

# CONDITIONS GENERALES APPLICABLES AUX OFFRES INTERNET SATELLITE NORDNET (à la suite de la cession par Ozone)

Version du 1<sup>er</sup> janvier 2019

## 1. OBJET ET PREAMBULE

Nordnet est une société de droit français, fournisseur de produits et services Internet, qui Vous propose des Offres de Services d'accès Internet par satellite (faisant suite à leur cession par Ozone) et leurs éventuelles Options, régies par les présentes conditions contractuelles, sous réserve le cas échéant du respect de leurs pré-requis.

Elles ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles, d'une part Nordnet Vous fournit le Service, le Produit et éventuellement le(s) Matériel(s) visé(s) dans l'Offre ou l'(les) Option(s), et d'autre part, Vous et éventuellement l'Utilisateur, y accédez et pouvez utiliser l'Offre. Vous acceptez d'y être soumis dans le cadre de l'Offre.

## 2. DEFINITIONS

Dans le cadre des présentes, les termes et expressions suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné ci-dessous s'ils apparaissent avec leur première lettre en majuscule, au singulier ou au pluriel :

**Abonné, Client ou Vous** : personne physique ou morale, ayant souscrit une Offre auprès d'Ozone, cédée à Nordnet, pour son usage ou éventuellement au bénéfice de tiers Utilisateur(s), disposant d'un accès à l'Espace Client, et responsable de l'usage de l'abonnement et du paiement du prix.

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

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

**Code d'activation** : code permettant la mise en service de tout ou partie du Service, Produit ou Matériel.

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

**Conditions Générales ou Conditions Contractuelles ou Contrat** : document(s) disponible(s) sur le Site Nordnet ou sur demande adressée à Nordnet, définissant les droits et obligations de l'Abonné, de l'Utilisateur et de Nordnet concernant l'Offre et primant sur tout autre document que Vous pourriez nous adresser.

**Courrier électronique** : message envoyé ou reçu par Internet à une adresse de courrier électronique fournie par Nordnet, via les serveurs de Nordnet.

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

**Espace Client** : espace dédié au Client accessible à l'aide de vos Identifiants à partir du Site Nordnet (accessible sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com)), ou de l'application mobile Nordnet et Moi pour tablettes et smartphones (à télécharger sur Google Play), permettant d'accéder à certaines informations et d'effectuer certaines actions.

**Forfait** : Offre au sein de laquelle le Kit satellite compatible, permettant de bénéficier de l'Offre, n'est pas mis à disposition du Client (qui l'acquiert auprès de Nordnet ou d'un tiers, ou en dispose préalablement à la souscription).

**Giga** : un Gigaoctet correspond dans l'Offre à 1000 Mégaoctets.

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

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

**Jour J** : date de réinitialisation du volume mensuel de données allouées dans le cadre de l'Offre.

**Kit satellite** : kit compatible indispensable pour bénéficier de l'Offre, acquis par le Client, ou mis à disposition dans le cadre d'une Offre de type Pack, reconnu par l'opérateur satellitaire (Astra SES ou Eutelsat selon l'Offre). Le Kit est composé a minima :

- d'une Parabole, d'une tête de réception/émission, et de ses connecteurs,
- d'un modem satellite.

**Matériel** : équipement mis à disposition, loué ou vendu par Nordnet ou précédemment par Ozone dans le cadre de l'Offre.

**Noctambule** : fonctionnalité permettant que votre navigation sur Internet, dans le cadre de votre Offre d'accès Internet par satellite éligible, commencée et terminée entre minuit et 6h ou entre 1h et 6h ou entre 23h et 7h (selon l'Offre souscrite, certaines n'en bénéficiant pas), ne soit pas comptabilisée dans le volume global de données échangées, en émission comme en réception. Si Vous dépassez le volume maximal de données échangées dans le cadre de l'Offre, Vous pourrez continuer à Vous connecter via la fonctionnalité Noctambule. Les débits maximum de connexion alloués dans ce cadre sont identiques à ceux définis pour votre Offre (cf. annexe 1).

**Offre** : offre de Produit(s), Service(s), Option(s) éventuelles et/ou Matériel(s) proposée par Nordnet, décrite au sein du Contrat et/ou du Bon de commande, de l'Espace Client et/ou du Site Nordnet.

**Option(s)** : tout Service, Produit ou Matériel souscrit afin de compléter l'Offre, pouvant présenter des modalités spécifiques (prix, durée, conditions contractuelles complémentaires applicables, etc.).

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

**Parabole** : parabole extérieure bidirectionnelle comprise dans le Kit Satellite permettant de recevoir et d'émettre des données Internet à haute vitesse par voie satellitaire.

