

**CONDITIONS CONTRACTUELLES APPLICABLES  
A L'OFFRE NEOSAT PRO100**

INDEX

1. OBJET ET PREAMBULE
2. DEFINITIONS
3. CONTENU DE L'OFFRE ET CONDITIONS CONTRACTUELLE
4. PREALABLE A LA COMMANDE
5. COMMANDE DE L'OFFRE
6. INFORMATION ET COORDONNEES
7. DESCRIPTION DE L'OFFRE
8. SERVICE D'ACCES INTERNET PAR SATELLITE
9. SERVICE DE TELEPHONIE FIXE PAR INTERNET
10. SERVICE DE MESSAGERIE ELECTRONIQUE
11. SERVICE EN LIGNE DE PRESSE NUMERIQUE
12. PRODUITS DE SECURITE
13. OPTIONS
14. MATERIELS
15. LIVRAISON
16. ENTREE EN VIGUEUR, DUREE DU CONTRAT ET DROIT DE RETRACTATION
17. TARIFS ET PAIEMENT
18. IDENTIFIANTS
19. MAINTENANCE
20. DONNEES PERSONNELLES
21. CONFIDENTIALITE
22. UTILISATION DE L'OFFRE
23. BLOCAGE
24. MODIFICATION DU CONTRAT
25. RESILIATION
26. CONSEQUENCES DE LA CESSATION DU CONTRAT
27. RESPONSABILITE
28. FORCE MAJEURE
29. NOTIFICATIONS
30. ASSISTANCE
31. RECLAMATIONS – REGLEMENT AMIABLE DES DIFFERENDS
32. LOI APPLICABLE – COMPETENCE JURIDICTIONNELLE
33. DISPOSITIONS DIVERSES

ANNEXE 1 GRILLE TARIFAIRE DU SERVICE VOIP

ANNEXE 2 DETAIL DES FONCTIONNALITES DE LA SUITE DE SECURITE SECURITOO INTEGRAL

**1. OBJET ET PREAMBULE**

Nordnet est une société française, fournisseur de produits et services Internet, au titre desquels figurent l'Offre neosat pro100, telle que régie par les présentes Conditions Contractuelles. Elles peuvent être téléchargées à des fins de documentation ou de référence future.

**2. DEFINITIONS**

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

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

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

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

**Données à caractère personnel (DCP)** : toute information qui permet d'identifier directement ou indirectement une personne physique.

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

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

**Matériel(s)** : équipement) mis à disposition, loué ou vendu par Nordnet dans le cadre de l'Offre et/ou des Options, objet des présentes Conditions Contractuelles.

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

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

**Opérateur d'infrastructure** : opérateur en charge de la gestion d'une partie du réseau Internet, selon la technologie utilisée, pour une zone de couverture déterminée, et seul habilité à intervenir sur ce dernier.

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

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

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

**Service** : service(s) fourni(s) dans l'Offre souscrite.

**Service en ligne de Presse Numérique** : Service permettant au Client de consulter des titres de presse depuis ses appareils connectés (ordinateur, smartphone, tablette) via un compte ouvert auprès du partenaire de presse numérique Cafeyn de Nordnet.

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

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

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

### 3. CONTENU DE L'OFFRE ET CONDITIONS CONTRACTUELLES

Nordnet peut modifier ses Offres ou les Conditions Contractuelles à tout moment. Les Conditions Contractuelles applicables à l'Offre sont celles en vigueur, au jour de la Commande, telles que publiées sur le Site (rubrique « Conditions Contractuelles »), sauf modification légale ou réglementaire imposée par l'autorité compétente prévoyant une application à une date définie. Elles peuvent être téléchargées à des fins de documentation ou de référence future.

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

## 4. PREALABLE A LA COMMANDE

### 4.1 Capacité juridique

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

### 4.2 Prérequis et vérifications

Préalablement à toute Commande, et quelle que soit la nature de l'Offre, le Client vérifie que l'Offre qu'il souhaite souscrire répond à ses besoins et prend connaissance des caractéristiques de l'Offre, des Prérequis et

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

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

- la géographie et la configuration des lieux comme de son installation personnelle lui permettent d'utiliser l'Offre et que le Matériel puisse y être installé ;
- juridiquement, qu'il a la possibilité d'installer (ou de faire installer) au lieu prévu le Matériel, notamment s'il s'agit d'un matériel extérieur (en particulier en cas d'installations classées, de soumission à des règles d'urbanisme spécifiques, à un règlement de copropriété ou à l'autorisation du propriétaire (s'il est locataire), etc.) ;
- son ordinateur, comme ses appareils connectés et connectiques répondent aux Prérequis exposés aux présentes notamment à l'article 13 « Débits des Offres d'accès Internet » et dans le Récapitulatif de commande, et qu'ils sont équipés d'un navigateur.

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

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

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

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

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

Par éligibilité, on entend :

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

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

La Commande de l'Offre d'accès Internet, en ce compris les Produits de sécurité, est réservée à un usage professionnel limité et raisonnable à destination des Clients artisans, professions libérales, Micro-entreprises,

Petite entreprises, n'ayant pas les besoins spécifiques d'accès à Internet pour les entreprises, situés sur le Territoire, respectant les Prérequis, dont le logement/local est éligible et effectivement raccordé au réseau de l'Opérateur technique et compatible avec les contraintes d'installation du Matériel et des éventuelles restrictions liées à l'Offre.

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

Pour bénéficier de l'Offre, il est indispensable de disposer d'un Kit Satellite compatible avec le satellite Eutelsat KA-HTS (7,2° Est) en Bande KA et qu'il soit installé dans les conditions requises. Il est mis à disposition par Nordnet dans le cadre de l'Offre neosat pro100.

Si Vous disposez d'ores et déjà d'un Kit Satellite, Vous devrez vérifier préalablement à votre Commande sa compatibilité avec la technologie employée (Eutelsat KA-HTS (7,2° Est) en Bande KA) auprès de Nordnet (cf. article 26 « Notifications »), et transmettre à Nordnet tout élément permettant d'associer votre matériel aux Services et au Matériel associés à l'Offre pour pouvoir en bénéficier.

## **5. COMMANDE DE L'OFFRE**

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

### **5.1 Passation de Commande**

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

Les Conditions Contractuelles et Récapitulatifs Contractuels applicables sont à la disposition du Client sur le Site (rubrique « Conditions Contractuelles ») ou sur simple demande auprès de Nordnet et sont portées à sa connaissance lors de la Commande. Ils sont inclus au Contrat et s'appliqueront à l'Offre, qu'elle soit signée électroniquement et/ou inclus par référence dans le cadre de la Commande. Le Client ne peut procéder à aucune modification des Offres de Nordnet ou de la Commande. Celles-ci ne seront pas prises en compte sans qu'un rappel ou une opposition de Nordnet ne soit nécessaire, s'agissant d'Offres standardisées.

### **5.2 Validation de la Commande**

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

### **5.3 Indisponibilité de l'Offre**

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

### **5.4 Subvention**

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

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

Le Client doit vérifier auprès de l'organisme concerné les critères d'éligibilité et de sollicitation (sollicitation par vos soins, ou via Nordnet, ainsi que les conditions pour y procéder), ainsi que les Offres compatibles avec le bénéfice du dispositif de subvention. Le Client peut être tenu d'apporter un document attestant et/ou justifiant sa situation personnelle et/ou financière. Ces justificatifs devront être transmis lors

de la Commande, ou au plus tard dans le délai éventuellement communiqué par Nordnet, le cas échéant en accord avec les termes définis par l'organisme en charge de la gestion du dispositif de subvention. A défaut de communication desdits justificatifs ou du respect des critères d'éligibilité, la subvention ne pourra être accordée au Client, sans que Nordnet ne puisse en être responsable.

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

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

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

- Le Client ne doit pas pouvoir accéder à un accès Internet haut débit immédiatement ou dans un délai défini ( $\geq$  8 Mb/s pour le Dispositif « Cohésion Numérique des Territoires »),
- Le Client ne doit pas déjà avoir bénéficié d'un dispositif de subvention similaire,
- Le non-respect des critères d'éligibilité à la subvention, ou sa non-attribution, puisse entraîner l'obligation de rembourser les sommes dont le Client aurait bénéficié par anticipation (à Nordnet si elles ont été avancées par Nordnet),
- Seules certaines catégories de personnes puissent y prétendre, notamment pour certaines subventions locales,
- Le Kit satellite doit être maintenu au lieu d'installation, y compris en cas de déménagement, notamment pour certaines subventions locales.

Pour en bénéficier, Vous devez alors impérativement procéder lors de la Souscription de l'Offre neosat pro100 à la signature (notamment par voie électronique) d'un Contrat incluant le récapitulatif de votre Commande, les présentes Conditions contractuelles, les éléments relatifs à votre paiement ainsi que le cas échéant la mention du soutien financier de l'Etat au titre du dispositif « Cohésion Numérique des Territoires », et par lequel Vous attesterez :

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

Le dispositif alloue un soutien financier de 99€ HT (soit 118,80€ TTC) sur les frais d'accès au service, appliqué sur la facture relative à votre abonnement qui vous sera présentée par Nordnet.

Le Kit satellite devra par ailleurs être mis en service avant la date maximale définie au niveau de l'Appel à Projets précité. Pour en savoir plus sur le dispositif « Cohésion Numérique des Territoires » (Opération

soutenue par l'Etat dans le cadre du guichet « Cohésion Numérique des Territoires »), le Client est invité à consulter le site Internet suivant : [www.aménagement-numérique.gouv.fr](http://www.aménagement-numérique.gouv.fr).

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

## 6. INFORMATION ET COORDONNEES

Le Client fournit à Nordnet des coordonnées, informations et pièces justificatives actuelles, complètes, exactes qu'il actualise autant que nécessaire durant le Contrat en notifiant immédiatement à Nordnet toute modification. A défaut, il supporte notamment le risque de ne pas être contacté, informé ou de ne plus bénéficier de tout ou partie de l'Offre.

## 7. DESCRIPTION DE L'OFFRE

L'Offre neosat pro100 proposée par Nordnet comprend les éléments suivants :

- un Service d'accès Internet,
- un Service de messagerie électronique,
- un Service de Téléphonie fixe par Internet,
- un Service en ligne de Presse Numérique,
- l'Antivirus Securitoo Intégral, soumis également au respect de la(des) licence(s) de l'éditeur, figurant sur le site Nordnet, rubrique « Conditions Contractuelles », « Produits de sécurité »,
- la mise à disposition du Kit Satellite, de la NordnetBox, d'un téléphone fixe et d'une Carte SIM pour la durée de votre Souscription,
- la possibilité de bénéficier du service TV, en souscrivant aux Options « décodeur-enregistreur TV » ou « Location de la Tête TV »,
- l'installation standard du Kit Satellite par un antenneur professionnel choisi par Nordnet,
- une assistance prioritaire via une ligne téléphone dédiée présentant un service et des appels gratuits, accessible du lundi au samedi de 8h30 à 20h.

Le Service d'accès Internet par voie satellitaire précité, pour lequel Nordnet utilise les services de l'opérateur satellitaire Eutelsat, est un Service basé sur des ressources limitées et lointaines. Des conditions et éventuelles restrictions peuvent donc à ce titre Vous être imposées comme à tous les utilisateurs du service satellitaire. D'autres peuvent également être définies par les fabricants des Matériels, les opérateurs de Service de Téléphonie fixe par Internet (Keyyo) ou les Editeurs de Produits de sécurité informatique proposés par Nordnet. Ces exigences sont disponibles sur la documentation portant sur le Matériel, fournie lors sa livraison, et sur le Site Nordnet, rubrique « Assistance », aux présentes, ou sur simple demande auprès de Nordnet (cf. article 26 « Notifications » des Conditions Contractuelles).

Au-delà du respect de ces caractéristiques, l'Offre ne comporte donc pas, sauf obligations légales ou réglementaires impératives contraires, de garantie de niveau de qualité de service minimum,

## 8. SERVICE D'ACCES INTERNET PAR SATELLITE

### 8.1 Définitions

**Décodeur-enregistreur TV** : Matériel associé le cas échéant à la Tête TV, permettant de recevoir et de lire des chaînes de télévision et radio. Ce Matériel est indépendant du service d'accès aux chaînes de télévision et radio. Il est uniquement proposé à la location. Il s'agit d'une Option que le Client est libre de souscrire. Il est compatible avec TNT SAT, et est fourni avec un disque dur de 1 téraoctet (To) et une carte d'accès TNT SAT valable 4 ans, à renouveler par vos soins (cf. rubrique assistance du Site Nordnet).

**Gigaoctet (Go)** : 1 Go correspond dans l'Offre à 1000 Mégaoctets.

**Kit Satellite** : Matériel de connexion indispensable pour bénéficier de l'Offre, compatible avec le satellite Eutelsat KA-HTS (7,2° Est) en Bande KA, mis à disposition dans le cadre de l'Offre neosat pro100. Il est composé d'une parabole extérieure bidirectionnelle permettant de recevoir et d'émettre des données Internet à haute vitesse par voie satellitaire, une tête de réception/émission Internet, un modem satellite, un double câble coaxial, un câble connecteur F, un câble Ethernet RJ45, un guide d'installation, un tutoriel, un mât, des renforts anti-vibrations et la visserie adaptée. Tout autre matériel de connexion est réputé incompatible à moins que le Client communique à Nordnet toutes les informations nécessaires à Nordnet pour évaluer la compatibilité du matériel existant dont il disposerait et qu'une telle compatibilité soit identifiée par Nordnet ou qu'un tel matériel soit expressément désigné comme compatible dans les Pré-requis.

**Service d'accès Internet** : Service de connexion entre votre ordinateur et le centre serveur de Nordnet, Vous permettant notamment d'échanger

et de Vous connecter au réseau Internet, de communiquer par messagerie électronique ou téléphonie fixe.

**Offre neosat pro100** : Offre de Services Internet par voie satellitaire (fournie par Nordnet via le satellite Konnect de l'opérateur Eutelsat), nécessitant de disposer d'un Kit Satellite compatible, mis à disposition par Nordnet dans l'Offre neosat pro100.

**Tête TV** : Matériel proposé à la location, en Option, compatible HD permettant la réception de chaînes de télévision et radio, sous réserve de disposer d'un décodeur TV compatible.

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

### 8.2 Débits et volume de données échangées

#### 8.2.1 Débits proposés dans le cadre de l'Offre neosat pro100

Le Service d'accès Internet offre un accès haut débit jusqu'à 100 Mb/s (Mégabits par seconde) en réception et jusqu'à 5 Mb/s en émission.

Les débits maximum visés ci-dessus dans le cadre du Service d'accès Internet s'entendent comme ceux disponibles, au moins une fois par jour, grâce au Kit Satellite compatible avec l'Offre, sous réserve d'un usage normal de la connexion Internet, selon votre localisation au sein de la Zone de couverture, sous réserve de l'absence d'impact d'un élément extérieur sur le Service fourni par Nordnet, de l'installation conforme du Kit Satellite, de sa polarisation et de son pointage corrects, des facteurs climatiques, du maintien des pré-requis (ex : évolution de la végétation, construction...).

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

- d'équipement vétuste, et/ou non réellement compatible ou dont les caractéristiques ou la qualité ne sont pas suffisantes,
- de votre câblage ou installation électrique,
- de la configuration de vos locaux, de vos appareils connectés, des logiciels et applicatifs installés, de leur type, de leur compatibilité, que ce soit avec vos appareils ou entre eux, ou de l'absence de mise à jour régulière de ces derniers, comme des connectiques employés et des configurations des matériels adoptés,
- des applicatifs ou sites Internet visités, en ce compris le Service en ligne de Presse Numérique, et de la bande passante développée au niveau de ces derniers, ou encore du nombre d'internautes les consultant simultanément,
- de l'usage du Wi-Fi, d'utilisation de boîtiers CPL, d'une baie de brassage, ou de tout autre équipement intermédiaire permettant la réception de la connexion Internet,
- d'une période de forte sollicitation du réseau par l'ensemble des Utilisateurs, voire de congestion,
- des obstacles à la réception ou à l'émission du signal satellite,
- d'une utilisation impliquant une forte consommation de trafic ou de bande passante, de partage de connexion, ou d'utilisations simultanées de vos appareils connectés (ordinateurs, périphériques, tablettes, mobiles, montres connectées, appareils intelligents, ...); de la multiplication de l'emploi des intermédiaires de connexion; de mises à jour (logiciels, systèmes d'exploitation, applications, y compris en tâche de fond); de visionnage de vidéos notamment en streaming, d'affichage de flux TV, de téléchargement (montant ou descendant) de contenus, de données; d'usage de la VoIP, etc.

Par ailleurs, si Vous modifiez le paramétrage de la NordnetBox mise à votre disposition par Nordnet, la configuration dès lors adoptée pourra impacter la bonne fonctionnalité des Services.

Les débits peuvent être réduits notamment afin d'assurer une utilisation équitable d'Internet entre les utilisateurs du satellite Konnect et dans un souci de protection des installations des opérateurs, notamment en période de forte sollicitation, voire tout ou partie de l'Offre suspendue en cas :

- d'usage constant de l'accès à pleine capacité,
- d'usage excessif de la bande passante mutualisée entre les utilisateurs de l'accès fourni grâce au satellite Konnect,
- de signalement d'abus,
- d'usage pouvant entraîner un dysfonctionnement du Service ou du réseau de l'opérateur satellitaire, des infrastructures de Nordnet et/ou de l'opérateur satellitaire, ou encore d'un tiers,
- de saturation du réseau satellitaire.

