vos Identifiants</u></b>	<b>26. RECLAMATIONS – REGLEMENT AMIABLE DES DIFFERENDS</b>
<b><u>9.2 Utilisation des Identifiants</u></b>	<b><u>26.1 Traitement des réclamations par Nordnet</u></b>
<b><u>9.3 Perte, vol ou utilisation détournée des Identifiants</u></b>	<b><u>26.2 Recours au médiateur des communications électroniques</u></b>
<b>10. ACTIVATION DE L'OFFRE - INSTALLATION</b>	<b>27. LOI APPLICABLE – COMPETENCE JURIDICTIONNELLE</b>
<b>11. INSTALLATION DU MATERIEL, PROPRIETE ET TRANSFERT DES RISQUES</b>	<b>28. DISPOSITIONS DIVERSES</b>
<b><u>11.1 Installation et désinstallation du Matériel</u></b>	<b><u>28.1 Indépendance des parties</u></b>
<b><u>11.2 Propriété du Matériel et transfert des risques</u></b>	<b><u>28.2 Divisibilité</u></b>
<b><u>11.2.1 Si le Matériel est loué ou mis à disposition</u></b>	<b><u>28.3 Tolérance</u></b>
<b><u>11.2.2 Si Vous avez acheté le Matériel</u></b>	<b><u>28.4 Intitulés</u></b>
<b>12. ASSURANCE DU MATERIEL</b>	<b><u>28.5 Frais</u></b>
<b>13. RETOUR DU MATERIEL</b>	<b><u>28.6 Langue du Contrat</u></b>
<b>14. MAINTENANCE</b>	<b><u>28.7 Cession du Contrat</u></b>
<b>15. CONFIDENTIALITE</b>	
<b>16. UTILISATION DES PRODUITS ET SERVICES</b>	
<b><u>16.1 Utilisation conforme</u></b>	
<b><u>16.2 Respect des droits de Nordnet</u></b>	
<b><u>16.3 Signalement</u></b>	

**CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE MATERIEL**  
**Version du 1<sup>er</sup> juillet 2016**

**ARTICLE 1. OBJET ET PREAMBULE**

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de préciser les termes et conditions des Conditions Générales s'agissant de la vente de Matériel par Nordnet au Client, en ce compris la vente d'un Kit Satellite, d'une Tête TV, d'un Décodeur, d'un Téléphone.

**ARTICLE 2. DEFINITIONS**

**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.

**Forfait** : Offre d'accès à Internet sans mise à disposition du Kit Satellite, lequel peut être acheté séparément auprès de Nordnet.

**Kit Satellite** : Ensemble des Matériels nécessaires à la connexion au Service d'accès à Internet par le satellite et comportant :

- 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 « TURBO », « PRO », « MAX » et « Connect' Ecoles » : une Parabole 75 cm, une tête de réception/émission TRIA 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). Le Kit Satellite compatible avec les Offres « TURBO », « MAX » et Connect'Ecoles comporte également une Tête TV compatible avec FRANSAT (Eutelsat 5° Ouest) ou TNTSAT (Astra 19°2 et HotBird 13°) selon votre choix.
- 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.

**Pack**: Offre d'accès à Internet 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.

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

**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.

**Tête TV** : Matériel compatible HD (sous réserve de l'acquisition par Vous d'un Décodeur) permettant la réception de la télévision et de la radio, dans les conditions visées au sein des présentes Conditions Particulières et selon les indications visées au sein de votre Bon de commande. La Tête TV est incluse dans les Kit Satellite compatible avec les Offres « TURBO », « MAX », « Connect' Ecoles », « TEMPO » et « JET ».

**ARTICLE 3. VERIFICATIONS PREALABLES OBLIGATOIRES**

**3.1 Principe général**

Les informations détaillées relatives aux caractéristiques techniques du Matériel sont accessibles sur le Site Nordnet et sur simple demande auprès de Nordnet.

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).

L'ensemble de ces vérifications relève de votre responsabilité.

Vous pouvez toutefois contacter Nordnet afin d'obtenir des informations complémentaires, lesquelles Vous seront données sur la base des informations que Vous fournirez. Nordnet ne pourra, en aucun cas, être tenue responsable d'une incompatibilité technique liée aux informations erronées que Vous nous aurez transmises.