**Produit** : produit inclus dans l'Offre de Nordnet ou en Option.

**Service(s)** : service(s) inclus dans l'Offre ou en Option.

**Service d'accès Internet** : Service de connexion entre votre ordinateur ou un appareil connecté et le centre serveur de Nordnet, Vous permettant notamment de Vous connecter au réseau Internet et de communiquer par un système de messagerie électronique si votre appareil le permet.

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

**Téléphonie fixe par Internet ou Service de Téléphonie par Internet ou Service de VoIP** : Service permettant au Client d'être raccordé au réseau de téléphonie sur IP, d'émettre et de recevoir des appels vers/depuis les destinations autorisées et/ou opérateurs compatibles à l'aide d'un téléphone relié au modem (via la box), dans les conditions et selon les modalités définies ci-après.

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

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

**Zone géographique** : France métropolitaine, sous réserve de la zone de couverture des satellites 2G et 2E 28.2° Est en Bande KA ou 23,5° et 28,2° en Bande KU de l'opérateur satellitaire Astra SES ou du satellite 9° Est en bande KA de l'opérateur satellitaire Eutelsat, et des conditions d'éligibilité.

### **3. SOUSCRIPTION ET COMMANDE**

#### **3.1 Capacité du Client**

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

Si Vous agissez pour le compte d'une personne morale, au-delà des conditions ci-avant, Vous attestez être le représentant légal ou disposer d'un mandat approprié de la personne morale concernée et demeurez responsable de sa bonne exécution.

Même si Vous n'êtes pas l'Utilisateur de l'Offre, Vous restez responsable au titre du Contrat, à l'égard de Nordnet, des autorités ou administrations compétentes et des tiers, et garantissez son respect par tout Utilisateur de l'Offre, notamment en fournissant à ce dernier, comme à Nordnet, toute information notamment d'identification, conseil ou mise en garde nécessaires, y compris au regard des Données à caractère personnel (dont les Conditions Contractuelles).

#### **3.2 Validité**

Sauf indication contraire, les Options liées aux Offres sont valables dès leur publication notamment sur le Site Nordnet ou les Bons de Commande ou l'Espace Client, et resteront valables tant qu'elles y seront accessibles ou jusqu'à la durée spécifique mentionnée.

L'Offre est disponible sur la Zone géographique. Nous vous invitons à vérifier les pré-requis sur le Site Nordnet ou en nous contactant par téléphone au 3420 (service gratuit + prix d'appel), et notamment, si Vous n'y avez pas encore procédé, les critères d'installation du Kit satellite indispensable pour bénéficier de l'Offre.

Compte tenu de la spécificité et de la rareté de la ressource satellitaire, elle est réservée à un usage résidentiel (ou professionnel limité) ou selon l'Offre souscrite, à un usage professionnel dans les limites définies aux présentes, pour les Clients ayant la qualité de professionnels, c'est-à-dire disposant d'une immatriculation de type SIREN, SIRET ou RNA.

#### **3.3 Vérifications préalables**

Outre les pré-requis techniques, Vous vous engagez à prendre connaissance du Contrat, des éventuelles restrictions et limitations, ainsi qu'à poser à Nordnet toute question les concernant (cf. article 25 « Notifications »).

Ainsi, Nordnet Vous recommande notamment de vérifier que :

- la géographie et la configuration des lieux Vous permettent d'utiliser l'Offre et d'installer le cas échéant le Kit satellite, et notamment que Vous n'êtes pas à proximité de sources électromagnétiques de type aéroport, et que

vous disposez (impérativement) d'une vue dégagée, c'est-à-dire dépourvue d'obstacles (sans élément physique ou géographique de type immeuble, arbre, montagne ou mont), vers le sud, pour pointer correctement la Parabole ;

- juridiquement, Vous avez la possibilité d'installer au lieu prévu une Parabole extérieure, notamment en cas d'installations classées, de soumission à des règles d'urbanisme spécifiques, à un règlement de copropriété ou à l'autorisation du propriétaire (si Vous êtes locataire), etc. ;

- votre(vos) ordinateur(s) et appareils connectés réponde(nt) aux pré-requis exposés notamment aux présentes et dans la Fiche d'Information Standardisée de l'Offre (FIS disponibles sur le Site Nordnet), et qu'ils sont équipés d'un navigateur.

Avant tout achat d'un matériel ayant vocation à être relié à votre Service d'accès Internet, Vous devez vérifier qu'il est compatible avec l'Offre.

L'utilisation et l'absence de résiliation de l'Offre au plus tard dans les quatre (4) mois suivant la cession par Ozone à Nordnet vaut acceptation des Conditions Contractuelles applicables et validation des pré-requis techniques.