Afin de limiter l'altération de votre débit, nous vous conseillons d'opter pour des matériels et connectiques compatibles avec le débit maximum disponible sur le réseau, soit pour le Wi-Fi : la norme Wi-Fi AC, 80 MHz/ carte Wi-Fi 5G, câble Ethernet RJ45 de catégorie 5E ou 6, carte Ethernet et boîtier CPL supportant un gigabit par seconde.

Indépendamment du dépassement de votre quota de trafic priorisé visé ci-après, 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 informé 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, voire entraîner une suspension des Services qui lui sont liés en cas d'utilisation excessive du trafic généré par ces protocoles monopolisant la bande passante mutualisée entre les clients ou utilisateurs du Service et pouvant entraîner un dysfonctionnement du Service ou du réseau.

En cas de difficulté de débit, qui résulterait d'une autre cause que celles-ci-dessus visées, Vous êtes invité à contacter l'assistance téléphonique de Nordnet au 3420 (service gratuit + prix d'appel).

Hors les cas visés ci-dessus lesquels ne sont pas imputables à Nordnet et si la difficulté de débit avérée n'est pas résolue dans un délai raisonnable par Nordnet, pour autant qu'elle lui soit imputable, le Client pourra obtenir, sur demande formulée dans les conditions de l'article 29 « Notifications », un avoir calculé sur le montant de l'abonnement au Service. En tout état de cause, le montant de cet avoir ne pourra dépasser un (1) mois d'abonnement et viendra en déduction de la prochaine facture du Client.

Par ailleurs, en raison des spécificités et/ou contraintes liées à la technologie de même qu'à l'opérateur satellitaire, Vous êtes informé que le volume du flux dédié aux usages vidéo, quel que soit l'usage ou la plateforme utilisé, est fonction du débit maximum disponible au titre de l'Offre souscrite. Le flux dédié à la vidéo est de 12 Mb/s maximum, partagé le cas échéant entre vos différents usages vidéo simultanés sur l'ensemble de vos appareils connectés.

Par ailleurs, il est précisé que si des mesures de gestion du trafic sont appliquées par Nordnet, les données recueillies à cette occasion seront strictement nécessaires à l'exécution du Contrat, ou au respect le cas échéant par Nordnet de ses obligations légales et/ou réglementaires applicables, ou telles que définies par l'autorité de régulation compétente (ARCEP).

### **8.2.2 Trafic priorisé**

L'Offre neosat pro100 propose un trafic priorisé sur un quota de trafic jusqu'à 300Go par mois sur le trafic généré par les utilisateurs du satellite Konnect d'Eutelsat, sous réserve néanmoins de la charge et des conditions du réseau satellitaire au moment de l'usage, et donc sans capacité garantie.

Ainsi, jusqu'à l'atteinte de ce quota maximum de données prioritaires consommées, cumulées en émission / réception au cours du mois (soit à compter de la date de réinitialisation mensuelle (Jour J) du volume de données consommées jusqu'à la date de réinitialisation mensuelle suivante), le trafic utilisé au niveau de votre accès est priorisé sur le trafic généré par les utilisateurs du satellite Konnect d'Eutelsat. Entre 1h et 6h, le trafic consommé n'est cependant pas décompté du volume de données priorisé.

Le volume peut être consommé notamment par l'utilisation du Service de Téléphonie fixe par Internet, la consultation de sites Internet, l'envoi et la réception de Courriers électroniques ou de toute autre donnée, vidéo, ...

Au Jour J de chaque mois, le quota de trafic priorisé est réinitialisé. Le volume priorisé non consommé au cours d'un mois n'est pas reporté sur le mois suivant.

Dès lors que Vous aurez atteint le volume maximal de trafic, votre trafic ne sera plus priorisé par rapport au trafic généré par les utilisateurs du satellite Konnect d'Eutelsat, et ce jusqu'à la prochaine réinitialisation mensuelle du volume consommé au titre de votre Service d'Accès Internet. Une baisse des débits alloués pourrait alors être constatée du fait de la dépriorisation du trafic.

Vous pouvez suivre votre consommation sur votre Espace Client ou en appelant le 3420 (service gratuit + prix appel).

## **9 SERVICE DE TELEPHONIE FIXE PAR INTERNET**

**Téléphonie fixe par Internet ou Service de Téléphonie par Internet ou Service (ou Téléphonie) VoIP** : service permettant au Client de se

raccorder au réseau de téléphonie sur IP, d'émettre des appels vers les destinations identifiées et/ou opérateurs compatibles à l'aide d'un téléphone relié au modem (via la NordnetBox) et de recevoir des appels téléphoniques émis via les opérateurs disposant d'un réseau compatible, dans les conditions et selon les modalités définies ci-après.

### **9.1 Présentation**

Dans le cadre de l'Offre, le Service de VoIP permet au Client d'appeler en illimité les numéros fixes de France métropolitaine de type 01, 02, 03, 04, 05 et numéros IP de type 09 (hors numéros courts et numéros spéciaux majorés), les numéros de téléphones fixes de l'étranger (cf. destinations internationales visées en Annexe). Dans le cadre de l'Offre, le Client pourra également appeler en illimité les téléphones mobiles français métropolitains (de type 06 et 07) et étrangers (cf. destinations internationales visées en Annexe).

Toute communication hors forfait sera facturée à la seconde, en fonction des destinations et/ou tarifs d'appels afférents, auquel s'ajoute un coût de mise en relation, variable en fonction de la destination de l'appel ou du numéro spécial ou court appelé. Les destinations, tarifs et coûts de mise en relation applicables sont définis sur le Site Nordnet et en Annexe des présentes. En complément, un coût de service, défini par votre correspondant, pourra également être facturé, pour tout appel vers les numéros courts ou spéciaux majorés.

Il est précisé que les appels sont limités à quatre (4) heures de communication par appel, au-delà, il suffit de raccrocher et de rappeler le correspondant.

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

### **9.2 Ligne téléphonique IP et utilisation du Service de Téléphonie fixe par Internet**

Un numéro de téléphone de type 09 Vous sera attribué par Nordnet au titre du Service de Téléphonie fixe par Internet, à moins que Vous ne choisissiez de porter votre numéro de téléphone fixe actuel selon la procédure de portabilité visée à l'article 9.4 des présentes.

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

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

Conformément à l'article 20.7 « Exercice des droits liés aux DCP » des présentes, le Client est informé qu'il est susceptible de figurer au sein des différents services d'annuaires universels, à moins qu'il ne notifie son opposition à Nordnet lors de la Souscription de l'Offre ou par la suite, s'il le souhaite (cf. article 29 « Notifications ») et pour autant que Nordnet soit sollicité par un éditeur d'annuaire.

L'utilisation du Service VoIP ne pourra en aucun cas être reliée à un appareil de type standard téléphonique, télécopie, alarme, terminal de paiement électronique (TPE), service de protection des personnes, etc. (pour en savoir plus veuillez vous reporter aux conditions d'utilisation du service concerné). A défaut, Vous Vous exposez à ce que le Service relié ne fonctionne pas correctement.

**IMPORTANT** : Dans le cadre du Service de téléphonie fixe, les appels vers les numéros d'urgence (tels que, par exemple, services de police, pompiers, SAMU, etc.) sont automatiquement dirigés vers le centre de traitement lié au code postal d'installation que Vous avez indiqué à Nordnet. Vous devrez dès lors impérativement nous informer de toute modification de ce code postal afin d'éviter tout défaut d'acheminement de l'appel. Nordnet Vous conseille par ailleurs de maintenir une seconde ligne téléphonique en complément de celle qui Vous est fournie dans le cadre du Service VoIP, notamment en cas d'opérations de maintenance pouvant entraîner l'indisponibilité temporaire de la ligne de téléphonie fixe.

### **9.3 Accès au Service de Téléphonie fixe (par Internet)**

La NordnetBox mise à disposition dans le cadre de l'Offre est pré-paramétrée pour fonctionner avec le Service de Téléphonie fixe. L'accès à ce Service nécessite que votre téléphone fixe compatible (pouvant être souscrit en Option de l'Offre) soit sous tension et qu'il soit relié à la NordnetBox, elle-même reliée à votre démodulateur satellite dans le respect des spécifications et modalités décrites dans la documentation jointe au Kit Satellite ou sur demande auprès de Nordnet (cf. article 29 « Notifications »).

### **9.4 Portabilité de votre numéro de téléphone fixe**

Un numéro de téléphone fixe peut être porté jusqu'à quarante (40) jours après la résiliation de votre offre de téléphonie fixe. Si Vous souhaitez conserver votre numéro de téléphone fixe actuel, il Vous suffit d'appeler le 3179 ou le 08 05 03 00 23 lorsque la ligne n'est plus active (service et appel gratuits) depuis la ligne que vous souhaitez conserver, pour obtenir votre Relevé d'Identité Opérateur (RIO). Contactez ensuite Nordnet au 3420 (service gratuit + prix appel), et suivez la procédure qui Vous sera indiquée. Si nécessaire, Nordnet pourra Vous demander l'envoi de justificatifs complémentaires afin de finaliser votre demande de portabilité. Lorsque la portabilité sollicitée nécessite le raccordement à l'Offre d'accès à Internet souscrite, ce raccordement doit être préalablement effectué avant que la demande de portabilité ne puisse être initiée.

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

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

En cas de retard du portage de votre numéro de téléphone vers Nordnet, qui n'aurait notamment pas pour origine l'inéligibilité de la demande de portabilité, le fait d'un tiers, une demande ou une faute de votre part ou le cas échéant de la personne vous représentant, le défaut d'éligibilité ou de raccordement de votre logement ou local au réseau sous-tendant l'Offre souscrite incluant le Service de téléphonie, ou encore l'indisponibilité du Service d'accès Internet, y compris en cas de blocage, de suspension, de maintenance ou de cessation du Contrat, sous quelque forme que ce soit, et dont Nordnet serait seule responsable, Vous pourrez demander à Nordnet (cf. article 29 « Notifications ») de Vous indemniser à ce titre. Le montant de l'indemnité s'élèvera alors à un cinquième du prix mensuel de l'Offre souscrite par jour de retard. Le retard s'entend du délai allant du jour suivant l'expiration du délai de portage maximum défini par l'ARCEP jusqu'au jour au cours duquel la gestion du numéro porté est effective auprès du prestataire de téléphonie de Nordnet, permettant le rétablissement du Service de téléphonie. Votre demande sera traitée dans les 30 jours.

En cas de perte du numéro de téléphone fixe ayant fait l'objet de la demande éligible de portabilité vers Nordnet par vos soins, et dont Nordnet serait seule responsable après avoir procédé à la validation de ladite demande, Vous pourrez demander à Nordnet (cf. article 26 « Notifications ») de Vous indemniser à ce titre. Le montant de l'indemnité s'élèvera alors à vingt-quatre fois (24) le prix mensuel de l'Offre souscrite. Votre demande sera traitée dans les 30 jours.

Vous êtes informé que la demande de portabilité sortante de votre numéro de téléphone fixe auprès d'un opérateur tiers vise à conserver

votre numéro de téléphone fixe auprès de cet opérateur pour la ligne identifiée. Cette demande de portabilité n'équivaut pas à une demande de résiliation de Votre part de l'Offre neosat pro100 souscrite, cette dernière ne s'appuyant pas sur la ligne fixe fournie au titre de l'Offre qui en constitue un accessoire et pouvant être délivrée indépendamment de votre ligne téléphonique fixe et hors la portabilité de votre ligne téléphonique. Si Vous souhaitez résilier l'Offre neosat pro100, Vous êtes tenu de procéder à la résiliation de l'Offre neosat souscrite dans les conditions définies aux présentes.

Vous vous engagez alors à garantir, indemniser Nordnet contre toutes conséquences dommageables qui pourraient résulter de votre demande de portabilité, notamment en cas de réclamation, action, plainte, et plus généralement de mise en responsabilité devant quelle que juridiction que ce soit, et en ce compris par tout tiers.

## **10 SERVICE DE MESSAGERIE ELECTRONIQUE**

### **10.1 Adresses et Courriers électroniques**

Vous pouvez créer des boîtes aux lettres électroniques de type [xxx@nordnet.fr](mailto:xxx@nordnet.fr). Vous êtes libre de déterminer le nom les composant, à moins que le nom choisi ne soit déjà utilisé par un autre internaute.

Nordnet se réserve le droit de ne pas donner suite à une demande de création d'adresse électronique si elle porte ou est susceptible de porter atteinte à l'ordre public, aux droits d'autrui ou aux droits ou à l'image de Nordnet. Toutefois, Nordnet ne sera pas tenue de réaliser une quelconque vérification à ce titre. Ainsi s'il est notifié à Nordnet, dès lors que Nordnet ne peut raisonnablement douter du bien-fondé ou de l'exactitude de la notification, ou si Nordnet constate que le nom que Vous avez choisi est illicite, contraire à l'ordre public, aux réglementations applicables, ou aux Conditions Contractuelles, Nordnet se réserve le droit de bloquer ou de supprimer l'accès à l'adresse concernée sans préavis ni indemnité. Dans ce cas, Vous pourrez proposer la création d'une nouvelle adresse de Courrier électronique. Vous êtes informé que dans certains cas tels qu'un changement de dénomination, de marque, d'un rapprochement de Nordnet avec un autre fournisseur d'accès Internet, etc., Vous pourriez être invité à les modifier dans les conditions qui Vous seraient alors précisées.

Dans l'hypothèse où Vous changez de fournisseur d'accès Internet, conformément à l'article L. 44-1 du Code des postes et des communications électroniques, Vous pourrez continuer à avoir accès gratuitement (hors coût lié à votre connexion à Internet) aux adresses électroniques fournies au titre de l'Offre, pour une durée de six (6) mois à compter de la résiliation de cette dernière. A l'issue de ce délai, vos adresses électroniques seront bloquées et les messages reçus et émis supprimés. Vous n'aurez plus accès aux services « Votre messagerie » et « MobileMail ». Nous Vous invitons par conséquent à les sauvegarder au préalable et régulièrement.

Le Service de messagerie électronique offre ainsi la possibilité de créer jusqu'à 6 boîtes aux lettres électroniques dans le cadre de l'Offre neosat.

### **102 Consultation de vos Courriers électroniques**

Vous disposez de plusieurs moyens de consulter vos messages :

- un Service en ligne de messagerie appelé « Votre messagerie », accessible à l'aide de vos identifiants de messagerie, à partir du site [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com), depuis notamment un ordinateur connecté à Internet équipé d'un navigateur.
- un Service en ligne de messagerie appelé « MobileMail » accessible via un appareil mobile (Smartphone ou Tablette) Android.
- via le paramétrage de votre logiciel de messagerie sur votre ordinateur, Tablette ou Mobile Android.

Vous êtes informé que ces Services ne sont pas nécessairement reliés entre eux. Si Vous consultez vos Courriers électroniques à partir de l'un d'eux, ils peuvent être automatiquement téléchargés, et Vous ne pourrez alors pas les visualiser à partir d'un autre de ces Services, sauf à effectuer un transfert manuel.

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

### **10.3 Acheminement des Courriers électroniques**

Nordnet se réserve le droit de ne pas envoyer ni acheminer vers ou depuis vos adresses électroniques les messages d'une taille supérieure à 50 Mo (cinquante Méga Octets). Vous et/ou l'expéditeur du message serez averti alors de leur non délivrance.

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

Si votre correspondance revêt un caractère important, Nordnet Vous recommande d'une manière générale de doubler l'envoi du Courrier électronique par l'envoi d'un courrier papier.

#### **10.4 Stockage des Courriers électroniques**

Vous disposez d'un espace de stockage, sur nos serveurs, limité à deux (2) Gigaoctets par adresse électronique.

Une fois l'espace maximal atteint, à défaut de téléchargement par le Client ou l'Utilisateur des Courriers électroniques qui lui sont destinés, les nouveaux Courriers électroniques reçus ne pourront être stockés et donc reçus. Il Vous appartient donc de télécharger régulièrement les messages qui Vous sont adressés et de veiller à conserver l'espace suffisant sur votre boîte de réception.

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

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

#### **10.5 Services associés de protection du Service de messagerie**

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

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

Par ailleurs, Vous êtes informé qu'aucun dispositif de sécurité informatique ne procure une protection absolue à son Utilisateur.

Vous êtes informé que le Service antivirus de messagerie de Nordnet est à même d'identifier les virus connus.

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

Si le Service antispam 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 :-((.

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

#### **11 SERVICE EN LIGNE DE PRESSE NUMERIQUE**

Dans le cadre de votre Offre neosat pro100, Vous bénéficiez d'un Service en ligne de Presse Numérique. Une fois le titre de presse téléchargé sur votre appareil connecté, Vous pourrez accéder, avec ou sans connexion Internet, à un catalogue de titres de presse à partir de votre ordinateur, smartphone ou tablette compatible ou via l'application Cafeyn.

Pour activer le Service, il est nécessaire que Vous vous créiez un compte auprès de notre partenaire Cafeyn depuis le site [www.cafeyn.co](http://www.cafeyn.co) en

renseignant le code d'activation affiché au sein de votre Espace Client, rubrique « Presse ».

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

## **12 PRODUITS DE SECURITE**

Définitions :

Appareil : terminal mobile (Tablette ou Smartphone sous Android) ou ordinateur (PC ou MAC), sur lequel peut être installé un Produit de sécurité.

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

Vérifications préliminaires

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

- L'Appareil répond à la configuration minimale requise pour l'utilisation du Produit et aux Prérequis,
- L'absence de logiciels aux fonctionnalités équivalentes, lesquels pourraient perturber ou neutraliser l'installation du Produit,
- L'absence d'éléments malveillants : virus, vers....