### **3.2 Kit Satellite et Tête TV**

La Parabole et la Tête TV sont exclusivement extérieures.

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 « TURBO » ou « PRO » : Kit Turbo ou Kit PRO,
- Offres « ECO » et « Ma Ligne Satellite ECO » : Kit ECO,
- Offres « JET », « Ma Ligne satellite JET » et « TEMPO » : Kit JET,
- Offres « MAX » : Kit MAX
- Offres « Connect' Ecoles » : Kit Ecole.

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 « TURBO », « PRO » « MAX », « Connect' Ecoles », « TEMPO » ou « JET » pour lesquelles une Tête TV compatible est fournie au sein de leur Kit satellite respectif.

La Tête TV compatible avec les Offres « MAX », « Connect' Ecoles » et « PRO » est, selon votre choix au jour de la Commande, soit la Tête TV compatible TENTSAT (ASTRA 19°2 Est et HotBird 13° Est), soit la Tête TV compatible FRANSAT (Eutelsat 5° Ouest).

Avant tout achat d'un Kit Satellite ou d'une Tête TV, Vous devez vérifier que :

- le Kit Satellite et la Tête TV sont compatibles avec l'environnement et la géographie du lieu où Vous souhaitez les installer (immeubles, arbres, montagnes ou monts, aéroports ou toute autre élément susceptible d'altérer la réception ou l'émission des ondes aux alentours) ;
- Vous bénéficiez des droits nécessaires à l'installation du Kit Satellite et/ou la Tête TV (installations classées, règles d'urbanisme, refus du syndicat de copropriété ou du propriétaire, etc.).

### **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).

### **ARTICLE 4. INSTALLATION DU KIT SATELLITE / TETE TV**

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

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.

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 »,
- de pointer la Tête TV vers le satellite EutelSat 9° Est dans le cadre des Offres « TURBO », « PRO », « MAX » ou « Connect' Ecoles ».

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 Offres « TURBO », « PRO », « MAX », « Connect' Ecoles », « TEMPO », « 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.

## **ARTICLE 5. TARIFS ET PAIEMENT DU 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.

## **ARTICLE 6. GARANTIE COMMERCIALE**

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 12.3.2 « Garantie légale du Matériel acheté » des Conditions Générales.

### **6.1 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 13 « 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 L217-16 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. »*

## **6.2 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 à l'article 7.1 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

vosre 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.

## **6.3 Conditions particulières au Kit Satellite compatible avec les Offres « TURBO », « PRO », « MAX » ou « Co n e c t ' E c o l e s »**

En cas de défectuosité du Kit Satellite compatible avec les Offres « TURBO », « MAX », « Connect' Ecoles » ou « PRO », Nordnet Vous assure une garantie commerciale de l'ensemble des Matériels le composant, dans les conditions prévues à l'article 7.1 ci-dessus :

- pour une durée de douze (12) mois ;
- 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 12<sup>ème</sup> mois suivant la date de mise à disposition du Kit Satellite dans le cadre de 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 11<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 4 mois.

#### **6.4 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 à l'article 7.1 ci-dessus pour une durée de vingt-quatre (24) mois.

#### **ARTICLE 7. 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.

### **INDEX**

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

#### **2. DEFINITIONS**

#### **3. VERIFICATIONS PREALABLES OBLIGATOIRES**

3.1 Principe général

3.2 Kit Satellite et Tête TV

3.3 Décodeur

#### **4. INSTALLATION DU KIT SATELLITE / TETE TV**

#### **5. TARIFS ET PAIEMENT DU KIT SATELLITE**

- Kit Satellite neuf

- Kit Satellite d'occasion

#### **6. GARANTIE COMMERCIALE**

6.1 Principe général

6.2 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 »

6.3 Conditions particulières au Kit Satellite compatible avec les Offres « TURBO », « PRO », « MAX » ou « Con nec t' Ec o les »

6.4 Conditions particulières au Téléphone

#### **7. EQUIPEMENT ELECTRIQUE ET ELECTRONIQUE**

## CONDITIONS PARTICULIERES

### MA LIGNE SATELLITE

Version du 26 juin 2014

## 1. OBJET ET PREAMBULE

Les présentes Conditions Particulières complètent les termes et conditions des Conditions Générales s'agissant de l'Offre « Ma Ligne Satellite » utilisant le satellite Astra 2F 28°2 Est en bande Ka.