### **3.4 Commande**

Selon votre Offre, lorsque cela est possible, Vous pouvez souscrire une Option à l'Offre en remplissant un Bon de Commande à télécharger, lorsque cela est possible sur le Site Nordnet ou en l'obtenant d'un téléconseiller de Nordnet (appel au 3420 : service gratuit + prix d'appel), avant de l'adresser à Nordnet, ou par tout autre canal autorisé par Nordnet, y compris par Commande par téléphone, ou via l'Espace Client si l'action est disponible.

Votre Commande sera traitée par nos services à compter de la réception d'un moyen de paiement valide, des documents, pièces et informations requis, et sous réserve de votre éligibilité et le cas échéant du délai de modification de votre abonnement.

### **3.5 Conditions Contractuelles applicables**

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

Les Conditions Contractuelles applicables sont celles en vigueur sur le Site Nordnet lors de la Commande, sauf modification légale ou réglementaire imposée par l'autorité compétente.

En cas de renouvellement de l'Offre et/ou de l'Option ou de modification de votre abonnement à votre demande, seront alors applicables les Conditions Contractuelles en vigueur lors du renouvellement ou de la modification effective de l'Offre et/ou de l'Option.

## **4. CARACTERISTIQUES DES OFFRES**

### **4.1 Description**

Les Offres proposées par Nordnet comprennent notamment :

- un Service d'accès Internet par voie satellitaire,
- un Service de messagerie électronique (comprenant 6 adresses email dont l'Adresse de contact),
- un Service de Téléphonie fixe par Internet selon l'Offre ou l'éventuelle Option souscrite,
- un Produit de contrôle parental à télécharger à partir de votre Espace Client.

Le détail des Offres est présenté en Annexe 1.

- **Offres ECO et PRIMO**

Outre les Services susmentionnés, dans le cadre du Service de Téléphonie fixe par Internet, Vous bénéficiez d'une (1) heure de communication vers les fixes de France métropolitaine. Les communications hors forfait sont facturées aux tarifs présentés en Annexe 2 et sur le Site Nordnet.

Les Offres ECO et PRIMO, issues d'une migration suite à la cession des Contrats entre Ozone et Nordnet, bénéficient de la fonctionnalité « Noctambule ». Ainsi, toute consommation intervenue entre 23h et 7h ne sera pas comptabilisée dans le volume global de données échangées, en émission comme en réception. Si Vous dépassez le volume maximal de données échangées, Vous pourrez continuer à Vous connecter entre 23h et 7h.

- **Offre TEMPO**

A titre de précision, le Service d'accès Internet compris dans l'Offre TEMPO doit être activé en achetant une(des) période(s) de navigation de 24 heures pendant laquelle(lesquelles) Vous pourrez Vous connecter à Internet. Ces périodes sont facturées en complément de votre abonnement à l'Offre (au tarif indiqué sur le Site Nordnet). Pour ce faire, il Vous suffit de Vous connecter à la page Internet dédiée (accessible sans avoir acheté de période de navigation) ou de contacter Nordnet par téléphone au 34 20 (service gratuit + prix appel). Vous pouvez acheter une

ou plusieurs périodes de navigation en une seule fois. La connexion Internet sera disponible quinze (15) minutes après l'achat.

Vous bénéficiez d'un Service de Téléphonie fixe par Internet dont les consommations Vous seront facturées selon les tarifs figurant en Annexe 2 et sur le Site Nordnet.

#### **4.1.1 Principes généraux**

Pour la fourniture du Service d'accès Internet, Nordnet utilise, selon l'Offre, les services de l'opérateur satellitaire ASTRA SES ou EUTELSAT, lesquels fixent des conditions et éventuelles restrictions qui s'imposent à Nordnet ainsi qu'à tous les utilisateurs du service satellitaire. Il en est de même pour les conditions ou restrictions définies par les fabricants des Matériels, les opérateurs de Service de Téléphonie fixe par Internet (Keyyo, Legos et Sewan) ou les éditeurs de logiciels de sécurité informatique et de Contrôle Parental proposés par Nordnet (cf. Conditions Particulières des Produits de sécurité). Nordnet Vous en informe via les présentes et notamment par la documentation présente sur le Matériel, sur le Site Nordnet, rubrique « Assistance » ou encore sur simple demande auprès de Nordnet (cf. article 25 « Notifications »).

Pour bénéficier de l'Offre, il est indispensable de disposer d'un Kit satellite compatible avec le service fourni par ASTRA SES ou EUTELSAT, selon l'Offre, par le biais des satellites Astra 2G et 2E à 28,2° EST en Bande KA ou des satellites Astra 23,5° et 28,2° en Bande KU, du satellite EUTELSAT 9° en bande KA.