Précautions d'emploi

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

Il est donc prudent et conseillé :

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

Paramétrage

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

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

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

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

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

### **12.1 Suite de sécurité Securitoo**

Définitions

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

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

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



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

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

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

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

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

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

**Produit(s) de sécurité** : Contrôle Parental et/ou Suite de Sécurité Securitoo.

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

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

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

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

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

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

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

#### *Fonctionnalités de la Suite de sécurité Securitoo*

Le Produit protège l'appareil du Client connecté à Internet. Produit installé avec une clé d'activation unique sur cinq appareils différents maximum (Ordinateur sous Windows, Mac, Tablette ou Smartphone

sous Android et iOS). Si plusieurs Utilisateurs d'un Appareil souhaitent utiliser le Produit, installation par profil Utilisateur peut être nécessaire.

Les fonctionnalités du produit accessibles, selon la version installée sur votre appareil et sa compatibilité, sont disponibles sur [nordnet.com](http://nordnet.com), et sur [assistance.nordnet.com](http://assistance.nordnet.com).

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

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

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

#### *Activation des produits - installation*

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

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

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

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

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

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

### **13 OPTIONS**

Les Options sont souscrites sur demande de votre part à Nordnet, via le Bon de commande et/ou l'Espace Client et/ou le Site Nordnet. Les caractéristiques des Options et les conditions contractuelles et tarifaires qui leur sont applicables sont présentées lors de la Commande, sur le Site Nordnet et/ou sur demande auprès de Nordnet (cf. article 29 « Notifications »).

#### **13.1 Location de la Tête TV**

Option permettant la location d'une Tête TV, compatible TNT SAT, HD, pour recevoir des chaînes de télévision et de radio, et permettant de relier des décodeurs TV pour desservir vos téléviseurs. Elle doit être installée sur votre parabole, et attachée à la tête d'émission/réception Internet du Kit Satellite grâce à la fixation double tête fournie par Nordnet. Son usage nécessite que Vous disposiez parallèlement d'un décodeur TV compatible (pouvant être loué en Option auprès de Nordnet).

#### **13.2 Location du Décodeur-enregistreur TV**

Option permettant de bénéficier de la location d'un Décodeur-enregistreur TV compatible avec TNT SAT, avec disque dur externe d'une capacité de 1 To et carte d'accès TNT SAT valable 4 ans, Vous

permettant d'accéder à tout ou partie des chaînes gratuites de la TNT. A l'issue de ce délai, il Vous appartiendra de renouveler la carte auprès de TNT SAT. Sur présentation d'une facture acquittée, Nordnet Vous remboursera le coût de ladite carte sur votre facture d'abonnement à l'Offre suivante.

Les chaînes TV et radio sont susceptibles d'évolution par TNT SAT.

Pour l'accès à des bouquets TV complémentaires, il Vous appartient d'acquérir par ailleurs à vos frais les équipements complémentaires de type démodulateurs, carte de décodage spécifique, câbles (ex : coaxial), etc., ou de souscrire directement ces services auprès de prestataires tiers (ex : adhésion à un bouquet de chaînes payantes compatibles avec la réception par le satellite Konnect).

### **13.3 Location de Boîtiers CPL (Courant Porteur en Ligne)**

Dans l'hypothèse où l'équipement (notamment l'ordinateur, le décodeur-enregistreur TV, ...) que Vous souhaitez relier à la NordnetBox est éloigné de cette dernière, Nordnet vous propose de souscrire à l'Option « Boîtiers CPL », comprenant un lot de 2 boîtiers (dans la limite de 6 lots), pour Vous connecter à Internet en utilisant le réseau électrique du local au sein duquel l'installation des Matériels est réalisée.

Nordnet vous rappelle que l'utilisation de boîtiers CPL peut entraîner une baisse du débit de votre Service d'accès à Internet.

### **13.4 Option Wi-Fi Premium**

Cette Option comprend :

- La mise à disposition d'une NordnetBox incluant l'Internet sans fil Wi-Fi 6. Le paramétrage de votre NordnetBox devra être effectué uniquement via votre Espace Client « Nordnet Et Moi ». La NordnetBox mise à votre disposition est compatible avec un téléphone disposant de sa propre base DECT (pour la VoIP).

- La mise à disposition d'un répéteur Wi-Fi (uniquement sur demande). La configuration de votre logement pouvant nécessiter ou non l'utilisation d'un répéteur Wi-Fi, Nordnet a donc fait le choix de ne l'envoyer que sur votre demande, afin de s'adapter à votre situation et d'éviter l'envoi d'un matériel inutile (des frais de préparation et de livraison de 15€ vous seront alors appliqués).

- L'accès à un « coach Wi-Fi » afin de vous aider à configurer votre réseau Wi-Fi et paramétrer vos appareils personnels qui y seront connectés. Afin de permettre un diagnostic préalable de la NordnetBox, nous vous conseillons de prendre rendez-vous avec le Coach Wi-Fi via votre Espace Client (prochainement accessible) ou au 3420 (service gratuit + prix d'appel).

Il est précisé que dès la réception de votre NordnetBox incluant le Wi-Fi 6, si Vous bénéficiez précédemment de la mise à disposition d'une NordnetBox dans le cadre de votre Offre d'accès Internet, Vous devez restituer à Nordnet la NordnetBox actuellement mise à votre disposition, dans les conditions définies au sein des conditions contractuelles applicables (cf. article 11.5 « Retour de Matériel » des présentes).

Pour toute information relative aux caractéristiques de la NordnetBox incluant le Wi-Fi 6, ainsi qu'à son installation, sa configuration et son paramétrage, nous Vous invitons à consulter le site d'assistance de Nordnet accessible à l'adresse suivante : [www.assistance.nordnet.com](http://www.assistance.nordnet.com), en complément de votre rendez-vous avec le Coach Wi-Fi.

## **14 MATERIELS**

### **14.1 Les Matériels**

En complément de l'articles 13 portant en tout ou partie sur des Matériels pouvant être loués dans le cadre de la souscription d'une Option à l'Offre neosat pro100, les Matériels suivants sont mis à votre disposition pour la durée du Contrat : un Kit Satellite, une NordnetBox, une carte SIM et un téléphone fixe.

Les Matériels loués (y compris dans le cadre d'Options) ou mis à disposition restent la propriété pleine et entière de Nordnet et doivent être restitués à Nordnet dans les conditions définies à 14.5 « Retour de Matériel »

#### **14.1.1 Kit Satellite**

Le Kit Satellite mis à disposition par Nordnet dans le cadre de l'Offre neosat pro100 est compatible avec l'Offre neosat pro100 et le satellite Konnect Eutelsat.

#### **14.1.2 NordnetBox**

La NordnetBox est une box Internet compatible avec les différents Services et Matériels de l'Offre et des Options, pré-paramétrée pour fonctionner avec l'Offre neosat pro100.

#### **14.1.3 Téléphone fixe**

Un téléphone fixe sans fil est mis à votre disposition par Nordnet afin de procéder à vos appels téléphoniques fixes.

### **14.1.4 Carte SIM**

Une Carte SIM est mise à votre disposition par Nordnet (toute carte supplémentaire Vous sera facturée aux tarifs et conditions en vigueur au jour de votre demande). L'Abonné s'interdit de céder la Carte SIM (que ce soit à titre gratuit ou onéreux), de la louer, de la détruire, de la reproduire, ou de la dégrader de quelque manière que ce soit.

Vous pouvez procéder à la Commande d'une Offre Mobile de Nordnet à partir de votre Espace Client.

Le Client est ainsi responsable de l'utilisation qui sera faite de la Carte SIM. En cas de perte ou de vol, comme de dégradation de la Carte SIM, Vous Vous engagez à en informer Nordnet par courrier ou par téléphone aux heures et jours ouvrés (Cf. article 29 « Notifications »). En cas de perte ou de vol, une copie du procès-verbal établi par les services de police lors de votre déclaration devra être transmise à Nordnet. Les éventuelles communications passées avec la Carte SIM restent à votre charge jusqu'à la date et l'heure de la notification de la perte ou du vol de cette dernière auprès de Nordnet.

Si la Carte SIM mise à disposition par Nordnet devait être remplacée (notamment sur demande du Client, en cas de perte ou vol, ou en cas de Carte SIM défectueuse), Nordnet Vous adresserait une nouvelle Carte SIM dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la déclaration de perte ou de vol. Le coût de la Carte SIM et de son envoi seront supportés par le Client, à moins que la défectuosité ne soit due à un défaut intrinsèque de la Carte SIM. Le Client pourra être amené à devoir activer la nouvelle Carte SIM reçue en contactant Nordnet au 34 20 (service gratuit + prix d'appel).

Nordnet se réserve le droit, à l'issue du Contrat, de réclamer la restitution de la Carte SIM dans les conditions définies à l'article 14.5 « Retour de Matériel » des Conditions Contractuelles.

L'utilisation des Services inclus au sein des Forfaits Mobile nécessite que Vous disposiez d'un téléphone Mobile fonctionnel, compatible avec tout ou partie des Services, selon votre convenance.

### **14.2 Activation de l'Offre – installation du Matériel**

Il Vous est rappelé que pour accéder aux Services, il convient de suivre une procédure d'installation impliquant un rôle actif de votre part.

Dans le cadre de la souscription de l'Offre neosat pro100, notre partenaire antenniste procédera à l'installation du Kit satellite neosat et de la Tête TV (si Vous avez souscrit l'Option Location Tête TV), ainsi que la mise en service de ce(s) Matériel(s). Cette prestation d'installation est disponible en France métropolitaine à l'exception des lieux inaccessibles directement par chemins carrossables (îles, massifs montagneux ...). Cela comprend également la garantie d'intervention (limitée au pointage, à la connectique, et au paramétrage du Kit satellite neosat).

Il vous appartient de vérifier préalablement à la souscription notamment le respect des Pré-requis (en particulier en ce qui concerne l'environnement du lieu d'installation, les éventuelles autorisations préalables et nécessaires à l'installation, une servitude de passage, ...), des conditions liées à l'installation, et de vos obligations.

Il est nécessaire que votre ordinateur réponde à la configuration minimale visée sur la documentation du Matériel ou disponible sur simple demande auprès de Nordnet.

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 pour permettre le fonctionnement du(des) Service(s).

Tout logiciel aux fonctionnalités équivalentes ou qui empêcherait l'installation, déjà présent sur l'appareil sur lequel doit être installé le(s) Service(s), 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.

Vous vous engagez à respecter les modalités d'installation et d'utilisation des logiciels, ainsi que les mises à jour, et à ne pas procéder à une quelconque modification des composants logiciels et matériels, et de la configuration enregistrée par Nordnet.

A défaut, l'intervention ne pourrait ne pas pouvoir être réalisée, que ce soit en tout ou partie.

Sous quatre (4) jours à compter de la souscription à l'Offre, notre partenaire antenniste vous contactera pour prendre rendez-vous. Il procédera à l'installation en façade du Kit satellite neosat et le cas échéant de la Tête TV (si Vous avez souscrit l'Option Location Tête TV), ainsi qu'à la mise en service de ce(s) Matériel(s) (à l'exception de tout autre), associé(s) à la NordnetBox.

L'intervention sera réalisée sous quatre (4) semaines, sous réserve néanmoins le cas échéant des éventuelles mesures sanitaires, d'un cas de force majeure, et/ou de votre disponibilité.

L'intervention est limitée à la prestation standard comprenant :

- Le déplacement
- L'assemblage du kit satellite et de la tête TV (si inclus)
- L'installation de l'antenne en façade
- Le raccordement du local à l'antenne
- L'installation et connexion du modem satellite, de la NordnetBox et du décodeur TV TNTSAT (si inclus)
- Le pointage de l'antenne
- La validation de la qualité de l'installation et relevé des valeurs de réception
- La vérification de la qualité de réception TV (si inclus)
- L'activation du service Internet
- La connexion du PC client à la NordnetBox
- Le test de navigation
- L'aide à la prise en mains.

En cas de non-présentation, du technicien mandaté par l'Opérateur d'infrastructure, à un rendez-vous nécessaire dans le cadre d'un changement de fournisseur afin qu'il soit effectif, sans que Nordnet, l'Opérateur d'infrastructure n'ait informé le Client de l'annulation du rendez-vous, le Client pourra demander à Nordnet (cf. article 29 « Notifications ») une indemnité dont le montant s'élevra alors à un cinquième du prix mensuel de l'Offre souscrite par jour de retard. Le retard s'entend du délai allant du jour suivant le jour de non-présentation du technicien au jour de présentation effective d'un technicien mandaté par l'Opérateur d'infrastructure, dont l'intervention vise à permettre le changement de fournisseur. L'indemnité sera réglée dans les 30 jours de la demande.

Toute intervention complémentaire que Vous solliciteriez devra faire l'objet d'une commande spécifique complémentaire auprès de l'(d'un) antenniste (Nordnet serait alors tiers à la relation issue de cette intervention complémentaire à la prestation standard).

La garantie d'intervention de douze (12) mois à compter de la réalisation de cette dernière ne s'applique pas en dehors des éléments sur lesquelles elle porte (soit le pointage, la connectique et le paramétrage du Kit satellite neosat). Elle ne s'appliquera donc pas notamment en cas de d'incidence due à la modification de votre environnement, aux conditions climatiques ou un phénomène météorologique, ni en cas de défaillance ou de dégradation due au fait d'un tiers ou à votre action, votre(vos) installation(s) électrique et/ou informatique, ou encore si elle est requise pour un élément extérieur au périmètre de la prestation standard précitée.

Avant l'intervention, il est nécessaire, en complément de la vérification des Pré-requis et des conditions d'installation, que Vous prépariez les éléments utiles tels que le Matériel reçu préalablement de Nordnet et les Identifiants pour procéder à la mise en service.

Votre présence est également requise le temps de l'intervention au lieu d'installation. Le lieu d'installation devra quant à lui être accessible le jour de l'installation.

Nous Vous remercions par avance de faire bon accueil à notre partenaire antenniste, de respecter le cas échéant les précautions sanitaires, et de lui permettre l'accès au lieu d'installation. Nous attirons votre attention sur l'importance du compte-rendu d'intervention qui Vous sera remis à l'issue de l'intervention, sur lequel nous Vous invitons à apposer vos éventuels commentaires et signature. Si dans le cadre de l'intervention, l'antenniste est amené à avoir accès à vos Identifiants pour procéder à la mise en service du Matériel, il Vous faudra modifier ces Identifiants à l'issue de la prestation.

Il est entendu que Nordnet et son prestataire antenniste ne pourront être tenus responsable d'un dommage, d'un défaut de prestation ou en cas d'intervention incomplète et des suites qui en résulteraient, en cas de fait d'un tiers, d'une faute, négligence ou omission de votre part, d'un défaut

de l'environnement du lieu d'installation ou de votre installation matérielle ou électrique, du non-respect des Pré-requis, de vos obligations ou des conditions d'installation ou d'intervention, ou encore d'un cas de force majeure.

Par ailleurs, si l'intervention ne pouvait être réalisée en raison d'un défaut de respect des obligations à votre charge. Le déplacement de notre partenaire antenniste pourrait alors Vous être facturé au tarif de cent huit euros trente-cinq centimes (108,35€) HT soit cent trente euros (130 €) TTC et le délai d'intervention serait alors allongé.

Nordnet attire en outre votre attention sur le fait que la désinstallation du Kit Satellite peut laisser apparaître des trous réalisés sur le support en vue de la fixation du Kit Satellite (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.

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

Dans le cadre de l'Offre et selon les éventuelles Options souscrites, le Matériel pourra Vous être mis à disposition ou loué. Dans tous les cas, Vous devez en faire une installation, désinstallation et utilisation conforme. Vous ne pourrez les modifier, les ouvrir, les désassembler, les adapter, etc., à défaut Vous seriez responsable et garantiriez Nordnet et le cas échéant ses partenaires, fabricant et/ou distributeur du Matériel, contre toute conséquence dommageable qui en résulterait, en complément de la facturation du Matériel concerné émise par Nordnet à votre rencontre au tarif défini sur le Site Nordnet. Nordnet n'est par ailleurs nullement responsable du défaut de garantie qui Vous serait alors opposé.

Le Matériel mis à disposition ou loué reste la propriété pleine et entière de Nordnet. Par conséquent, il ne peut être cédé, donné en location par vos soins ou saisi par vos créanciers.

La propriété du Matériel mis à votre disposition ou loué 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 ou sur le Site Nordnet <https://www.nordnet.com/corporate/tarifs> rubrique « Matériel »).

Vous vous interdisez d'effectuer toute ouverture, intervention technique, transformation ou modification de(s) Matériel(s) et logiciels inclus, loué(s) ou mis à votre disposition à quelque fin que ce soit.

En cas de détuosité ou dysfonctionnement constaté par le Client, il permet à Nordnet d'effectuer tout test et diagnostic permettant d'identifier la situation, celui-ci pouvant avoir diverses causes y compris les équipements du Client ou le fait d'un tiers.

En cas de défectuosité de tout ou partie du(des) Matériel(s) dont Vous êtes en mesure de nous justifier, Nordnet s'engage à remplacer le Matériel ou la partie du Matériel que Vous lui aurez retournée préalablement dans les conditions visées à l'article 14.5 « Retour de Matériel », sauf si la défectuosité est due à une faute, de votre part ou d'un Utilisateur de l'Offre souscrite ou du Matériel ou chose dont Vous avez la garde.

#### **14.4 Dégradation, perte ou vol du Matériel**

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.), Vous devrez en informer Nordnet dans les plus brefs délais, et retourner le cas échéant tout ou partie du Matériel endommagé mis à votre disposition ou loué. Nordnet Vous facturera dès lors la partie ou le Matériel touché par le sinistre, au prix indiqué sur le Site Nordnet à l'adresse <https://www.nordnet.com/corporate/tarifs> rubrique « Matériel », charge à Vous, si Vous bénéficiez des assurances nécessaires, de Vous rapprocher de votre assureur afin d'en obtenir le remboursement. Nordnet Vous livrera dès lors tout ou partie d'un Matériel équivalent selon les modalités définies par Nordnet.