## 2. DEFINITIONS

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

**JET** : Offre JET 20 Mb/s (2 Giga), 20 Mb/s (10 Giga), 20 Mb/s (15 Giga), 20 Mb/s (20 Giga), 20 Mb/s (25 Giga) ou 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 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,
- d'un modem prêt à l'usage (port ethernet pour raccordement à votre micro-ordinateur ou à un équipement type routeur hub ou switch),
- d'une Tête TV (deux sorties) avec bride.

**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).

**Téléphone par Satellite** : Service fourni dans le cadre de l'Offre « Ma Ligne Satellite », 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 à 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 par NordNet.

**Tête TV** : Matériel 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 Conditions Particulières et selon les indications visées au sein de votre Bon de commande.

## 3. SOUSCRIPTION AU SERVICE

### 3.1 Conditions de souscription

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

### 3.2 Financement par un tiers

Vous êtes informés que Vous avez la possibilité de faire financer par un tiers professionnel avec lequel NordNet a conclu un accord ayant pour objet la mise à disposition du Kit Satellite et son installation. Ce Kit reste néanmoins la propriété de NordNet.

Si un tel financement peut Vous être octroyé, il Vous appartient, le cas échéant, d'en informer NordNet par une mention sur votre Bon de commande et de transmettre à NordNet l'ensemble des informations nécessaires. NordNet se rapprochera alors du tiers que Vous aurez désigné et vérifiera que celui-ci prend en charge votre demande.

NordNet ne peut en aucun cas être tenue responsable d'un refus du tiers professionnel de Vous accorder un financement ou du fait que Vous ne sollicitiez pas le financement auquel Vous pourriez prétendre, ni du non respect des conditions auxquelles Vous seriez soumis par ce tiers au titre de l'utilisation du Kit Satellite.

## 4. CONTENU DU SERVICE

#### **4.1 Présentation**

L'Offre comprend un Service de téléphonie sur IP (facturation en fonction de votre consommation, selon des tarifs définis au sein des présentes Conditions Particulières et/ou sur le Site NordNet).

Ce Service permet au Client, dans les conditions prévues au sein des présentes :

- d'appeler les téléphones fixes et mobiles situés en France et à l'étranger, suivants les tarifs et destinations visés en Annexe des présentes,
- de bénéficier d'appels gratuits vers le service de messagerie vocale (888) et entre les abonnés à la téléphonie sur IP proposée par NordNet,
- de consulter le journal des numéros appelés (4 derniers chiffres masqués),
- de suivre sa consommation sur son Espace Abonné,
- de recevoir par Courrier électronique ses 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).

Toute communication sera facturée 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. Les tarifs et coûts de mise en relation applicables sont définis sur le Site NordNet et en annexe des présentes.

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. Un prix destiné à rémunérer la prestation de service obtenue en appelant ce numéro pourra également Vous être facturé (ce prix est déterminé par le fournisseur du service ainsi appelé).

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 « Notifications » des Conditions Générales.

#### **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.

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.

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

L'utilisation du Service Téléphone par Satellite ne peut se faire que dans le cadre l'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 « 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.

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.

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 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.

#### **4.5 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.

#### **4.6 Matériel**

Pour bénéficier du Service Téléphone par Satellite, il est indispensable de disposer du Matériel suivant :

- Une Parabole compatible avec le service fourni par ASTRA SES (satellite Astra 2F 28°2 Est en bande KA). 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.  
La Parabole de NordNet peut également être mise à votre disposition si Vous bénéficiez du financement d'un tiers professionnel comme indiqué à l'article « Souscription au Service », et qui reste sa propriété.  
Il est précisé que la Parabole compatible avec l'Offre « Ma Ligne Satellite » est par ailleurs compatible avec les Services d'accès à Internet par le satellite de la gamme « JET », à l'exclusion de tout autre Service d'accès à Internet.
- Une NordNetBox : pendant la durée du Contrat, NordNet met à votre disposition une NordNetBox, qui reste sa propriété pleine et entière.
- Un téléphone : NordNet Vous offre à ce titre deux téléphones DECT. Si Vous souhaitez utiliser un autre Matériel, il Vous appartient de vérifier sa compatibilité avec la technologie employée.