Nordnet pourra Vous demander tout élément permettant d'associer votre matériel au Service d'accès Internet.

#### **4.1.2 Restrictions d'usage**

Sont exclues toute utilisation des Offres de type mise à disposition de serveur Internet, partage de connexion en dehors du foyer et utilisation d'adresse IP fixe.

De plus, elles ne peuvent en aucun cas être utilisées en dehors du cercle privé de famille restreint (pour une Offre résidentielle), et notamment dans des lieux ouverts au public ou espaces commerciaux ou de loisirs (hôtels, gîtes, bars, restaurants, centres de loisirs ou de vacances, ...) destinés à recevoir du public, ou en dehors des activités propres à la personne morale souscriptrice pour une Offre professionnelle. Ceci exclut en particulier l'usage de l'Offre à partir de bornes en libre-service, d'espaces de type « Cyber », de salons de démonstration temporaires ou permanents, à moins que Vous en ayez été préalablement et expressément autorisé par Nordnet.

Le Service d'accès Internet n'est pas adapté à des utilisations spécifiques d'Internet notamment nécessitant un débit ou un volume de données échangées supérieur aux limites fixées en Annexe 1.

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

Votre attention est attirée sur le fait que la liaison satellite est soumise à des aléas liés à la technologie employée notamment en cas de conditions météorologiques défavorables. A ce titre, nous Vous recommandons, sauf à disposer d'un service d'accès Internet redondant, de ne pas exercer une activité à risque par le biais de l'Offre, impliquant le stockage, la réception ou la transmission de données, de même que de ne pas mettre en œuvre des applications sensibles ou de grande valeur, nécessitant par exemple un fonctionnement à l'épreuve des pannes, tel que les équipements de surveillance ou de gestion dans des environnements à risque dont les performances doivent être sans défaut, les installations nucléaires, la navigation, la communication aérienne, le contrôle du trafic aérien, les appareils médicaux et notamment les appareils de réanimation, ou encore les systèmes de contrôle de la sécurité des biens et des personnes, les systèmes d'armement, etc.

Le(s) matériel(s), 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 survivra à l'expiration ou à la résiliation du Contrat.

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

En cas de préjudice subi en relation avec une activité déconseillée, la responsabilité de Nordnet ne pourra être engagée et le Client en assumera la responsabilité.

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

### **4.2.1 Offres**

Le Service d'accès Internet offre un accès haut débit. Les débits maximum théoriques, variant selon l'Offre, sont indiqués au sein de l'Annexe 1. Ils s'entendent comme ceux disponibles, au moins une fois par jour, grâce au Kit satellite compatible avec l'Offre, selon votre localisation au sein de la Zone géographique, sous réserve de l'absence d'impact d'un élément extérieur sur le Service fourni par Nordnet, de la comptabilité du Kit satellite dont vous disposez, de son installation conforme, de sa polarisation et de son pointage corrects, des facteurs climatiques, du maintien des pré-requis (ex : vue au sud dégagée, évolution de la végétation, construction, ...). Ils sont sujets à limitation en cas d'équipement vétuste, et/ou non réellement compatible ou dont les caractéristiques ou la qualité ne sont pas suffisante, ou encore en raison de votre câblage ou installation électrique, de la configuration de vos matériels et logiciels, du type et de la compatibilité des logiciels et applicatifs installés, que ce soit avec votre matériel ou entre eux, ou de leur absence de mise à jour régulière, des sites visités et de la bande passante qu'ils développent, ... Les débits indiqués correspondent à un usage normal (n'utilisant pas un accès constant à pleine capacité, n'ayant pas fait l'objet d'un signalement d'abus, ...), et dépendent de l'opérateur satellite comme de Nordnet qui sont susceptibles d'imposer certaines restrictions. Ils ne sont qu'indicatifs dans la mesure où ils peuvent baisser temporairement notamment en période de forte sollicitation du réseau par l'ensemble des Abonnés, voire de congestion, en raison des obstacles à la réception ou à l'émission du signal satellite, par plusieurs appareils et/ou services (entraînant un partage de la connexion), en raison du téléchargement de mises à jour (qu'elles soient automatiques ou non) de logiciels, de systèmes d'exploitation ou de données, ou encore du fait d'une connexion par Wifi, de l'utilisation de prises CPL ou de la VoIP le cas échéant, ainsi qu'en fonction de votre installation électrique, informatique et logicielle, ou selon les sites et applications consultés à partir de votre connexion disposant de leurs propres débits, ...