En tout état de cause, Vous êtes informé du fait que Nordnet ne peut effectuer d'expertise, ni confirmer l'origine du sinistre affectant tout ou partie du Matériel auprès de votre compagnie d'assurance, ni par conséquent les mesures nécessaires afin d'y remédier.

#### **14.5 Retour de Matériel**

Chaque fois que Vous devez retourner le Matériel à Nordnet, en tout ou partie, celui-ci doit être retourné à Nordnet (coordonnées disponibles à

l'article 29 « 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. Les éventuels frais que pourrait engager le Client pour procéder au démontage (hors le cas de l'exercice de la garantie légale) et au retour du Matériel sont à la charge du Client sauf disposition contraire, ou fourniture au seul choix de Nordnet, d'un bon de retour permettant au Client de procéder au retour du Matériel sans frais. A titre indicatif, les tarifs applicables par la Poste sont accessibles à l'adresse suivante : <https://www.laposte.fr/tarifs-postaux-colis>.

#### **14.6 Equipement électrique et électronique**

Nordnet Vous informe que les Matériels fournis ou loués au titre de l'Offre souscrite ou des Options sont considérés comme des équipements électriques et électroniques pouvant avoir des effets potentiels sur l'environnement et la santé humaine. Ainsi, les Matériels doivent 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. Le retour du Matériel mis à disposition ou loué au titre du Contrat doit donc être effectué par le Client pour permettre à Nordnet d'effectuer un traitement approprié à ce titre.

#### **14.7 Pièces détachées - Reconditionnement**

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

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

### **15 LIVRAISON**

#### **15.1 Date et modalités de livraison**

La fourniture du Service ou la livraison du Matériel interviendra à l'adresse de livraison située dans la Zone de couverture ouverte à la commercialisation, au plus tard dans un délai de quinze (15) jours francs à compter de la date de réception par Nordnet, de votre Commande complète et valide. Votre Offre sera activée par Nordnet et l'opérateur satellitaire, dans le même délai, sous réserve de la disponibilité de l'Offre au lieu d'installation du Kit Satellite et de l'éligibilité définitive de votre logement/local.

Pour bénéficier de l'Offre, vous devez préalablement (faire) installer les Matériels, et activer, selon les modalités communiquées, tout ou partie des Services inclus dans l'Offre.

Vous êtes informé que tout nouvel envoi d'un Matériel nécessitera le paiement du prix de ce support ou Matériel et des éventuels frais d'envoi le cas échéant aux tarifs en vigueur sur le Site Nordnet, hors le remplacement d'un Matériel défaillant (sous réserve que la défaillance ne vous soit pas imputable).

La livraison du(des) Matériel(s) est réalisée le jour où il(s) est(sont) 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.

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(les) Matériel(s) 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, dans les trois (3) jours de la réception du Matériel. En cas de défaut, il devra être retourné à Nordnet, dans les conditions visées à l'article 14.3 « Propriété et transfert des risques du Matériel ».

#### **15.2 Défaut de livraison**

Lorsque Nordnet s'est engagée à vous livrer dans un délai précis, et à défaut de livraison, non dû à un cas de force majeure, Vous pouvez résilier le Contrat en faisant connaître votre décision par écrit.

Le Contrat est considéré comme résilié à la réception, par Nordnet, de l'écrit du Client notifiant sa décision, à moins que Nordnet ne se soit exécutée entre l'envoi et la réception de cet écrit.

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 résilié. 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.

#### **15.3 Indisponibilité de l'Offre souscrite**

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 Commande d'une Offre d'une qualité et d'un prix équivalents, compatible le cas échéant avec les Services inclus à l'Offre, dans les quarante-cinq (45) jours à compter de la prise en compte de votre Commande ou en cas de délai de livraison supérieur à quarante-cinq (45) jours, dans le cadre de ce délai.

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

#### **16.1 Entrée en vigueur du Contrat**

Le Contrat produit ses effets le jour ouvré suivant la réception de votre Commande complète par Nordnet ou, en cas de Commande de modification de votre Contrat en cours, à la fin du mois au cours duquel Nordnet reçoit ladite Commande sauf indications contraires.

#### **16.2 Mise en service**

Dès lors que la Commande sera complète et valide, Nordnet procédera à la mise en service de votre abonnement à l'Offre dans un délai d'un jour ouvré.

#### **16.3 Durée du Contrat**

La durée du Contrat est de vingt-trois (23) mois plus le mois en cours au jour du début de de facturation du Contrat (hors frais initiaux, frais de mise en service, frais de préparation et de livraison). A l'issue de cette période, le Contrat sera tacitement renouvelé par périodes successives d'un mois, sauf résiliation dans les conditions définies à l'article 25 « Résiliation », à moins que Vous ne bénéficiiez d'une offre promotionnelle incluant un engagement de durée ou que Vous optiez éventuellement pour une Offre de renouvellement ou un engagement de durée différent.

Toutefois, si Vous avez payé d'avance plusieurs mensualités au titre du Contrat, alors la durée du Contrat sera la durée la plus longue entre la période d'engagement initiale et la durée correspondant au nombre de mensualités payées d'avance, sauf durée supérieure fixée au sein de l'Offre. Le cas échéant, par exception, et à défaut de résiliation dans les conditions de l'article 25 « Résiliation », le Contrat se renouvellera pour des périodes successives correspondant à la durée équivalant au nombre de mensualités payées d'avance, à moins que Vous n'optiez pour une éventuelle Offre de renouvellement ou un engagement de durée supérieure.

Le Contrat, comme chacune des éventuelles Options souscrites, peuvent être résiliés à tout moment dans les conditions définies à l'article 25 « Résiliation ».

Dans le cadre du Contrat, les éventuelles Options souscrites le sont pour une durée d'un (1) mois plus le mois en cours au jour de la Commande. A l'issue de cette période, l'Option sera tacitement renouvelée pour des périodes successives d'un mois, à moins que Vous ne la résilieiez.

#### **16.4 Droit de rétractation**

Si Vous agissez en qualité de non-professionnel ou si Vous êtes un Petit professionnel, Vous disposez d'un droit de rétractation en vertu des articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, lequel doit être exercé dans un délai de quatorze (14) jours à compter de date de réception du Matériel mis à votre disposition ou loué dans le cadre de l'Offre souscrite, à l'adresse de livraison que Vous avez renseignée lors de votre Commande, qu'il s'agisse ou non du lieu d'installation du Matériel, ou que la livraison effective soit réalisée entre vos mains ou celle d'un tiers.

Ce droit de rétractation doit être exercé auprès de Nordnet, par écrit, mentionnant vos coordonnées complètes, l'Offre, l'Option ou le Matériel concerné ainsi que, le cas échéant votre numéro de compte Client et de Contrat, ainsi que, le cas échéant, les éléments justifiant que Vous remplissez les conditions de l'article L.221-3 du Code de la

consommation. Vous pouvez également utiliser le formulaire de rétractation téléchargeable sur le Site Nordnet.

En outre, conformément aux dispositions édictées par l'ARCEP, si Vous sollicitez la portabilité de votre numéro de téléphone fixe, Vous ne pourrez pas Vous prévaloir du droit de rétractation.

Le Matériel doit être retourné, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant cette notification, dans les conditions visées à l'article 14.5 « Retour de 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 Vous fournissiez 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.

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

### **16.5 Suspension de votre Contrat**

Dans le cadre de l'Offre neosat pro100, Vous bénéficiez de la possibilité de suspendre votre Offre (hors Option), une fois par année civile, pour une période comprise entre un (1) et six (6) mois calendaires en adressant votre demande au Service Clients (cf. article 29 « Notifications »). Votre Offre sera automatiquement réactivée à l'issue de la suspension.

## **17 CONDITIONS TARIFAIRES**

### **17.1 Tarifs**

Les tarifs en vigueur de l'Offre, des Options et Matériels proposés par Nordnet sont consultables sur le Site Nordnet, à l'adresse <https://www.nordnet.com/corporate/tarifs> (rubrique "Tarifs" du site [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com)), en annexe des présentes pour la VoIP, lors de la Commande et sur simple demande auprès de Nordnet (cf. article 29 « Notifications »). Le tarif applicable est celui en vigueur au jour de la réception de la Commande complète, de son renouvellement ou de sa modification. Les tarifs sont exprimés Hors Taxes (HT) et en Toutes Taxes Comprises (TTC) incluant la TVA et hors frais de préparation et de livraison. Les tarifs indiqués tiennent compte de la TVA applicable au jour de la Commande complète, de son renouvellement ou de sa modification. Si le taux de TVA ou de toute autre taxe applicable venait à être ajouté ou modifié, ces changements pourraient être répercutés sur le prix en vigueur lors de la Commande au jour de leur entrée en vigueur. Nordnet fera les meilleurs efforts pour Vous en avertir par tout moyen approprié, y compris par message porté sur le Site de Nordnet ou dans votre Espace Client.

Hors éventuelle offre promotionnelle, code promo ou de parrainage, pour toute Commande, des redevances mensuelles sont dues au titre de l'Offre et des éventuelles Options souscrites, de même que des frais de mise en service, frais de préparation et de livraison ou frais de migration le cas échéant, et auxquels peuvent éventuellement s'ajouter vos consommations de téléphonie fixe non incluses dans l'Offre souscrite, selon les tarifs applicables et destinations (cf. Annexes des présentes), les frais applicables en cas d'impayés (article 17.6 « Incidents de paiement »).

En outre, en cas de rupture anticipée de votre engagement sur votre demande ou en conséquence de l'inexécution de tout ou partie de vos obligations, des frais (cf. article 26 « Conséquences de la Cessation du Contrat »), dus à ce titre, seront appliqués. Il en sera de même à défaut de retour de Matériel mis à disposition ou loué dans le cadre de l'Offre ou de l'Option souscrite (à la suite de leur résiliation effective, quel que soit le motif, ou en cas de remplacement éventuel), selon les conditions et indemnités définies, notamment disponibles sur demande auprès de Nordnet et sur le Site Nordnet à l'adresse <https://www.nordnet.com/corporate/tarifs> rubrique « Matériel ».

Nordnet se réserve le droit de modifier tout ou partie des tarifs de l'Offre, des consommations liées à l'utilisation des Services, des Matériels, et des éventuelles Options à tout moment. Toutefois cette modification ne sera pas applicable aux Contrats en cours, sauf modification du Contrat ou renouvellement ou modification résultant d'une disposition légale ou d'une demande des autorités.

Si Vous demandez la réalisation d'actions particulières pouvant être sujettes à facturation, ou si Vous utilisez un Service souscrit de manière ponctuelle ou non compris au titre de l'Offre souscrite, ou au-delà ce qu'elle permet, Vous serez facturé suivant les tarifs applicables, consultables sur le Site de Nordnet et/ou aux Conditions contractuelles et/ou lors de la Commande.

L'Offre souscrite, 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 Service, Produit et/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(des) Service(s) ou du(des) Matériel(s) fourni(s). En pareille hypothèse, chacune des parties pourra résilier le Contrat de plein droit par courrier adressé à l'autre Partie et la responsabilité de Nordnet ne pourra être mise en cause de ce fait.

### **17.2 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, suspendu, et/ou résilié si la difficulté demeure, conformément aux articles 23 et 25 relatifs au « Blocage » et à la « Résiliation ».

Pour les paiements récurrents, nous Vous invitons, si Vous résidez en France métropolitaine et disposez d'un compte bancaire dans un établissement situé en France, à procéder aux paiements des sommes dues au titre de l'Offre souscrite prioritairement par prélèvement bancaire.

Pour les Commandes de Matériels, sauf conditions de paiement spécifiques éventuellement proposées par Nordnet lors de la Commande, le paiement de la somme due sera effectué au comptant, lors de votre Commande.

La validation de votre Commande est conditionnée à la réception d'un moyen de paiement valide par Nordnet. Si Vous souhaitez régler en utilisant un moyen autre que le prélèvement automatique, ou en cas de difficulté, ou si Vous êtes une personne publique, ou encore si Vous résidez hors de France ou disposez d'un compte bancaire dans un établissement situé hors de France, Vous êtes invité à contacter Nordnet afin de convenir de modalités de paiement appropriées à votre situation (cf. article 29 « Notifications »).

De même, pour les paiements récurrents, si Vous souhaitez modifier votre moyen de paiement, l'accord exprès et préalable de Nordnet est requis.

Si Vous disposez d'un solde positif sur la Cagnotte lors de la facturation émise par Nordnet au titre de l'Offre souscrite, Nordnet déduira automatiquement, selon le montant disponible, tout ou partie de ce solde du montant dû par le Client (cf. article 17.5 « Cagnotte »).

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 sont émises électroniquement, sauf si Vous demandez à les recevoir sur support papier, et sont accessibles, de même que vos relevés de consommations au sein de votre Espace Client.

Pour contester une facture, il Vous faut adresser par écrit à Nordnet (cf. article 29 « Notifications ») les raisons précises et justification de cette contestation, qui doivent constituer un motif de non-paiement. Nous vous rappelons que les Offres de communications électroniques bénéficient d'une prescription spéciale de douze (12) mois.

### **17.3 Modalités de facturation et de règlement**

L'Offre et les éventuelles Options souscrites sont facturées mensuellement, d'avance (hors conditions de paiement et facturation spécifiquement convenues avec Nordnet (cf. article 16.2 « Durée du Contrat »), à l'exception des autres frais (liés à la souscription, à la livraison, ou encore à la résiliation de l'Offre souscrite, au non-retour du Matériel loué ou mis à disposition, à la rupture du Contrat, ou en cas d'impayés) sont facturés après la survenance du fait générateur, à terme

échu, de même que vos éventuelles consommations non incluses dans l'Offre relatives à la VoIP, au cours du mois suivant leur consommation. Nordnet ne pratique pas d'escompte.

Pour les Commandes de Matériels la facturation du Matériel émise par Nordnet pourra apparaître sur la facture liée à l'Offre.

Le Matériel est facturé par Nordnet aux tarifs en vigueur lors de la Commande, tel que précité, incluant le cas échéant les frais de préparation et de livraison, et selon les modalités de paiement convenues, peu important l'installation ou l'utilisation du Matériel par le Client.

Si le montant des communications VoIP hors forfait excédait cinquante euros HT (50€ HT) soit soixante (60) euros TTC cumulés au cours d'un mois, Nordnet se réserverait la possibilité de bloquer la faculté de passer des communications VoIP hors forfait jusqu'au mois suivant. Vous auriez cependant la possibilité de réactiver le Service concerné sous réserve du paiement immédiat du montant correspondant à vos consommations, sous la forme d'une avance sur facturation, en contactant Nordnet (cf. article 29 « Notifications »).

Vous êtes informé que Nordnet ne dispose pas des outils lui permettant de suivre en direct la consommation faite par le Client de la VoIP, ces informations lui étant transmises par son opérateur partenaire. Par conséquent, le montant de vos communications peut dépasser le seuil annoncé avant que Nordnet ne procède à l'éventuel blocage du Service concerné, si Nordnet use de cette faculté. En outre, le montant de vos communications de téléphonie fixe hors forfait qui Vous est annoncé par Nordnet lors du blocage du Service concerné Vous est le cas échéant indiqué à titre indicatif, sous réserve des informations qui pourraient être ensuite communiquées à Nordnet par l'opérateur partenaire, et de vos communications téléphoniques non encore enregistrées à ce titre.

Nordnet peut également être tenue d'appliquer des plafonds de facturation définis par voie réglementaire ou par l'autorité de régulation compétente (ARCEP). Toutefois, sous réserve que la réglementation le permette et si Vous ne souhaitez pas que ces restrictions Vous soient appliquées, Vous pouvez procéder au paiement du montant des consommations hors-forfait correspondant, puis adresser une demande expresse de déblocage à Nordnet (cf. article 29 « Notifications »).

Lors de la facturation du 2<sup>e</sup> mois d'abonnement, le 1<sup>er</sup> mois d'abonnement est facturé au prorata temporis, (jusqu'au dernier jour du 1<sup>er</sup> mois) à compter de la première des deux dates suivantes :

- la date d'activation du Service d'Accès Internet par le Client, ou
- la date de mise en service de l'Offre, auquel s'ajoutent trente (30) jours, dès lors que votre Commande est complète et valide.

Si Vous disposez d'un solde positif sur la Cagnotte lors de la facturation émise par Nordnet au titre de l'Offre souscrite, Nordnet déduira automatiquement, selon le montant disponible, tout ou partie de ce solde du(des) montant(s) dû(s) par le Client (cf. article 17.5 « Cagnotte ») et présentés sur la facture correspondante.

#### **17.4 Offres promotionnelles de Nordnet**

Si Vous bénéficiez d'une offre promotionnelle, d'un code promo ou de parrainage le cas échéant, ceux-ci ne peuvent être utilisés que pour l'Offre neosat, le Matériel et/ou l'Option désignée et dans le respect des conditions afférentes (consultables pour l'offre promotionnelle ou le code promo, sur le support de l'opération et le cas échéant pour le parrainage à l'adresse <https://www.nordnet.com/pdf/reglement-parrainage>). Ils ne pourront le cas échéant être cumulés que si les conditions qui leur sont associées le permettent expressément. En demandant le bénéfice d'une offre promotionnelle, d'un code promo ou de parrainage le cas échéant, vous vous engagez à en avoir pris connaissance et avoir accepté les conditions qui leur sont liées.