#### **4.7 Accès au Service**

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

##### **- 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 et que juridiquement, Vous avez la possibilité d'installer, au lieu prévu, une Parabole.

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.

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

Vous devez fournir à NordNet toutes les informations techniques qui s'avèreraient nécessaires à l'activation du Service.

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

NordNet met à votre disposition à partir de votre Espace Abonné, un outil de pointage et de polarisation 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 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.

Lorsque l'installation de la Parabole est financée par un tiers professionnel conformément à l'article « Souscription au Service », NordNet désignera l'antenniste qui procédera à son installation.

### **- La réception des identifiants**

L'accès au Service Téléphone par Satellite 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.

### **- L'activation du Service**

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

## **4.8 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).

## **5. OPTIONS : TELEPHONE FRANCE ILLIMITE - INTERNET PAR SATELLITE**

### **5.1 Option Téléphone France Illimitée**

Une Option Téléphone par Satellite « Téléphone France Illimitée » est proposée par NordNet, aux conditions, modalités de souscription et tarifs précisés dans le cadre de la présentation de l'Option sur votre Bon de commande et sur le Site NordNet ainsi qu'au sein des présentes.

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

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.

## **5.2 Option Internet par Satellite**

Une Option Internet par Satellite « JET » est proposée par NordNet, aux conditions, modalités de souscription et tarifs précisés dans le cadre de la présentation de l'Option sur votre Bon de commande et sur le Site NordNet ainsi qu'au sein des présentes.

### **5.2.1 Principes généraux**

L'Option Internet par Satellite comprend un Service d'accès à Internet par voie satellitaire. NordNet utilise pour la fourniture du Service d'accès Internet par le satellite dans le cadre des Offres, les services de ASTRA SES (Service Astra2Connect).

Il est indispensable de disposer d'une Parabole compatible avec le service fourni par ASTRA SES (satellite Astra 2F 28.2° EST en bande Ka) pour bénéficier de cette Option, comme indiqué à l'article « Matériel » des présentes.

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 sur le Site NordNet ou à partir du Site NordNet 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 oeuvre 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 tenu 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.

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

#### **1) Options JET**

##### **a) Option « JET » (2, 10, 15, 20, 25 ou 50 Giga)**

Le Service permet d'échanger un volume de données selon un débit maximum de connexion défini en annexe. Dès lors que Vous aurez atteint le volume maximal, Vous ne pourrez plus Vous connecter à Internet, ce jusqu'au prochain Jour J, sauf si Vous avez souscrit à l'Offre « JET Abondance » ou à l'Option « PLUS » telles que décrites ci-dessous et à l'article 5.2.8.5.

Le Service comprend la fonctionnalité « Noctambule », à l'exception de l'Offre JET 2 Giga pour laquelle cette fonctionnalité n'est pas disponible.

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 « Option Giga supplémentaire ».

### **b) Option « JET Abondance »**

L'Offre « JET Abondance » n'est plus disponible à la souscription.

L'Offre « JET Abondance » Vous permet de bénéficier de l'Offre « JET 10 Giga » telle que décrite ci-dessus et :

De bénéficier de la fonctionnalité « Noctambule ».

- Lorsque Vous avez atteint le volume dont Vous bénéficiez au sein de votre Offre, de bénéficier de 30 Giga de volume supplémentaire avec un débit jusqu'à 1 Mb/s (en réception) et 256 kb/s (en émission). Au-delà de ce volume supplémentaire, Vous pourrez continuer à Vous connecter à Internet en bénéficiant d'un débit jusqu'à 256 kb/s (en réception) et 64 kb/s (en émission).

## **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, le volume consommé entre 23h et 7h du matin conformément à la fonctionnalité « Noctambule » (non disponible pour l'Offre JET 2 Giga) n'est pas comptabilisé. .

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 moins suivant.

Vous pouvez suivre votre consommation en accédant à votre relevé de consommation disponible sur votre Espace Abonné.

## **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.

### **5.2.3 Accès au Service d'accès à Internet**

L'accès au Service d'accès à Internet est subordonné aux conditions visées à l'article « Accès au Service » des présentes.

En complément, il est précisé qu'il Vous appartient d'activer le Service d'accès à Internet à partir de votre micro-ordinateur connecté au modem relié à la Parabole ou, si Vous souhaitez bénéficier du Wi-Fi, 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 fournis par NordNet. L'utilisation de logiciels fournis par NordNet implique l'acceptation des éventuelles conditions de licence d'utilisation de ces logiciels. A ce titre, Vous vous engagez à respecter les modalités d'installation et d'utilisation des logiciels.

### **5.2.4 Utilisation conforme du Service**

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.

### **5.2.5 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 « Notifications »).

### **5.2.6 Courrier électronique**

#### **5.2.6.1 Adresses électroniques**

NordNet met à votre disposition une adresse électronique, appelée « Adresse principale », qui est définie de la manière suivante : [login@nordnet.fr](mailto: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 « 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.

### **5.2.6.2 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 pouvez 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 connecté 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.

### **5.2.6.3 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).

### **5.2.6.4 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 demande auprès de 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.

#### **5.2.6.5 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.

##### **- 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 « 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.

##### **- 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.

#### **5.2.7 Pages personnelles**

Par défaut et sauf indication contraire de votre part, Vous êtes considéré comme étant l'éditeur du contenu des pages personnelles mises à votre disposition par NordNet et assumé toute responsabilité à ce titre.

Vous bénéficiez d'un espace disque, pour l'hébergement d'un site Internet de cent (100) Mégaoctets (Mo).

Si Vous dépassez le volume de stockage alloué, NordNet Vous en informera par Courrier électronique et se réservera la possibilité de bloquer l'accès à vos pages personnelles, voire de les supprimer.

Il Vous appartient de conserver une copie de sauvegarde de tout élément constitutif de ces pages personnelles au cas où il serait nécessaire de les restaurer.

### **5.2.8 Options**

Il est rappelé que, pour bénéficier de ces Options, il est nécessaire que Vous ayez souscrit à une Option Internet Satellite JET.

#### **5.2.8.1 Giga supplémentaire**

Cette Option est proposée pour les Offres au volume aux conditions, modalités de souscription et tarifs précisés dans le cadre de la présentation de l'Option.

Dès lors qu'il a atteint le volume maximum en émission ou en réception défini dans le cadre de son Offre, le Client se verra proposer d'acquérir un volume supplémentaire d'un Giga (réparti comme suit : 834 Mo en réception / 166 Mo en émission) 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 : 834 Mo en réception / 166 Mo en émission.

Les quotas de trafic de votre Offre, présentés en annexe, restent applicables au volume augmenté du Giga supplémentaire.

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 la volume alloué au titre de la période suivante.

Cette Option est incompatible avec l' Offre « JET Abondance » et avec l' Option Plus.

#### **5.2.8.2 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.

#### **5.2.8.3 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 « Notifications » des Conditions Générales).

#### **5.2.8.4 Clé USB Wi-Fi**

Dans l'hypothèse où l'équipement que Vous souhaitez relier par Wi-Fi ne serait pas équipé d'une connexion Wi-Fi, NordNet met à votre disposition, sur demande expresse de votre part, une clé USB Wi-Fi (qui est une clé à brancher sur le port USB de l'équipement et permettant de le connecter au routeur Wi-Fi ou à la NordNetBox ), et Vous propose à la location les clés USB Wi-Fi supplémentaires que Vous souhaiteriez obtenir (cf. détails sur le Site NordNet).

#### **5.2.8.5 Option PLUS**

L'Option PLUS est proposée aux conditions, modalités de souscription et tarifs précisés lors de votre Commande.

Elle n'est pas compatible avec les Offres JET 20 Mb/s (2 Giga), 20 Mb/s (15 Giga) et 20 Mb/s (25 Giga).

L'Option PLUS Vous permet, lorsque Vous avez atteint le volume dont Vous bénéficiez au sein de votre Offre, de bénéficier de 20 ou 50 Gigas de volume supplémentaire (selon l'Option choisie) avec un débit jusqu'à 4 Mb/s (en réception) et 1 Mb/s (en émission). Au-delà de ce volume supplémentaire, Vous ne pourrez plus Vous connecter à Internet.

### **5.2.5 Modification de vos Options**

Vous pouvez modifier vos Options Internet par Satellite à tout moment et ainsi migrer sans frais d'une Offre JET vers une autre (sauf vers une Offre JET Abondance).