Si vous sollicitez, dans le cadre de votre Souscription, l'application :

- d'offre(s) promotionnelle(s) (hors code promo), elle(s) sera(ont) appliquée(s) directement sur votre(vos) facture(s) ;
- d'avantages liés à l'utilisation d'un code promo ou au Parrainage, il(s) sera(ont) crédité(s) sur votre Cagnotte (consultable via votre Espace Client) puis viendra(ont) en déduction de votre(vos) facture(s).

Pour toute précision, veuillez vous reporter aux conditions et modalités qui leur sont applicables.

### **17.5 Cagnotte**

#### **17.5.1 Généralités**

Les présentes stipulations ont pour objet de définir les droits et obligations de Nordnet et du Client dans le cadre d'opérations promotionnelles mises en œuvre par Nordnet, ainsi que de remises accordées le cas échéant par Nordnet au Client à la suite d'un dysfonctionnement de l'Offre ou une(des) réclamation(s), désigné sous le terme de « Cagnotte ». Cette Cagnotte est mise en place dès la passation d'une Commande ou de l'exécution d'une Offre de Nordnet, et pour une durée de douze (12) mois à compter de la dernière opération réalisée au crédit ou au débit de la Cagnotte par Nordnet, sans préjudice des dispositions légales en la matière et notamment celles prévues au Code de la Consommation.

L'ensemble des opérations au crédit et au débit de la Cagnotte sont visualisables, au cours de la période de validité de la Cagnotte, dans le cadre de la rubrique « Mon compte » de l'Espace Client, ou encore accessibles sur simple demande auprès de Nordnet (cf. article 29 « Notifications »). Les conditions contractuelles applicables à la Cagnotte sont celles en vigueur sur le Site Nordnet au jour de la Commande ou celles ayant été postérieurement acceptées par le Client, notamment en cas de modification de l'Offre, de son renouvellement, de sa conversion ou migration.

#### **17.5.2 Opérations au crédit de la Cagnotte**

La Cagnotte est mise en œuvre par Nordnet au bénéfice de ses Clients. Si le Client bénéficie de plusieurs Offres auprès de Nordnet, il disposera d'une Cagnotte rattachée à chaque Offre souscrite.

##### **17.5.2.1 Opérations promotionnelles**

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

Ces avantages pécuniaires, exprimés en euros TTC (montant incluant la TVA ou toutes autres taxes éventuellement applicables), viennent au crédit de la Cagnotte. Ces avantages crédités seront utilisés en déduction des prochaines factures récurrentes liées à l'Offre souscrite, constatant une Commande ou des consommations, des frais ou des redevances dus sur la période de facturation considérée, dans le cadre de l'exécution de l'Offre concernée.

Si le solde de la Cagnotte, au jour de l'émission de la facturation associée à l'Offre est positif, il en sera débité en tout ou partie. Une mention « Déduction Cagnotte » sera alors apposée sur la facture concernée. Le montant ainsi décaissé ne peut être supérieur au montant effectivement dû au titre de la facture.

Lorsque le Client bénéficie d'une opération promotionnelle, il peut la visualiser au crédit de la Cagnotte dans le cadre de l'Espace Client (un Courrier électronique pourra également lui être adressé par Nordnet). Si l'opération promotionnelle ayant généré un crédit de la Cagnotte était annulée (notamment en cas de rétractation, annulation à l'initiative du Client ou de Nordnet, non-respect des conditions liées à l'attribution de l'avantage), une opération équivalente au débit de la Cagnotte sera effectuée.

##### **17.5.2.2 Remises accordées au Client à la suite d'un dysfonctionnement de l'Offre souscrite ou une réclamation**

Sauf demande contraire du Client, toute remise qui serait accordée au Client par Nordnet dans le cadre de l'exécution de l'Offre, résultant de gestes commerciaux au titre d'un dysfonctionnement ou d'une éventuelle réclamation de la part du Client pourra également être portée au crédit de la Cagnotte. Lorsque le Client bénéficie d'une remise pour ce motif, il peut la visualiser au crédit de la Cagnotte dans le cadre de l'Espace Client (un Courrier électronique pourra également lui être adressé par Nordnet).

#### **17.5.3 Opérations au débit de la Cagnotte**

Dans le cadre des opérations portées au débit de la Cagnotte, le Client accepte l'application par Nordnet du principe de compensation entre ses créances et ses dettes.

#### **17.5.4 Anomalie**

En cas d'erreur manifeste ou d'anomalie avérée, notifiée à Nordnet ou constatée par cette dernière sur la Cagnotte, au crédit comme au débit de cette dernière, Nordnet pourra corriger l'anomalie. Le cas échéant, le Client peut visualiser la correction au débit de la Cagnotte dans le cadre de l'Espace Client (un Courrier électronique pourra également lui être adressé par Nordnet).

#### **17.5.5 Cessation du Contrat**

En cas de cessation du Contrat, pour quelle que cause que ce soit, la Cagnotte sera clôturée. Les avantages fidélité non consommés ne sont pas restituables ni monétisables. Toutefois, si à l'issue de la cessation effective du Contrat, la Cagnotte dispose d'un solde positif constitué par une remise résultant d'un dysfonctionnement de l'Offre ou d'une réclamation de la part du Client au titre de l'Offre, qui n'aurait pas été imputé en totalité sur la facture liée à l'exécution de l'Offre ou résultant de la cessation du Contrat, le Client pourra solliciter le règlement de cette seule remise, auprès du Service Consommateurs de Nordnet (Cf. article 29 « Notifications ») sous réserve d'avoir honoré l'ensemble de ses obligations contractuelles (notamment de paiement et de restitution de Matériels). Toute autre somme ayant une origine différente à celle précitée ne pourra être remboursée par Nordnet à l'issue de votre Contrat.

### **17.6 Incidents de paiement**

Tout impayé, retard de paiement, même partiel, hors contestation légitime, d'une seule facture fait l'objet d'un courrier qui Vous est adressé 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 des 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 l'Offre,
- l'imputation sur les sommes dues du solde de la Cagnotte attachée à votre Espace Client si ce dernier est positif,
- l'éventuel blocage total ou partiel de votre Offre, dans les conditions fixées à l'article 23 « Blocage », après information adressée par Nordnet, et/ou
- la résiliation de plein droit du Contrat dans les conditions fixées à l'article 25 « Résiliation »,
- si Vous avez opté pour le paiement par prélèvement, en cas de rejet de ce dernier, la possible application par Nordnet, selon votre qualité, de frais (de huit euros (8€ TTC), ce montant pouvant varier si vous résidez hors de France métropolitaine), à moins que le Client justifie se trouver en état de fragilité notamment en raison de ses conditions de ressources (cf. article L.224-37 du Code de la consommation).

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 le cas échéant les frais de rejet de prélèvement (de huit euros (8€ TTC), soit 6,67€ HT) ce montant pouvant varier si Vous êtes établi hors de France métropolitaine). 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 mis à votre disposition par Nordnet dans le cadre du Contrat, il Vous appartient de le retourner dans les conditions fixées à l'article 14.5 « Retour de Matériel ». A défaut de retour de tout ou partie du Matériel, une indemnité pourra vous être facturée au tarif présenté sur <https://www.nordnet.com/corporate/tarifs> rubrique « Matériel ».

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

## **18 IDENTIFIANTS**

### **18.1 Utilisation des Identifiants**

Les Identifiants comprennent généralement plusieurs codes, login ou mot de passe permettant soit d'accéder à tout ou partie de l'Offre, le paramétrage du Matériel et des Services, soit d'utiliser l'Espace Client 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.

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 26 « 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).

Si Vous autorisez un Utilisateur à y accéder ou si Vous avez recours à un prestataire ou un tiers, veillez à ce que votre(vos) Service(s) soi(en)t utilisé(s) dans le respect des présentes et que la confidentialité de vos Identifiants soit préservée. Nous Vous conseillons, le cas échéant, de procéder à la modification de vos Identifiants une fois terminée.

### **18.2 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 26 « Notifications » et par le moyen le plus approprié. Votre responsabilité ne sera dégagée qu'à compter de votre notification. Nordnet ne pourra être tenue responsable de toute perte, vol ou utilisation détournée de vos Identifiants et des conséquences qui en résulteraient jusqu'à la réception de votre notification.

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

Au-delà de trois (3) modifications d'Identifiants par an, Nordnet pourra Vous facturer chaque nouvelle modification 15,85€ HT, soit 19€ TTC.

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.

## **19 MAINTENANCE**

Nordnet, comme ses partenaires intervenant dans le cadre de l'Offre, peuvent être amenés à interrompre en tout ou partie le Service, Option, Produit, Matériel, pour des raisons de maintenance nécessaires au bon fonctionnement de l'Offre souscrite ou en cas de menace ou d'incident de sécurité. Ces opérations ne portent en aucun cas sur le Matériel) dont la maintenance Vous est confiée en qualité de propriétaire.

Vous serez prévenu dans la mesure du possible, et sous réserve du caractère urgent de l'opération, par une information personnelle ou, à tout le moins, par information sur le Site Nordnet ou sur la partie assistance accessible à l'adresse suivante : <http://assistance.nordnet.com/service/etat>.

Ces interruptions pour maintenance n'ouvriront droit à aucune indemnité et le Service, Option, Produit, Matériel sera accessible dès la fin de l'opération de maintenance qui sera réalisée, dans la mesure du possible, au cours des heures de faible fréquentation du réseau Internet.

En cas d'incident de sécurité générant une interruption de l'accès à Internet ou de la téléphonie fixe, Nordnet pourra proposer au Client toute mesure pour maintenir un accès, selon les moyens appropriés tels que notamment recharge mobile, Galet Wi-Fi, mise à disposition d'un accès sur une technologie accessible au logement en vue de limiter ou contourner les effets de l'incident de sécurité.

## **20 DONNEES PERSONNELLES**

Nordnet, représentée par son Président Directeur Général, prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'elle collecte et traite dans le respect des dispositions du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation des données (ci-après désigné « RGPD » ou « Règlement Général sur la Protection des Données ») et de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée, dite « Informatique et Libertés » et de la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles et de toute autre réglementation spécifique ou sectorielle applicable en matière de données personnelles.

### **20.1 DCP traitées**

Selon le cas, Nordnet traite vos Données à caractère personnel (DCP), directement collectées auprès de Vous ou résultant de l'utilisation des Offres, Produits, Services ou Matériels. Nordnet est également susceptible d'être destinataire de DCP qui ont été collectées auprès de Vous par un tiers. Nordnet ne traite que les DCP strictement nécessaires aux finalités poursuivies (cf. finalités précisées à l'article 20.2 ci-après). Nordnet traite ainsi les catégories de DCP suivantes :

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

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

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

#### Particularités liées aux données de connexion

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

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

En qualité d'opérateur de communications électroniques, pour les activités générant des données de connexion, Nordnet Vous informe qu'afin de respecter ses obligations légales et réglementaires les données de connexion sont collectées et conservées par Nordnet et/ou ses éventuels sous-traitants ou partenaires (selon l'Offre concernée), pendant une durée de 12 mois plus le mois en cours.

Nordnet et/ou ses partenaires le cas échéant pourra(ont) communiquer tout ou partie de ces données de connexion à toute juridiction compétente, autorité judiciaire ou administrative autorisée qui lui en ferait la demande dans les conditions prévues par la législation en vigueur.

## **20.2 Finalités des Traitements des DCP**

Nordnet ne traite les DCP que pour des finalités déterminées, explicites et légitimes.

Nordnet traite vos DCP dans le cadre de l'exécution des Conditions Contractuelles applicables et du respect de ses obligations légales.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **20.3 DCP de tiers**

Dans le cas où le Client transmettrait à Nordnet les DCP d'une tierce personne, comme par exemple celles d'un l'Utilisateur éventuel, il garantit avoir obtenu son consentement exprès et préalable à la collecte, à la transmission et au traitement par Nordnet desdites DCP. Il s'engage par ailleurs préalablement à lui communiquer les Conditions contractuelles applicables à l'Offre souscrite et notamment les éléments figurant au présent article en ce compris, les droits dont elle dispose sur ses DCP, ainsi que leurs modalités d'exercice (cf. article 20.7).

## **20.4 Destinataires des DCP et localisations des Traitements**

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



- toute autorité et/ou personne devant être légitimement destinataire de ces informations y compris ses conseils soumis à une obligation de secret et commissaires aux comptes, ou
- tout service de Nordnet ayant légitimement à en connaître, ou
- tout partenaire ou sous-traitant de Nordnet, qui aurait besoin de ces informations pour proposer commercialement l'(les) Offres, recueillir/saisir la Commande, exécuter ou fournir tout ou partie de la(les) Offre(s), effectuer la livraison et/ou l'installation du(des) Matériel(s), et/ou les opérations dont il aurait été chargé par Nordnet (notamment au titre des missions de maintenance, d'assistance, de service client, de recouvrement, de prospection, d'audit, etc.), le cas échéant partiellement hors de l'Union Européenne en ce qui concerne la proposition commerciale de l'(des) Offre(s), la saisie de Commande, l'assistance et le service client.

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

### **20.5 Durée de conservation des DCP**

Les DCP sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus.

S'agissant des Traitements relatifs notamment à l'exécution du Contrat, les données peuvent être conservées au maximum pour une durée de trois ans à compter de la fin de la relation, ce qui ne prive pas Nordnet de conserver par ailleurs certaines données pour répondre à ses obligations notamment financières, comptables ou juridiques.

A l'issue de ce délai, tout ou partie des DCP peuvent être archivées par Nordnet pour le temps correspondant aux prescriptions légales ou aux obligations légales de conservation qui lui sont applicables. Pour plus de précisions, nous Vous invitons à consulter la Politique de Traitement de Nordnet sur le Site Nordnet, rubrique « Données personnelles ».

### **20.6 Sécurité des traitements de DCP**

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

### **20.7 Exercice des droits liés aux DCP**

Conformément aux articles 15 et suivants du RGPD et aux articles 32 et suivants de la loi Informatique et Libertés, le Client, comme toute personne dont les DCP seraient traitées par Nordnet, bénéficie(nt) d'un droit d'accès, de rectification, à l'effacement, à la limitation du traitement, à la portabilité de ses(leurs) DCP, d'opposition au traitement de ses DCP, aux transferts hors UE, ainsi qu'à la transmission à des tiers à moins qu'elle ne soit nécessaire à l'exécution de l'Offre concernée, souscrite par le Client.

Le cas échéant, le Client, comme toute personne dont les Données seraient traitées par Nordnet peut notamment rectifier, compléter et mettre à jour les Données à caractère personnel le(s) concernant, qui sont inexacts, incomplètes ou périmées. Il peu(ven)t également formuler des directives générales ou particulières relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication des Données à caractère personnel le(s) concernant à son(leur) décès.

La loi prévoit que la publication des listes d'abonnés ou d'utilisateurs de réseaux ou services de communication électronique est libre sous réserve de la protection des droits des personnes. Le Client peut figurer sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs, dans les annuaires, ou consultables par l'intermédiaire d'un service de renseignement, ou décider de ne pas l'être.

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

- par courrier à : Nordnet, Gestion Clients, 20 rue Denis Papin, CS 20458, 59664 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX, France, ou

- par courriel à l'adresse : [coordonnees@nordnet.com](mailto:coordonnees@nordnet.com) (seules les demandes portant sur les données à caractère personnel, adressées à cette adresse, seront traitées).

La demande devra être accompagnée de tout justificatif utile et devra préciser votre identité, vos coordonnées (adresse de Courrier électronique, numéro de téléphone, adresse postale, ...), le cas échéant le numéro de Contrat souscrit, le numéro d'Abonné, l'objet de votre demande, et justifier de votre identité s'il s'agit de l'exercice d'une demande d'accès, de portabilité, de suppression ou de communication des directives concernant les Données à caractère personnel de la personne après son décès.

En cas de demande incomplète, Nordnet pourra Vous demander de fournir toute information complémentaire, et/ou le cas échéant justificatif de votre identité et/ou de votre qualité à agir et, dans les cas prévus ou autorisés par la loi et le RGPD, éventuellement d'exposer les motifs légitimes relatifs à la demande.

Par ailleurs, dans le cadre de l'exercice du droit d'accès par lequel Vous demanderiez la transmission d'une copie supplémentaire des Données à caractère personnel traitées par Nordnet, Nordnet pourra subordonner la délivrance de cette copie au paiement d'une somme qui correspondrait aux coûts administratifs liés à la copie supplémentaire demandée.

Pour le cas où le traitement de votre demande ne Vous satisfait pas, Vous bénéficiez du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle, à savoir la CNIL (dont le site Internet est accessible à l'adresse : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

### **20.8 Politique de Traitement des DCP**

En complément de ce qui précède, la Politique de Traitement des DCP de Nordnet est accessible sur le Site Nordnet, rubrique « Données personnelles ».

### **20.9 Cookies**

Nordnet Vous informe qu'un ou plusieurs cookies (petits fichiers textes) peuvent s'installer automatiquement sur votre appareil lors de votre visite sur le Site Nordnet et l'Espace Client. Ces cookies permettent notamment à Nordnet d'assurer le bon fonctionnement des chaînes de navigation globale et de commande, mais également de personnaliser l'accès au Site Nordnet. Selon leur finalité, un consentement à leur installation sera préalablement requis.

Vous avez la possibilité de refuser à tout moment l'installation de ces cookies. Les consentements le cas échéant obtenus via le partenaire Axeptio ou Didomi de Nordnet sont conservés pendant six (6) mois. Le renouvellement des consentements est le cas échéant exprimé.

Pour plus de précision, nous vous invitons à consulter la politique « cookies » de Nordnet, accessible sur le Site Nordnet.