La migration vers les Offres « MAX » ou vers les Offres qui ne sont plus disponibles à la souscription sur le Site NordNet n'est pas possible.

La migration et la facturation sont effectuées au 1er jour ouvré du mois suivant la réception de votre demande.

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.

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

## **6. TARIFS ET PAIEMENT**

### **6.1 Tarifs du Service**

Les tarifs sont consultables sur votre Bon de commande et sur le Site NordNet.

Pour toute nouvelle Commande, des frais de dossier et 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.

### **6.2 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 (notamment 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.

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 à laquelle s'ajoutent quinze (15) jours.

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

### **6.3 Tarifs de l'installation**

Il Vous appartient de Vous faire communiquer un devis préalable pour l'installation de votre Parabole.

En cas de mise à disposition du Kit Satellite dans les conditions de l'article 3 des présentes, le tiers professionnel prend à sa charge le coût de l'installation de la Parabole par l'antenniste sur la base d'une intervention standard. Toute demande supplémentaire reste à votre charge et Vous sera facturée directement par l'antenniste.

## **7. RESPONSABILITE**

En complément des Conditions Générales, 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.

## **8. DUREE DU CONTRAT**

Sauf dispositions spécifiques prévues au sein du Bon de Commande, le Contrat est conclu pour une durée d'un mois, plus le mois en cours au jour de votre Commande. A l'issue de cette période, le Contrat sera tacitement renouvelé par périodes successives d'un (1) mois.

## **9. RESILIATION**

### **9.1 - Résiliation sans faute à votre initiative**

En cas de résiliation avant le terme de votre engagement, le paiement des sommes restant dues au titre des mois d'abonnement à venir et/ou restant à courir au titre de l'abonnement souscrit, au jour de la résiliation effective du Contrat, devra être acquitté.

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

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

Pour les motifs légitimes ci-après 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 « Résiliation pour motif légitime du Client » des Conditions Générales 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.

#### **a) 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 « Réserve de propriété – Transfert de risques »).

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.

## **b) Déménagement**

Vous pourrez demander à bénéficier de l'Offre à votre nouvelle adresse sous réserve de la présence ou de l'installation d'une Parabole, ou procéder à la résiliation du Contrat, sous réserve des conditions particulières prévues avec le tiers professionnel dans le cas visé à l'article 3 des présentes.

En cas de déménagement, NordNet ne prend pas en charge les frais d'installation de réinstallation du Matériel.

## **c) 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.

## **d) 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.

## **10. OPTIONS LORS DE LA CESSATION DU CONTRAT**

Conformément à l'article L.44-1 du Code des postes et des communications électroniques, dans l'hypothèse où Vous avez souscrit l'Option Internet par Satellite et que 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.

## Annexe – Quotas de Trafic

### Offre « JET » (2, 10, 15, 20, 25 et 50 Giga)

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 à l'Offre « JET Abondance » ou à l'Option Plus.

		<b>Volume de données téléchargées depuis votre accès</b>	<b>Evolution Débit (débit maximum)</b>
<b>JET</b> 20 Mb/s (2Go)	Quotas de Trafic en réception et en émission	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)	Quotas de Trafic en réception et en émission	Jusqu'à 10 Go	Jusqu'à 20 Mb/s en réception et jusqu'à 2 Mb/s en émission
		Au-delà de 10 Go	Connexion interrompue
<b>JET</b> 20 Mb/s (15 Go)	Quotas de Trafic en réception et en émission	Jusqu'à 15 Go	Jusqu'à 20 Mb/s en réception et jusqu'à 2 Mb/s en émission
		Au-delà de 15 Go	Connexion interrompue
<b>JET</b> 20 Mb/s (20 Go)	Quotas de Trafic en réception et en émission	Jusqu'à 20 Go	Jusqu'à 20 Mb/s en réception et jusqu'à 2 Mb/s en émission
		Au-delà de 20 Go	Connexion interrompue
<b>JET</b> 20 Mb/s (25 Go)	Quotas de Trafic en réception et en émission	Jusqu'à 25 Go	Jusqu'à 20 Mb/s en réception et jusqu'à 2 Mb/s en émission

		Au-delà de 25 Go	Connexion interrompue
<b>JET</b> 20 Mb/s (50 Go)	Quotas de Trafic en réception et en émission	Jusqu'à 50 Go	Jusqu'à 20 Mb/s en réception et jusqu'à 2 Mb/s en émission
		Au-delà de 50 Go	Connexion interrompue

### Offre « JET Abondance »

Cette Offre n'est plus disponible à la souscription.