### **21 CONFIDENTIALITE**

Nous Vous informons que les techniques, codes informatiques, outils de programmation, logiciels incluent dans le cadre de l'Offre, la documentation relatives aux éléments de l'Offre, les éléments de facturation, les gestes commerciaux, les communications qui Vous sont communiqués le sont à titre confidentiel et strictement personnel pour les seuls besoins de l'exécution du Contrat et ne peuvent être réutilisés à d'autres fins. Vous ne pourrez en aucun cas Vous prévaloir d'un quelconque droit ou d'une quelconque concession de licence sur tout ou partie de l'Offre et/ou ses 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 Service et la documentation qui lui est éventuellement associée, quel que soit son support.

### **22 UTILISATION DE L'OFFRE**

#### **22.1 Utilisation conforme**

Nordnet fournit des Offres qui obéissent aux critères de qualité habituels dans le domaine des communications électroniques compte tenu de leur nature et de la technologie employée, et 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, professionnels et spécifiques du Client.

Vous vous engagez à utiliser l'Offre souscrite dans le respect des Conditions Contractuelles, licences, lois et règlements applicables.

Sont exclues toute utilisation de l'Offre de type mise à disposition de serveur Internet, partage de connexion en dehors du local et utilisation d'adresse IP fixe (hors la Souscription de l'Option IP fixe).

L'Offre est réservée à un usage professionnel limité tel que précisé à l'article 3.2, et ne peut en aucun cas être utilisée dans des lieux ouverts au public ou espaces commerciaux ou de loisirs (hôtels, gîtes, bars, restaurants, centres de loisirs ou de vacances, ...) et/ou mis à disposition du public ou de personnes ne fréquentant pas régulièrement le local, ou encore à partir de bornes en libre-service, d'espaces de type « Cyber », de salons de démonstration temporaires ou permanents.

L'Offre n'est pas adaptée à des utilisations spécifiques d'Internet notamment nécessitant un temps de réponse ou ping rapide, et/ou un débit et/ou une bande passante importante, telles que les jeux vidéo en réseau par exemple ou encore, sans que cette liste ne soit limitative, le téléchargement soutenu (mise à jour de logiciels ou liées au système d'exploitation ou applications utilisées, jeux vidéo, peer-to-peer, VOD...). De façon générale, les usages ne supportant pas le temps de transit lié aux contraintes d'une transmission par voie satellitaire, sont déconseillés.

Il est précisé que la technologie peut supporter une utilisation du streaming ou tout usage équivalent (quel que soit son origine : flux TV, plateforme dédiée ou de partage de vidéos, etc.), dans la limite d'un flux HD, et dans le cadre du trafic priorisé, en tenant compte des contraintes précitées liées à la technologie.

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.

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

Le matériel, les logiciels, les données techniques ou la technologie et, les services fournis directement ou indirectement dans le cadre de l'Offre peuvent être soumis aux lois et réglementations américaines en matière d'exportation et aux lois commerciales d'autres gouvernements nationaux qui peuvent s'appliquer à leur importation, leur utilisation, leur distribution ou leur exportation. Ces règlements comprennent, sans toutefois s'y limiter, le Règlement sur l'administration des exportations et le Règlement sur le contrôle des avoirs étrangers. Il Vous appartient le cas échéant de Vous conformer à ces lois. Vous ne pourrez dès lors, sans autorisation préalable du gouvernement des États-Unis, les exporter, réexporter ou transférer, directement ou indirectement, à un pays soumis à un embargo commercial américain ou à l'un de ces pays (la liste actuelle comprend Cuba, l'Iran, la Corée du Nord, le Soudan et la Syrie, la région de Crimée d'Ukraine, ou tout amendement ultérieur), ou à toute personne ou entité figurant sur les listes des parties restreintes du gouvernement américain, ou encore à un utilisateur final engagé dans des activités interdites ou pour une utilisation finale, directement ou indirectement liée à la conception, au développement, à la production ou à l'utilisation d'armes de destruction massive, y compris les armes nucléaires, chimiques ou biologiques, et/ou la technologie des missiles pour les délivrer. Ces dispositions peuvent Vous être applicables y compris à l'issue du Contrat, cette clause y survivant.

Nordnet n'ayant pas l'obligation de contrôler la qualité et les usages des Clients ou Utilisateurs de l'Offre, elle ne sera pas tenue de faire une quelconque vérification à ce titre, de sorte qu'il ne peut lui être reproché une inadéquation de l'Offre aux usages réalisés.

En cas de préjudice subi en relation avec une activité faisant l'objet d'une restriction d'usage, la responsabilité de Nordnet ne pourra être engagée et le Client en assumera la responsabilité.

Vous êtes seul responsable des données que Vous consultez, interrogez, stockez, transférez ou téléchargez grâce à l'Offre. En outre,

il Vous appartient de veiller à la sécurité et aux éventuelles modérations des Services dès lors qu'ils sont utilisés avec un réseau de type Internet.

Plus particulièrement mais non limitativement, Vous vous interdisez de stocker, publier, communiquer ou diffuser en ligne, par quelque moyen que ce soit, des contenus illicites quel qu'il soit, tels que des images, écrits, messages écrits ou sonores, films, liens ou tout type de support quel qu'il soit notamment en matière de protection des mineurs (pornographie, pédophilie ...), d'apologie de crimes contre l'humanité, d'incitation à la haine raciale et à la violence, d'atteinte à la dignité humaine, de suicide, de terrorisme, de fraude aux services bancaires, d'adhésion à une secte, d'atteinte au droit à l'image, à la vie privée, de diffamation, d'atteinte aux droits de propriété intellectuelle.

Vous vous interdisez également d'exercer ou de participer de quelque manière que ce soit, activement ou passivement à toute forme de malveillance informatique ou à toute opération de nature à perturber les infrastructures ou le réseau de Nordnet, de ses opérateurs techniques ou de tous tiers, ou encore à provoquer des interférences avec leurs réseaux, signaux, matériels ou équipements sous peine de voir votre responsabilité engagée.

Toute opération de publipostage (envoi en nombre de Courriers électroniques, en vue d'informer ou de promouvoir une personne, une offre commerciale, un produit ou un service) est soumise à l'autorisation expresse préalable de Nordnet. A défaut 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 23 « Blocage ».

Si le Service contient un logiciel, Vous vous interdisez de :

- réaliser toute opération et notamment toute utilisation, reproduction ou communication du logiciel autre que celles prévues dans le texte de la licence qui lui est associée ou prévues au sein des conditions contractuelles du Service concerné,
- effectuer sur le logiciel toute opération de décompilation, d'ingénierie inverse ou toute opération similaire, (telle que prévue à l'article L.122-6-1 du Code de la propriété intellectuelle).

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, l'ARCOM (Autorité de Régulation de la Communication Audiovisuelle et Numérique) 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 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, l'ARCOM pourrait Vous adresser une nouvelle recommandation.

En cas de persistance des faits, l'ARCOM peut transmettre ces informations à l'autorité judiciaire qui est susceptible d'engager des poursuites.

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 (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 trois (3) ans d'emprisonnement et trois cent mille (300 000) euros d'amende, ainsi qu'à une peine complémentaire de suspension de votre accès Internet pour une durée maximale d'un (1) 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 que des offres légales sont accessibles sur Internet afin de télécharger des contenus culturels licitement dans le respect des droits d'auteur et des droits voisins.

## **22.2 Respect des droits de Nordnet**

Sans préjudice de l'article 17.1 « DCP traitées », 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.

## **22.3 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 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 (1) 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 au Service 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.

## **23 BLOCAGE**

Lorsque tout ou partie de l'Offre et/ou Option(s) souscrite(s) n'est pas utilisée conformément aux Conditions Contractuelles ou dans des conditions respectueuses des droits des tiers et/ou de la réglementation ; en cas de notification de tiers ; en cas de menace ou d'incident de sécurité causé par le Client ; en cas de menace ou d'incident de sécurité causé par un tiers ; ou encore en cas de défaut de paiement ; et de façon générale de non-respect des stipulations ou obligations définies au Contrat, Nordnet peut, bloquer en tout ou partie l'Offre et/ou l'(les) Option(s) souscrite(s) jusqu'à ce que Vous ayez remédié aux circonstances ayant provoqué le blocage.

Par ailleurs, afin d'assurer sa propre sécurité, comme la vôtre, ou celle de l'Utilisateur de l'(des) Offre(s), Nordnet pourra également procéder au blocage de tout ou partie de l'(les) Offre(s) souscrite(s) en cas (de tentative) d'attaque/de violation/d'accès et/ou de maintien frauduleux subi par Nordnet au niveau de ses infrastructures, logiciels, bases de données ou de tout ou partie de son système de traitement automatisé de données.

Nordnet Vous informera de la mise en œuvre de ce blocage par tout moyen approprié, sous réserve que vos coordonnées soient complètes et à jour.

Vous demeurez pendant le blocage tenu d'exécuter les obligations issues du Contrat. Seules les obligations de Nordnet seront suspendues jusqu'à l'issue du blocage. Si toutefois le blocage de tout ou partie de l'Offre était causé par le fait d'un tiers, Nordnet vous indemniserait pour la suspension de la partie de l'Offre correspondante.

En outre, en cas de mise en péril par Vous-même ou un tiers des infrastructures de Nordnet, et/ou de celles de ses opérateurs partenaires ou encore de celles d'autres utilisateurs comme en cas de compromission de la fourniture de tout ou partie de l'Offre dans des conditions habituelles et normales (ex : attaques ou actes de malveillance informatique), Nordnet, et le cas échéant ses opérateurs partenaires, se réservent le droit de suspendre tout ou partie de l'Offre sans délai, pour le temps nécessaire au rétablissement, avec votre participation le cas échéant, de conditions de sécurité suffisantes ou normales.

Nordnet fera ses meilleurs efforts pour vous avertir de cette suspension dans les plus brefs délais.

Toutefois, au regard de la nature du manquement, ou si la situation perdurait au-delà des mesures prises ou se reproduisait, ou si Vous ne procédiez pas aux évolutions nécessaires permettant le rétablissement des conditions normales d'utilisation, Nordnet se réserverait la possibilité de procéder à la résiliation immédiate de l'Offre ou de l'Option.

Enfin, Nordnet peut procéder au blocage, voire à la résiliation, de tout ou partie de l'Offre sur décision ou demande d'une autorité ou juridiction compétente.

Pour le cas particulier où Vous subiriez une difficulté financière particulière, au regard notamment de votre patrimoine, de l'insuffisance de vos ressources ou de vos conditions d'existence, entraînant un défaut de paiement des factures émises au titre de l'Offre, Vous devrez en aviser Nordnet dans les plus brefs délais, justifiant de votre situation et d'une demande d'aide adressée à votre collectivité de rattachement ou des démarches entreprises auprès des organismes compétents (ex : Commission de surendettement). Cette notification devra être adressée à Nordnet avant qu'elle ne procède le cas échéant à la suspension, voire la résiliation de l'Offre pour défaut de paiement afin de pouvoir étudier avec Vous si nécessaire la situation.

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

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

## **24 MODIFICATION DU CONTRAT**

**Conversion :** Modification de votre Contrat d'abonnement correspondant à la résiliation de votre Offre de services Internet actuelle au profit de la souscription d'une Offre de services Internet appartenant à une gamme d'Offres et/ou utilisant une technologie de connexion différente.

**Migration :** Modification de votre Contrat d'abonnement correspondant à la résiliation de votre Offre de services Internet actuelle au profit de la souscription d'une Offre de services Internet appartenant à la même gamme d'Offres.

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

Nordnet se réserve le droit de supprimer ou de faire évoluer tout ou partie de ses Conditions contractuelles, Offres, en ce compris les Options, Matériels, Produits ou Services en tout ou partie en proposant alors des caractéristiques équivalentes ou supérieures, sans en altérer la qualité. Vous serez informé de cette évolution par lettre simple ou par Courrier électronique un minimum d'un (1) mois avant son entrée en vigueur. Vous disposerez le cas échéant, à l'issue de ce délai, de quatre (4) mois pour procéder éventuellement à la résiliation de votre abonnement sans frais. Au-delà, les modifications seront réputées acceptées à moins que Vous n'y ayez préalablement et expressément adhéré.

En cas de suppression, Vous ne pourrez plus bénéficier de l'Offre, et le cas échéant de tout ou partie de l'Option, Matériel, Produit ou Service

concerné au jour de la résiliation effective, et serez alors remboursé de toute somme payée par avance couvrant une période postérieure à la date d'effet de la cessation.

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

### **24.2.1 Définitions**

**Modification ascendante** : désigne la demande de modification (de type conversion ou migration) vers une Offre supérieure au sein de la même gamme, ou dont le tarif, hors promotion, est supérieur à l'Offre neosat souscrite. Elle est réalisée sans frais.

**Modification descendante** : désigne la demande de modification (conversion ou migration) vers une Offre inférieure au sein de la même gamme, ou dont le tarif, hors promotion, est inférieur ou égal à l'Offre neosat souscrite. Elle est facturée au tarif indiqué par Nordnet, sur le Site Nordnet et/ou lors de la commande afférente, et/ou aux Conditions contractuelles.

### **24.2.2 Principes généraux**

Vous pouvez demander à tout moment à modifier l'Offre souscrite par une autre Offre proposée par Nordnet si cela est possible au regard des conditions de modification (migration ou conversion) de l'Offre actuellement souscrite et de celle que Vous souhaitez souscrire.

Il Vous appartient donc de vérifier, au préalable, votre éligibilité à l'Offre souhaitée, les caractéristiques et conditions de l'Offre souhaitée, ainsi que celles liées à la migration ou conversion, la compatibilité, la configuration et/ou les Pré-requis nécessaires de vos équipements, installation, logiciels, ... au jour du changement d'Offre.

Vous devez procéder à la demande de modification d'Offre en ligne sur le Site Nordnet ou, à défaut, Vous adresser à l'assistance de Nordnet (cf. article 30.1 « Assistance téléphonique ») et transmettre par voie électronique ou postale selon le processus défini par Nordnet l'ensemble des informations, documents et/ou pièces justificatives nécessaires. Les conditions de modification (date d'effectivité, frais, facturation, modalités de paiement, durée ou report d'engagement, incidence sur les Matériels de l'une ou l'autre Offre ...) sont spécifiées par Nordnet notamment sur le Site Nordnet, et/ou aux Conditions contractuelles, et/ou tout document s'y rapportant.

Sauf indication contraire ou opposition de votre part, les modalités de paiement définies au titre de l'Offre actuellement souscrite seront reportées sur la nouvelle Offre souscrite. Les éventuels frais liés à la modification d'Offre, en cas de Modification ascendante, tels qu'indiqués dans votre nouvelle Offre, seront prélevés lors de la première facturation de votre nouvelle Offre, une fois souscrite.

Toute demande de modification vaut :

#### **- Résiliation de l'Offre et le cas échéant des Options actuellement souscrites au jour de l'effectivité de la modification d'abonnement.**

Les Options actuellement souscrites pourront être reportées, sur votre demande, adressée dans les conditions définies ci-avant, et sous réserve qu'elles soient compatibles avec la nouvelle Offre. De même, les Services, Produits ou Matériels qui seraient inclus dans le cadre de l'Offre actuellement souscrite, qui ne seraient pas inclus au titre de la nouvelle Offre pourront, sous réserve de leur disponibilité au sein de cette Offre, être souscrites, sur votre demande, adressée dans les conditions définies ci-avant, voire via une Offre complémentaire de Nordnet, soumise dès lors à ses propres caractéristiques, conditions contractuelles, tarifs et conditions de souscription (cf. par exemple les Offres mobile). Vous pourrez également conserver l'(les)adresse(s) de messagerie électronique définie(s) dans le cadre de l'Offre actuellement souscrite au titre des adresses incluses dans le cadre de la nouvelle Offre souscrite. Vous êtes informé par ailleurs que vos Identifiants pourraient être modifiés en tout ou partie à l'occasion de la modification d'abonnement.

Vous devrez de plus procéder au retour des Matériels loués ou mis à votre disposition au titre de l'Offre actuellement souscrite, dans les conditions définies aux présentes, sauf stipulation contraire. Le cas échéant, si un Matériel précédemment mis à votre disposition ou loué pouvait, sur indication de Nordnet, être conservé dans le cadre de la nouvelle Offre, il n'aura alors pas à être retourné à Nordnet, et Vous ne serez pas facturé pour son non-retour. Le Matériel sera alors rattaché à la nouvelle Offre souscrite. Dès lors, Vous ne recevrez pas le Matériel (identique ou similaire) mis à votre disposition ou loué au titre de la nouvelle Offre souscrite.

Si Vous êtes tenu par une durée d'engagement au titre de l'Offre actuellement souscrite, Vous restez, sauf conditions expresses contraires, redevable des frais liés à la résiliation anticipée de votre

engagement au titre de cette Offre, de même le cas échéant des frais de résiliation.

**- Commande et acceptation des Conditions Contractuelles et tarifaires de la nouvelle Offre** en vigueur au jour de votre demande de modification d'abonnement, en ce compris notamment les conditions spécifiques qui seraient le cas échéant applicables à la modification d'abonnement, les pré-requis et les caractéristiques de l'Offre (sous réserve de sa disponibilité à la modification d'abonnement), dont Vous vous engagez à prendre connaissance préalablement à la demande de modification d'Offre.

En complément de ce qui précède, Nordnet ne pourra traiter votre demande de modification d'abonnement que, si la modification d'abonnement vers l'Offre souhaitée est possible et autorisée par Nordnet, si elle est complète et valide, adressée selon les modalités définies, et si Vous respectez les Conditions contractuelles applicables à l'Offre actuellement souscrite et à l'Offre que Vous souhaitez souscrire, ainsi que le cas échéant aux conditions spécifiques de modification d'abonnement définies par Nordnet. En cas de refus de votre demande de modification par Nordnet, Vous en serez informé par Nordnet par Courrier électronique ou tout autre moyen de communication visé à l'article 26 « Notifications », et l'Offre actuellement souscrite sera maintenue, sauf demande de résiliation écrite de votre part à Nordnet. Pendant le délai de modification de l'Offre Vous conserverez l'Offre dont Vous bénéficiez au jour de votre demande, sauf condition contraire applicable.

Vous êtes informé que de nouveaux identifiants pourront Vous être attribués au titre de l'Offre filaire.

### **24.2.3 Conversion entre Offres d'accès/Services Internet par satellite**

Vous êtes informé qu'une conversion d'une Offre d'accès Internet par satellite vers une Offre sous une autre technologie satellitaire ou un autre opérateur satellitaire peut être impossible ou soumis notamment au remplacement du Matériel de connexion, tel que le Kit Satellite, en complément des principes généraux définis à l'article 24.2.1 ci-avant, et des conditions spécifiques qui seraient applicables à la modification d'abonnement. La conversion vers une Offre non disponible à la Souscription sur le Site Nordnet au jour de la demande est impossible.

Le Jour de réinitialisation des volumes consommé et le cas échéant priorisé (J), selon l'Offre actuellement souscrite, pourra être modifié par rapport à celui défini pour l'Offre que vous souhaitez souscrire.

Si Vous louez un Kit Satellite mis à votre disposition au titre de l'Offre actuellement souscrite, il sera maintenu, s'il est compatible, dans le cadre de votre nouvelle Offre. Il n'aura alors pas à être retourné à Nordnet, et Vous ne serez pas facturé pour son non-retour. Le Matériel sera alors rattaché à la nouvelle Offre souscrite. Dès lors, Vous ne recevrez pas le Matériel (identique ou similaire) mis à votre disposition ou loué au titre de la nouvelle Offre souscrite.

### **24.2.4 Conversion vers une Offre d'accès/Services Internet filaire**

Vous pouvez demander à convertir votre abonnement à l'Offre neosat pro100 vers une Offre d'accès Internet filaire proposée par Nordnet (ci-après « Offre Internet filaire »), sous réserve de l'éligibilité et de la raccordabilité de votre lieu d'installation aux Offres filaires de Nordnet.

En complément des principes généraux définis à l'article 24.2.2 ci-avant et le cas échéant des conditions spécifiques qui seraient applicables, il est précisé que si Vous êtes un professionnel bénéficiant des dispositions du Code de la consommation, et si la durée d'engagement au titre de l'Offre neosat souscrite n'est pas échue au jour de votre demande de modification, alors selon les conditions applicables, si la durée ne peut être reportée sur la nouvelle Offre, alors Vous serez tenu au règlement des sommes dues au titre de l'article L.224-28 du Code de la consommation.

Par exception, si le lieu d'installation du Kit Satellite devient éligible à la fibre optique et si Vous êtes encore engagé dans le cadre de votre Offre, et souhaitez procéder à sa résiliation, Vous ne serez pas tenu au paiement des frais liés à la résiliation anticipée de votre engagement.

## **24.3 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. Le cas échéant, la circulation du Contrat sera notamment soumise à la compatibilité et la disponibilité de l'Offre neosat, à la transmission des éléments et justificatifs nécessaires par le

cédant et/ou le cessionnaire, dont un moyen de paiement valide. A défaut, Nordnet se réserve le droit de bloquer ou résilier le Contrat dans les conditions définies aux articles 23 et 25.

Nordnet pourra procéder à ces mêmes opérations sous réserve de Vous en informer par courrier ou courriel.

Nordnet pourra librement avoir recours à un ou plusieurs tiers pour exécuter tout ou partie de ses obligations au titre du présent Contrat.

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

## **25 RESILIATION**

La résiliation est entendue au sens de l'article 1229 du Code civil et ne donne lieu à aucune restitution entre le Client et Nordnet (hors le retour du Matériel et le paiement des sommes dues au titre du Contrat et/ou le cas échéant de la rupture anticipée de l'engagement souscrit).

### **25.1 Résiliation sans faute**

Vous pouvez résilier le Contrat, ou le cas échéant l'Offre concernée (y compris chacune des Options souscrites) à tout moment, en adressant par écrit votre demande de résiliation datée et signée et rappelant votre numéro de Client ainsi que l'Offre concernée (cf. article 29 « Notifications ») ou résilier en utilisant la fonctionnalité « résiliation » via l'Espace Client.

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 dument motivé et accordé à titre exceptionnel par Nordnet. En cas de changement de technologie ou d'opérateur satellitaire, Vous pouvez nous préciser la date de résiliation effective souhaitée en vue de limiter toute interruption des Services liée à la dépose du Matériel.

Si Vous êtes lié par une période d'engagement, Vous êtes tenu d'acquitter en une fois tout ou partie des sommes restant dues jusqu'au terme de cette dernière, comme indiqué à l'article 26 « Conséquences de la cessation du Contrat », sauf si Vous résiliez votre Offre du fait de votre éligibilité à une offre d'accès Internet par fibre optique (sous réserve le cas échéant d'en apporter la preuve).

En outre, des éventuels frais de résiliation peuvent être applicables selon l'Offre tels que précisés à la rubrique « Tarifs » du Site et dans le récapitulatif contractuel de l'Offre.

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

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

Si Vous agissez en tant que non-professionnel, ou si Vous êtes un Petit professionnel, et si Vous êtes affecté par une circonstance exceptionnelle nécessitant la résiliation anticipée du Contrat pour motif légitime, sur demande adressée à Nordnet par une personne disposant de la qualité à agir, par écrit, accompagné des justificatifs nécessaires, en précisant le numéro d'abonné, le numéro de Contrat, et l'Offre ou via la fonctionnalité « résiliation » de votre Espace client, en adressant vos justificatifs à Nordnet. Nordnet procédera à la résiliation, sans frais du Contrat conclu. Ces circonstances exceptionnelles sont limitativement énumérées par le Conseil National de la Consommation et sont reportées au sein du présent article. Ces circonstances peuvent évoluer. La résiliation prendra effet dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception par Nordnet de la demande justifiée et complète de résiliation. Nordnet pourra demander tout justificatif non fourni par le Client, qui lui paraît utile pour traiter la demande.

#### **• Déménagement**

En cas de déménagement du Client ou de l'Utilisateur principal de l'Offre souscrite hors de la Zone de couverture, Vous devrez en informer Nordnet dans les trente (30) jours. Vous serez autorisé à résilier votre abonnement dès lors que Vous produirez un document pertinent au nom du Client ou de l'Utilisateur principal de l'Offre (facture d'électricité, de gaz, d'eau), justifiant du déménagement, de la nouvelle adresse et le cas échéant de la qualité d'Utilisateur principal de l'Offre.

Si Vous déménagez au sein de la Zone de couverture, vous devrez signaler votre nouvelle adresse à Nordnet, et procéder à la

désinstallation (sous réserve que Vous n'ayez pas pris l'engagement de la maintenir au lieu d'installation quitté par exemple dans le cadre d'une subvention sollicitée) puis à la nouvelle installation du Kit Satellite et du Matériel. De nouveaux frais de mise en service pourront vous être facturés à cette occasion.

En cas de déménagement dans une zone éligible à l'Internet haut-débit filaire, Vous pouvez soit conserver votre Offre actuelle, soit demander à migrer vers une Offre d'abonnement comprenant un Service d'accès Internet filaire comme indiqué à l'article 24.2 « Modification à l'initiative du Client », si la migration est possible selon les conditions de migration en vigueur. Des frais de migration et de mise en service pourront vous être facturés à cette occasion, selon les conditions précisées dans le cadre de la migration demandée. Une mise à jour ou une modification du Matériel pourra également être éventuellement nécessaire.

#### **• 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, une mauvaise installation ou un mauvais pointage de votre équipement (ordinateur, appareil connecté, Parabole, etc.) ou du Matériel mis à votre disposition par Nordnet (dans ce cas, le Matériel sera échangé dans les conditions prévues à l'article 14.5), ou encore à une mauvaise activation et/ou paramétrage du Matériel ou du Service.

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. Vous vous engagez à permettre tout test et diagnostic pour évaluer la situation. Si le technicien, expert et/ou antenniste conclut à une erreur d'installation de votre part, Nordnet Vous facturera la somme de 300 euros TTC au titre de cette prestation de vérification.

#### **• Décès**

En cas de décès du titulaire du Contrat, ou de l'Utilisateur principal du Contrat ayant la qualité de conjoint, ascendant ou descendant direct du Client, ses héritiers ou ayants-droit pourront demander la résiliation anticipée du Contrat, en justifiant de leur intérêt à agir et en présentant un document attestant du décès (certificat de décès) et tout justificatif établissant la qualité de l'Utilisateur principal.

#### **Perte d'emploi (licenciement) / Surendettement**

En cas de perte d'un emploi à durée indéterminée ou de surendettement du Client (faisant suite à la décision de recevabilité du dossier par la Commission de surendettement des particuliers), Vous pouvez demander la résiliation anticipée du Contrat, en présentant tout justificatif nécessaire tel que la copie de l'attestation pôle emploi remise par l'employeur ou tout autre document similaire, la notification de la recevabilité de votre dossier par la Commission de surendettement des particuliers.

#### **• Motifs légitimes particuliers**

Nordnet Vous remboursera les sommes qu'elle Vous aura facturées et que Vous aurez payées au titre de l'Offre souscrite, 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, et Vous résiliez le Contrat dans l'un des cas suivants :

- lorsqu'un obstacle empêche localement depuis votre local de bénéficiaire d'une vue suffisamment dégagée nécessaire à la réception des signaux de communications électroniques transmis, sans que cet obstacle ne Vous soit imputable ;
- lorsque la proximité d'une source électromagnétique puissante empêche désormais 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 devient impossible ;
- en raison d'obstacles juridiques (interdiction du propriétaire de l'immeuble, du syndicat de copropriété, site classé, etc.).

Cette résiliation devra intervenir dans un délai maximal de trente (30) jours à compter de la réception du Matériel, ou de la notification de votre déménagement. Nordnet se réservera 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 250 euros HT soit 300 euros TTC au titre de la prestation de vérification-expertise.

#### • **Liquidation judiciaire**

En cas de mise en liquidation judiciaire du Client, le Contrat pourra être résilié, pour le compte du Client, par le liquidateur judiciaire désigné par la juridiction compétente, en présentant tout justificatif nécessaire (jugement prononçant la liquidation judiciaire ou avis de publication au BODACC).

• **Force majeure** au sens habituellement reconnu par la jurisprudence française (cf. article 28 « Force majeure ») en joignant tout justificatif daté permettant de démontrer les circonstances invoquées et leurs effets.

#### • **Mise en détention**

En cas de mise en détention du Client ou de l'Utilisateur principal de l'Offre souscrite, pour une durée minimale de trois (3) mois, dans un établissement pénitentiaire, rendant l'utilisation de l'Offre impossible, le Client pourra demander la résiliation anticipée de l'Offre souscrite, en présentant tout justificatif nécessaire lié à l'incarcération (mentionnant sa durée), et le cas échéant à la qualité de l'Utilisateur principal.

#### • **Maladie grave, hospitalisation longue durée (d'une durée minimale de trois mois) ou handicap**

En cas de maladie grave, d'hospitalisation longue durée ou de handicap du Client ou de l'Utilisateur principal de l'Offre souscrite, rendant impossible l'usage de l'Offre, le Client pourra demander la résiliation anticipée de l'Offre souscrite, en présentant un certificat médical attestant de l'impossibilité d'utiliser l'Offre ainsi que sur son caractère permanent ou de longue durée (supérieur à trois mois), et le cas échéant un justificatif lié à la qualité de l'Utilisateur principal.

#### • **Ecart significatif de performance (sauf accès à Internet)**

Si Vous bénéficiez des dispositions du Code de la consommation, Vous pouvez résilier le Contrat, sans aucun frais, en cas d'écart significatif, permanent ou fréquent, entre les performances réelles d'un service de communications électroniques, autre qu'un service d'accès à l'internet, et les performances mentionnées dans le Contrat.

### **25.3 Résiliation pour faute**

#### **25.3.1 Blocage préalable**

Nordnet peut suspendre tout ou partie de la mise à disposition de l'Offre et de l'exécution du Contrat, ou des actions accessibles ou réalisables à partir de votre Espace Client, conformément aux conditions fixées à l'article 23 « Blocage » et cas prévus au sein des Conditions Contractuelles, ou le cas échéant procéder directement à la résiliation du Contrat.

#### **25.3.2 Résiliation**

Par dérogation aux articles 1217 à 1231 du Code civil, le Client comme Nordnet 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 de Nordnet, à solliciter une réduction du prix ou à solliciter la restitution des prestations et contreparties fournies, sous réserve des dispositions de l'article 24 « Responsabilité ».

Dans ce cas, la partie qui souhaite procéder à la résiliation du Contrat pour faute de l'autre partie devra :

- Mettre la partie défaillante en demeure de respecter ses engagements, par courrier (cf. article 29 « Notifications »),
- Envoyer un second courrier pour notifier la résiliation à l'expiration d'un délai de trente (30) jours à compter de la date d'émission du précédent, si l'autre partie ne s'est pas conformée à ses obligations dans ce délai. Le Contrat sera résilié de plein droit par cet envoi. La résiliation prenant effet à la date de réception ou de première présentation du courrier.

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

### **26 CONSEQUENCES DE LA CESSATION DU CONTRAT**

#### **26.1 Paiement**

Les sommes dues (redevances, éventuels impayés, consommations, non-retour de Matériel...) devront être acquittées. Par ailleurs, 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 au titre de votre abonnement :**

**Si Vous agissez en tant que non-professionnel**, 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 (redevances, éventuels impayés, consommations, ...). En toute hypothèse, Nordnet ne procédera audit remboursement qu'après encaissement définitif des sommes dues par le Client.

**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 au titre du Contrat :**

**S'il s'agit d'une période d'engagement de 24 mois (23 mois plus le mois en cours au jour du début de la facturation de l'abonnement) et que Vous agissez en tant que non-professionnel**, ou en tant que Micro-entreprise ou Petite entreprise, 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. Si Vous répondez aux critères de définition d'une Micro ou Petite entreprise, il convient d'en justifier auprès de Nordnet lors de votre demande de résiliation.

**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.

Ce paiement éventuel est dû en raison de votre Souscription à un contrat à durée déterminée conformément à l'article L.224-28 du Code de la Consommation et à sa cessation par anticipation.

Toutefois, si Vous résiliez votre Offre par anticipation en raison de votre éligibilité à une offre fibre (sous réserve d'apporter la justification), les sommes restant dues au titre de votre engagement ne seront pas facturées.

#### **26.2 Offre souscrite**

A la cessation du Contrat, l'Offre souscrite dans le cadre du Contrat sera désactivée dès le jour de la cessation. Par conséquent, Vous ne bénéficierez plus des Services, Produits, Matériels, fonctionnalités ou mises à jour qui lui sont éventuellement associés et n'accéderez plus aux données qui seraient éventuellement stockées par Nordnet (à l'exception le cas échéant des Courriers électroniques dans les conditions définies à l'article 10.1.1 « Adresses et Courriers électroniques dans le cadre de l'Offre souscrite. Il Vous appartient également de veiller à sauvegarder les données qui pourraient être stockées par Nordnet et notamment le cas échéant des emails (cf. article 10 « Service de messagerie électronique »).

Si Vous bénéficiez de Securitoo Intégral, il Vous appartient de mettre en place tout moyen de sécurité informatique aux fonctionnalités équivalentes.

Conformément aux stipulations de l'article 10 « Service de messagerie électronique », Nordnet peut maintenir gratuitement l'usage de vos boîtes aux lettres électroniques pendant six (6) mois. A l'issue de cette période, votre(vos) adresse(s) électronique(s) sera(ont) le cas échéant bloquée(s) de même que l'accès aux Services « Votre messagerie », « MobileMail » et aux messages qui seront supprimés.

Enfin, si au titre de l'Offre souscrite figurent des Options, la cessation de votre abonnement à l'Offre entraîne la cessation de toute Option éventuellement souscrite dans ce cadre, à moins que, si elle peut être fournie à titre principal en dehors de l'Offre, Vous n'indiquiez expressément et préalablement à Nordnet par écrit vouloir les maintenir. A l'inverse, la cessation d'une Option n'entraîne pas la cessation de l'Offre souscrite ou des autres Options éventuellement souscrites dans ce cadre.

#### **26.3 Matériel**

Si vous avez loué votre Matériel ou s'il est mis à votre disposition ou loué ou encore s'il a été remplacé par Nordnet, devra être restitué à Nordnet dans les conditions visées à l'article 14.5 « Retour de Matériel », dans

les quinze (15) jours suivant la résiliation effective du Contrat ou le remplacement, dans leur ensemble (câbles, alimentation, ...).  
Si Vous ne vous êtes pas conformé à cette obligation dans un délai de quinze (15) jours à compter de la relance effectuée par Nordnet, Vous serez réputé vouloir conserver tout ou partie du Matériel concerné, une indemnité pourra dès lors Vous être facturée par Nordnet à ce titre selon les tarifs en définis sur le Site Nordnet à l'adresse <https://www.nordnet.com/corporate/tarifs> rubrique « Matériel ».

#### **26.4 Licence de logiciel**

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

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

#### **26.5 Cagnotte**

La cessation du Contrat, entraînera de plein droit, sans qu'une notification ne soit nécessaire, le retrait de l'accès à Votre Cagnotte.