Cette Offre Vous permet, lorsque Vous avez atteint le volume visé au sein de l'Offre « JET 10 Giga », de bénéficier de 30 Gigas de volume supplémentaire avec les débits ci-dessous.

		Volume de données téléchargées depuis votre accès	Evolution Débit (débit maximum)
<b>JET Abondance</b> 1 Mb/s (30 Go)	Quotas de Trafic en Réception	Jusqu'à 30 Go	Jusqu'à 1 Mb/s en réception et jusqu'à 256 kb/s en émission
	Quotas de Trafic en Emission	Au-delà de 30 Go	Jusqu'à 256 kb/s en réception et jusqu'à 64 kb/s en émission

### Option PLUS

Cette Option Vous permet, lorsque Vous avez atteint le volume dont Vous bénéficiez au sein de votre Offre, de bénéficier d'un volume supplémentaire (en fonction de l'Option choisie) avec les débits ci-dessous (non disponible pour les Offres JET 20 Mb/s (2 Go), 20 Mb/s (15 Go) et 20 Mb/s (25 Go)).

		Volume de données téléchargées depuis votre accès	Evolution Débit (débit maximum)
<b>Option PLUS</b> 4 Mb/s (10 Go)	Quotas de Trafic en réception et en émission	Jusqu'à 10 Go	Jusqu'à 4 Mb/s en réception et jusqu'à 1 Mb/s kb/s en émission
		Au-delà de 10 Go	Connexion interrompue



<b>Option PLUS</b> <b>4 Mb/s (20 Go)</b>	<b>Quotas de Trafic</b> <b>en réception et</b> <b>en émission</b>	Jusqu'à 20 Go	Jusqu'à 4 Mb/s en réception et jusqu'à 1 Mb/s kb/s en émission
		Au-delà de 20 Go	Connexion interrompue
<b>Option PLUS</b> <b>4 Mb/s (30 Go)</b>	<b>Quotas de Trafic</b> <b>en réception et</b> <b>en émission</b>	Jusqu'à 30 Go	Jusqu'à 4 Mb/s en réception et jusqu'à 1 Mb/s kb/s en émission
		Au-delà de 30 Go	Connexion interrompue
<b>Option PLUS</b> <b>4 Mb/s (40 Go)</b>	<b>Quotas de Trafic</b> <b>en réception et</b> <b>en émission</b>	Jusqu'à 40 Go	Jusqu'à 4 Mb/s en réception et jusqu'à 1 Mb/s kb/s en émission
		Au-delà de 40 Go	Connexion interrompue
<b>Option PLUS</b> <b>4 Mb/s (50 Go)</b>	<b>Quotas de Trafic</b> <b>en réception et</b> <b>en émission</b>	Jusqu'à 50 Go	Jusqu'à 4 Mb/s en réception et jusqu'à 1 Mb/s kb/s en émission
		Au-delà de 50 Go	Connexion interrompue

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

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 Inclus dans le forfait de l'Option Téléphone France Illimitée	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 Tchèque, Estonie, Gibraltar, Hongrie, Iles Féroé, Islande, Lettonie, Lituanie, Macédoine, Malte, Moldavie, Monténégro, Pologne, Roumanie, Russie, Saint-Martin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Ukraine et Yougoslavie)	CR : 0,11 € CC : 0.28 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.502 € /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,	CR : 0,11 € CC : 0.69 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.912 € /min

Saint Vincent, Trinité et Tobago)

### Vers Amérique du Sud

(Argentine, Bolivie, Brésil, Chili, Colombie, Équateur, Guyane, Ile de Pâques, Pérou, Paraguay, Saint Kits et Nevis, Suriname Uruguay, Venezuela)