Cette dernière sera purgée sous le délai défini à l'article 17.5 « Cagnotte » ou le cas échéant aux conditions d'utilisation de l'Espace Client. Il restera alors acquis à Nordnet, sauf disposition contraire expresse applicable, à l'exception des sommes créditées au titre d'une remise accordée à la suite d'un dysfonctionnement de l'Offre souscrite ou une réclamation, si, au cours de la période de validité de la Cagnotte, elles n'ont pas été préalablement portées au débit de vos factures dans le cadre de l'Offre souscrite.

### **27 RESPONSABILITE**

#### **27.1 Responsabilité de Nordnet**

##### **27.1.1 Dispositions générales**

En complément des dispositions relatives à la responsabilité figurant aux différents articles des Conditions contractuelles, il est précisé que pour la part qui la concerne, Nordnet est responsable de tout préjudice direct en cas de dommages corporels et matériels causés au Client qui résulterait d'une faute commise par Nordnet.

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

- des dommages immatériels et/ou parfois qualifiés d'indirects, accessoires, spéciaux y compris les dommages résultant d'une perte de profits, de manque à gagner, de perte de données ou de privation d'usage subis par Vous-même ou par un tiers,
- des 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 le cas échéant ou des Utilisateurs ou tiers :

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

En tout état de cause, et à l'exception des dommages corporels causés aux personnes, la responsabilité pécuniaire de Nordnet sera plafonnée au montant total du prix payé au titre de l'Offre souscrite concernée par la réclamation et/ou le dysfonctionnement pour le mois au cours duquel le dommage se produit. Toutefois, si une partie uniquement des Services était impactée, et/ou si le dysfonctionnement ne portait que sur une partie du mois au cours duquel le dysfonctionnement a eu lieu, l'indemnité qui serait allouée par Nordnet sera calculée en fonction de la valorisation du

Service impacté, définie par Nordnet, et/ou le cas échéant au prorata temporis de la durée du dysfonctionnement, dans la limite du plafond d'indemnisation précité, sans qu'elle ne puisse être inférieure à la somme de dix euros TTC (10€ TTC). Cette indemnité, au choix de Nordnet, pourra, selon son montant, son origine, etc. être portée au crédit de la Cagnotte du Client relative à l'(aux) Offre(s) concernée(s), ou être directement attribuée au crédit du compte Nordnet du Client, ou encore acquittée par un moyen de paiement à la convenance de Nordnet.

Les présentes stipulations sont appliquées sous réserve d'une disposition d'ordre public contraire issue éventuellement d'une autre législation que celle applicable au Contrat. Dans ce cas, la responsabilité sera limitée dans la mesure permise par ladite loi applicable de manière complémentaire.

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

En outre, il est précisé que Nordnet n'est pas responsable des interruptions du(des) Service(s), Produit(s), Option(s) ou Matériel(s), 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, l'Offre faisant appel à une technologie spécifique, des interférences ou perturbations peuvent intervenir, y compris du fait de la configuration de l'environnement de votre local ou des conditions météorologiques.

Par ailleurs, Nordnet Vous rappelle que Vous êtes responsable de l'installation, de l'activation et du paramétrage du(des) Matériel(s) et qu'il Vous appartient de vérifier la compatibilité de tout équipement que Vous souhaiteriez utiliser avec l'Offre avant toute Commande. Ainsi, Nordnet ne pourra être tenue pour responsable d'un éventuel dommage ou dysfonctionnement du(des) Service(s) ou du(des) Matériel(s) résultant d'une mauvaise prise en compte de votre part des pré-requis.

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

Enfin, 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, tels que notamment l'absence ou la mauvaise de réception du signal en fonction d'une incompatibilité ou de l'obsolescence de tout ou partie vos matériels personnels, ou du fait de la configuration du lieu d'installation, ou encore une baisse de débit (cf. article 5.4 Débits et volumes de données échangés), voire d'une coupure de service liée auxdits inconvénients ou aux usages que Vous faites de cette technologie.

##### **27.1.2 Responsabilité dans le cadre des Produits de Sécurité**

Si Vous utilisez les Produits hors du Territoire, Nordnet ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable dans l'hypothèse où des fonctionnalités du Produit seraient contraires à une règle locale.

En complément des dispositions générales qui précèdent en termes de responsabilité, il est précisé que Nordnet ne pourra être tenue responsable :

- d'un quelconque dommage trouvant son origine antérieurement à l'activation, par vos soins, du Produit de Sécurité, ou de la présence d'un élément malveillant sur l'(les) Appareil(s) préalablement à l'installation du Produit de Sécurité,
- de l'envoi tardif d'instructions à votre Appareil mobile via la fonctionnalité Antivol et de la manipulation qu'a pu faire un tiers de votre Appareil mobile,
- d'une installation ou utilisation du Produit de Sécurité qui ne respecterait pas les précautions d'emploi, les droits des tiers, les conditions d'un opérateur tiers,
- du défaut d'installation d'une version du Produit de Sécurité, ou d'une mise à jour impliquant une action de Votre part,

- de l'utilisation par une autre personne que Vous-même des identifiants du Produit de Sécurité,
- de restrictions d'accès au réseau Internet,
- de l'évolution des Produits afin de les maintenir pertinents au regard des évolutions technologiques, de l'évolution des configurations minimales, des mises à jour des Produits notamment afin d'en faire évoluer la protection,
- du blocage par l'Anti-spam de messages qui s'avèreraient ne pas être considérés comme un spam dès lors que Nordnet a respecté ses obligations à ce titre,
- l'absence de mise à jour régulière du Produit et/ou du système d'exploitation de l'Appareil sur lequel le Produit Commandé est installé, ou l'absence de connexion suffisante à Internet la permettant,
- un défaut de paramétrage ou un niveau de paramétrage insuffisant par le Client ou l'un des Utilisateurs du Produit de Sécurité.

Enfin, la responsabilité de Nordnet ne pourra être recherchée si, à l'issue du Contrat, Vous subissez un dommage du fait que Vous n'avez pas pris les précautions nécessaires pour que les personnes utilisant l'Appareil sur lequel était installé le Produit bénéficient d'un contrôle équivalent à celui proposé par Nordnet.

Vous êtes informé que les Éditeurs des Produits peuvent également limiter leur responsabilité dans les conditions prévues au sein de la Licence de l'éditeur concernée (accessible sur notre Site, rubrique Conditions Contractuelles).

## **27.2 Responsabilité du Client**

En complément des dispositions relatives à la responsabilité figurant aux différents articles des Conditions contractuelles, il est précisé que Vous êtes seul(e) responsable de tout préjudice direct entraînant un dommage corporel, matériel ou immatériel, causé aux tiers ou à Nordnet, à ses représentants, ses administrateurs, ou 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 ces manquements.

## **28 FORCE MAJEURE**

L'inexécution de tout ou partie de ses obligations par l'une des parties ne pourra engager sa responsabilité si elle 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 ou retrait d'une autorisation,
- arrêt de la fourniture d'énergie, défaillance et/ou interruption des réseaux de transmission y compris de l'accès au réseau internet,
- panne et/ou sabotage des moyens de télécommunications, actes de piratage et attaques informatiques,
- incendie, foudre, inondation et autre catastrophe naturelle, dégât des eaux, intempérie exceptionnelle, avarie, épidémie, pandémie, émeute, guerre, guerre civile, insurrection, attentat, explosion, acte de vandalisme,
- grève totale ou partielle, lock-out extérieure à Nordnet,
- pandémie, état d'urgence, mesures gouvernementales.

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

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

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

Néanmoins, si les conséquences de la force majeure dureraient plus de trente (30) jours consécutifs, chacune des parties pourra mettre fin de plein droit au Contrat en notifiant cette décision par tout moyen visé à l'article 26 « Notifications » sans que cette résiliation n'ouvre droit à l'obtention d'une quelconque indemnité pour l'une ou l'autre des parties.

## **29 NOTIFICATIONS**

Toutes les notifications ou communications prévues par le présent Contrat seront réputées avoir été valablement délivrées, sauf autre

moyen spécifique précisé dans le Contrat, si elles sont adressées dans les modalités suivantes :

- **Vous pouvez contacter Nordnet :**
  - par voie électronique via la rubrique « Envoyez-nous un message » du Site Nordnet ou via votre Espace Client,
  - par courrier adressé à Nordnet – 20 rue Denis Papin – CS 20458 – 59664 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX, France.

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

- **vos informations :** vos numéros de Client et d'abonnement et/ou login, vos coordonnées complètes, l'Offre, les débits, les Données, le Matériel, Produit, Option et/ou Service concerné, ainsi que l'objet précis de votre demande,
  - **vos justificatifs :** relatifs à votre demande.
- Nordnet peut solliciter la communication de tout justificatif complémentaire qui apparaîtrait nécessaire au regard de la formulation de votre demande, ou encore la transmission d'originaux ou de copies certifiées conformes, et si nécessaire une copie lisible des éléments relatifs à votre identification (extrait K-Bis, carte d'identité, mandat, pouvoir, etc.).

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 Espace Client, 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 courrier, dans les conditions définies au Contrat, adressée à l'adresse postale correspondante.

Sauf dispositions contraires, Nordnet utilisera principalement le Courrier électronique et/ou le courrier pour Vous informer de tout élément concernant l'Offre souscrite ou les éventuelles Options, mais peut également utiliser les SMS.

## **30 ASSISTANCE**

En cas de difficulté ayant un lien direct avec l'Offre souscrite, 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 à l'Espace Client 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 du Service concerné, afin de permettre son traitement 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.

### **30.1 Assistance téléphonique**

L'assistance téléphonique est accessible depuis la France métropolitaine aux heures habituelles d'ouverture de Nordnet au 34 20 (service gratuit + prix d'appel). Si Vous êtes un non-professionnel et si Vous subissez néanmoins d'éventuels frais téléphoniques liés à l'accès depuis la France métropolitaine à l'assistance téléphonique de Nordnet, ils Vous seront remboursés sur présentation d'un justificatif.

Dans le cadre de votre Offre neosat pro100, Vous bénéficiez par ailleurs d'une assistance prioritaire via une ligne téléphone dédiée présentant un service et des appels gratuits, accessible du lundi au samedi de 8h30 à 20h.

Pour permettre à l'assistance et/ou Vous d'effectuer les vérifications et/ou éventuelles actions nécessaires et tout diagnostic, Vous devez disposer d'un ordinateur (PC/MAC), connecté via l'Offre. A défaut, Nordnet pourra ne pas être en mesure de vous fournir l'assistance requise. Le service d'assistance pourra, avec votre accord, prendre le contrôle à distance de votre ordinateur et visualiser les éléments en cours d'exploitation. Si Vous ne voulez pas qu'elle puisse accéder à un de ces éléments, Vous vous engagez à le fermer avant la prise de contrôle à distance, et/ou à signaler à la personne prenant le contrôle de votre poste à distance, tout élément auquel Vous lui interdisez l'accès.



### **30.2 Assistance en ligne**

Nordnet met à votre disposition une assistance en ligne (disponible sur le Site Nordnet, rubrique « Assistance en ligne »), qui propose des fiches pratiques et tutoriels. Il est cependant 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 l'assistance constituent un service gratuit, sans obligation, ni garantie à la charge de Nordnet.

### **31 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 le descriptif de votre demande), comme suit :

#### **31.1 Traitement des réclamations par Nordnet**

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

Vous pouvez contacter notre Service Relation Clients :

- par courrier, adressé au Service Relation Clients, 20 rue Denis Papin - CS 20458 - 59664 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX ;
- ou par voie électronique, via le formulaire de contact disponible sur le Site Nordnet (Rubrique « Envoyez-nous un message »).

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

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

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

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

Après épuisement des deux niveaux de contacts (cf. ci-dessus), si Vous êtes un non-professionnel ou un Petit professionnel et que Vous n'acceptez pas les termes de la réponse apportée par Nordnet, ou à défaut de réponse dans les délais susvisés, Vous avez la possibilité de saisir le Médiateur, d'une procédure de médiation, facultative et gratuite pour Vous, sous réserve de satisfaire aux conditions définies par ce dernier :

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

### **32 LOI APPLICABLE / COMPETENCE JURIDICTIONNELLE**

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

En cas de litige relatif au Contrat, sa validité, son exécution, son interprétation, ou sa résiliation, comme ses suites, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification effectuée par l'une des parties (cf. article 29 « 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 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, conservatoires en référé ou par voie de requête.

### **33 DISPOSITIONS DIVERSES**

#### **33 Indépendance des parties**

Les parties déclarent expressément qu'elles agiront à tout moment en toute indépendance l'une de l'autre. Le Contrat ne peut créer entre Vous et Nordnet une quelconque filiale ou entreprise commune, ni un 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.

#### **3.2 Divisibilité**

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

#### **33.3 Tolérance**

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

#### **33.4 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.

#### **33.5 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.

#### **33.6 Langue du Contrat**

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

#### **33.7 Cession du Contrat**

Le Client consent à ce que seule 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 libérée de toute obligation à cet égard.

## Annexe 1 - Grille tarifaire du Service VoIP - Détail des destinations et des tarifs hors forfaits (en euros TTC)

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

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

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

	FIXES	MOBILES
<b>France métropolitaine</b>	CR = 0,11 € CC = 0,039 € / min	CR : 0,16 € CC : 0.16 € /min
<b>Vers DROM-COM</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 DROM-COM</b> Polynésie Française, Nouvelle Calédonie	CR : 0,11 € CC : 0.62 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.62 € /min
<b>Vers Europe Proche</b> Açores, Allemagne ( <i>pour les fixes uniquement</i> ), Andorre, Autriche ( <i>pour les fixes uniquement</i> ), Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, Grèce, îles Canaries, île de Guernesey, Irlande, Italie, Liechtenstein ( <i>pour les fixes uniquement</i> ), Luxembourg, Madère, Monaco, Pays-Bas, Norvège, Portugal, Royaume-Uni, Suède, Suisse, Vatican	CR : 0,11 € CC : 0.31 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.306 € /min
<b>Vers Europe</b> Albanie, Allemagne ( <i>pour les mobiles uniquement</i> ), Autriche ( <i>pour les mobiles uniquement</i> ), Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Croatie, République Tchèque, Estonie, Gibraltar, Hongrie, Îles Féroé, Islande, Lettonie, Liechtenstein ( <i>pour les mobiles uniquement</i> ), Lituanie, Macédoine, Malte, Moldavie, Monténégro, Pologne, Roumanie, Russie, Saint-Martin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Ukraine	CR : 0,11 € CC : 0.28 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.504 € /min
<b>Vers Maghreb</b> Algérie, Maroc et Tunisie	CR : 0,11 € CC : 0.28 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.360 € /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 (Afrique du Sud)	CR : 0,11 € CC : 0.845 € /min
<b>Vers Amérique du Nord</b> États-Unis, Canada, Canada Northwest Territories	CR : 0,11 € CC : 0.07 € /min (hors Canada Northwest Territories)	CR : 0,11 € CC : 0.07 € /min (hors Canada Northwest Territories)
<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, Îles Caïman, Îles Cocos, Îles Falkland, Îles Turks et Caïcos, Îles Vierges, Mexique, Montserrat, Nicaragua, Panama, Porto Rico, République Dominicaine, Sainte Lucie, Saint Vincent, Trinité et Tobago	CR : 0,11 € CC : 0.69 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.9 15 € /min
<b>Vers Amérique du Sud</b> Argentine, Bolivie, Brésil, Chili, Colombie, Équateur, Guyane, Ile de Pâques, Pérou Cities, Pérou Rural, Paraguay, Saint Kits et Nevis, Suriname Uruguay, Venezuela	CR : 0,11 € CC : 0.44 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.662 € /min
<b>Vers Asie</b> Afghanistan, Arabie Saoudite, Arménie, Azerbaïdjan, Bahreïn, Bangladesh, Biélorussie, Bhoutan, Brunei, Cambodge, Chine, Chypre, Corée, Émirats Arabes Unis, Géorgie, Hong Kong, Inde, Indonésie, Iran, Irak, Israël, Japon, Jordanie, Kazakhstan, Kirghizistan, Koweït, Liban, Macao, Malaisie, Maldives, Mongolie, Myanmar Burma, Népal, Oman, Pakistan, Palestine, Philippines, Qatar, République Démocratique Lao, République du Yémen, Singapour, Sri Lanka, Syrie, Taiwan, Tadjikistan, Thaïlande, Turkménistan, Turquie, Ouzbékistan, Vietnam	CR : 0,11 € CC : 0.74 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.965 € /min
<b>Vers Océanie</b> Australie, Guam, Hawaii, Îles Chatham, Îles Christmas, Îles Cook, Îles Fidji, Île Mariannes, Île Marshall, Île Niue, Île Rodriguez, Îles Tonga, Kiribati, Micronésie, Nauru, Nouvelle Zélande, Palau, Papouasie-Nouvelle-Guinée, Samoa Américaines, Samoa Occidentales, Tokelau, Timor, Tuvalu, Vanuatu	CR : 0,11 € CC : 0.74 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.965 € /min
<b>Vers le reste du monde 1</b> Cuba ( <i>uniquement les fixes</i> ), Groenland, Guinée Bissau, Ile de Jersey, Ile de l'Ascension, Wallis et Futuna fixe	CR : 0,11 € CC : 0.828 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.828 € /min
<b>Vers le reste du monde 2</b> Antarctique, Îles Diego Garcia, Ile Midway, Ile de Norfolk, Îles Solomon, Sao Tomé et Príncipe, Ile Wake	CR : 0,11 € CC : 2.88 € /min	CR : 0,11 € CC : 2.88 € /min

## Annexe 2 – Détail des fonctionnalités de la suite de sécurité Securitoo

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

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