CR : 0,11 €      CR : 0,11 €  
CC : 0.44 € /min      CC : 0.662 € /min

### Vers Asie

(Afghanistan, Arabie Saoudite, Arménie, Azerbaïdjan, Bahreïn, Bangladesh, Biélorussie, Bhoutan, Brunei, Cambodge, Chine, Chypre, Corée, Émirats Arabes Unis, Géorgie, Hong Kong, Inde, Indonésie, Iran, Irak, Israël, Japon, Jordanie, Kazakhstan, Kirghizistan, Koweït, Liban, Macao, Malaisie, Maldives, Mongolie, Myanmar Burma, Népal, Oman, Pakistan, Palestine, Philippines, Qatar, République Démocratique Lao, République du Yémen, Singapour, Sri Lanka, Syrie, Taiwan, Tadjikistan, Thaïlande, Turkménistan, Turquie, Ouzbékistan, Vietnam)

CR : 0,11 €      CR : 0,11 €  
CC : 0.74 € /min      CC : 0.962 € /min

### Vers Océanie

(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 €      CR : 0,11 €  
CC : 0.74 € /min      CC : 0.962 € /min

### Vers le reste du monde 1

(Cuba (uniquement le fixe), Groenland, Guinée Bissau, Ile de Jersey, Ile de l'Ascension, Wallis et Futuna fixe)

CR : 0,11 €      CR : 0,11 €  
CC : 0.825 € /min      CC : 0.825 € /min

### Vers le reste du monde 2

(Antarctique, Iles Diego Garcia, Ile Midway, Ile de Norfolk, Iles Solomon, Sao Tomé et Príncipe, Ile Wake)

CR : 0,11 €      CR : 0,11 €  
CC : 2.87 € /min      CC : 2.87 € /min

### Numéros spéciaux

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.

Numéro commençant par	CR en EURO TTC	CC à la minute en Euro TTC
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	0,02 €	0 €

3604 /3636		
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	1,35 €	0,34 €

## INDEX

1. OBJET ET PREAMBULE
2. DEFINITIONS
3. SOUSCRIPTION AU SERVICE
  - 3.1 Conditions de souscription
  - 3.2 Financement par un tiers
4. CONTENU DU SERVICE
  - 4.1 Présentation
  - 4.2 La ligne téléphonique IP
  - 4.3 Utilisation du Service Téléphone par Satellite
  - 4.4 Qualité de la Communication
  - 4.5 Réception de vos messages vocaux
  - 4.6 Matériel
  - 4.7 Accès au Service
  - 4.8 Télévision
5. OPTIONS : TELEPHONE FRANCE ILLIMITE - INTERNET PAR SATELLITE
  - 5.1 Option Téléphone France Illimitée
  - 5.2 Option Internet par Satellite
    - 5.2.1 *Principes généraux*
    - 5.2.2 *Débit et volume de données échangées*
    - 5.2.3 *Accès au Service d'accès à Internet*
    - 5.2.4 *Utilisation conforme du Service*
    - 5.2.5 *Contrôle Parental*
    - 5.2.6 *Courrier électronique*
      - 5.2.6.1 *Adresses électroniques*
      - 5.2.6.2 *Consultation de votre courrier électronique*
      - 5.2.6.3 *Acheminement des Courriers électroniques*
      - 5.2.6.4 *Stockage des Courriers électroniques*
      - 5.2.6.5 *Services associés de protection de la messagerie*
    - 5.2.7 *Pages personnelles*
    - 5.2.8 *Options*
      - 5.2.8.1 *Giga supplémentaire*
      - 5.2.8.2 *Logiciels de protection proposés en Option*
      - 5.2.8.3 *Option Giga Boîte*
      - 5.2.8.4 *Clé USB Wi-Fi*
      - 5.2.8.5 *Option Plus*
    - 5.2.5 *Modification de vos Options*
6. TARIFS ET PAIEMENT
  - 6.1 Tarifs du Service
  - 6.2 Modalités de facturation et de règlement
  - 6.3 Tarifs de l'installation
7. RESPONSABILITE
8. DUREE DU CONTRAT
9. RESILIATION
  - 9.1 - Résiliation sans faute à votre initiative
  - 9.2 - Résiliation pour motif légitime du Client
    - a) Résiliation en cas de défaut de signal
    - b) Déménagement
    - c) Résiliation en cas d'obstacles juridiques rendant impossible l'installation de la Parabole
    - d) Motifs légitimes particuliers
10. OPTIONS LORS DE LA CESSATION DU CONTRAT