Afin de limiter l'altération de votre débit du fait de l'utilisation du Wi-Fi, nous vous conseillons d'opter pour des matériels compatibles avec la norme Wi-Fi AC, 80 MHz.

Indépendamment du dépassement de la limite de volume de données, 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 concerné.

En outre, Vous êtes informé que la priorité est accordée à une utilisation du Service d'Accès Internet 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, indépendamment des quotas visés en Annexe 1.

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, si une difficulté de débit avérée est imputable à Nordnet et n'est pas résolue dans un délai raisonnable, le Client pourra obtenir, sur demande formulée dans les conditions de l'article 25 « Notifications », un avoir calculé sur le montant de l'abonnement au seul Service. En tout état de cause, le montant de cet avoir ne pourra dépasser l'équivalent d'un (1) mois d'abonnement audit Service et viendra en déduction de la prochaine facture du Client.

Les Offres proposent des quotas de trafic (cumulant l'échange de données en émission et réception) précisés en Annexe 1. Dès lors que Vous aurez atteint le volume maximal, selon l'Offre dont Vous disposez (cf. Annexe 1), votre

débit sera réduit ou Vous ne pourrez plus Vous connecter à Internet (hors fonctionnalité « Noctambule »), et ce jusqu'au prochain Jour J de réinitialisation mensuelle de votre Service d'Accès Internet ou votre débit pourra être limité.

Toutefois, si Vous bénéficiez d'une Offre permettant l'ajout d'un giga de trafic et si ne souhaitez pas attendre le prochain Jour J, Vous pouvez souscrire à l'Option « Giga supplémentaire » ou « Volume Booster » selon l'Offre souscrite, dans les conditions définies à l'article 5.1.

#### **4.2.2 Calcul du volume consommé**

Le volume peut être consommé notamment par vos communications téléphoniques effectuées via le service de Téléphonie fixe par Internet si Vous en disposez, par la consultation de sites Internet, l'envoi et la réception de courriers électroniques, ainsi que par l'envoi ou la réception (téléchargement, mise à jour, ...) de toute autre donnée, vidéo, ...

Le volume consommé se calcule en partant d'un Jour J, jusqu'au Jour J du mois suivant.

Au Jour J de chaque mois, le volume de données maximum à consommer (en émission et réception) est réinitialisé.

Le volume non consommé au cours d'un mois n'est pas reporté sur le volume du mois suivant.

Vous pouvez suivre votre consommation sur votre Espace Client.

#### **4.3 Matériels**

Pendant la durée du Contrat, une box est mise à votre disposition et, dans le cadre des Offres de type « Pack », un Kit satellite, qui restent la propriété pleine et entière de Nordnet. En cas de remplacement ou de résiliation, Vous êtes tenu de nous le(s) retourner dans les conditions définies à l'article 14 « Retour du(des) Matériel(s) ».

#### **4.4. Téléphonie fixe par Internet**

##### **4.4.1 Présentation**

Si Vous disposez d'un Service VoIP au titre de l'Offre ou d'une Option, le Service VoIP Vous permet de passer des appels, facturés à la seconde, en fonction des destinations et/ou des 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. Si Vous disposez d'un forfait VoIP, les appels passés vers les destinations incluses au titre du forfait ne feront pas l'objet d'une facturation complémentaire à celle émise au titre du forfait. Toute communication hors forfait ou vers des numéros courts ou spéciaux sera facturée comme indiqué ci-dessus. Les destinations, tarifs et coûts de mise en relation applicables sont définis 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.

Les différentes formules VOIP sont indiquées en Annexe 2.

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

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

Vous conservez le numéro de téléphone de type 09 qui Vous a été attribué 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 4.5 des présentes.

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(nos) prestataire(s) de téléphonie imposent une telle modification.

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 (cf. article 25 « Notifications » des Conditions Générales).

Selon l'Offre souscrite, l'utilisation du Service VoIP ne peut se faire que dans le cadre d'un usage normal et privé pour les Offres résidentielles, ou dans le cadre des activités propres de la personne morale pour les Offres professionnelles, via la box. Conformément aux restrictions d'usage mentionnées à l'article 4.1.2, nous Vous recommandons de ne pas utiliser le Service pour relier un appareil de type télécopie, alarme, terminal de paiement électronique (TPE), service de protection des personnes, etc. (pour en savoir plus veuillez vous reporter aux conditions d'utilisation et restrictions liées à l'appareil ou au service concerné). A défaut, Vous Vous exposez à ce qu'il(s) subi(ssen)t les aléas liés à la technologie satellitaire. De plus, Nordnet se réserve le droit de bloquer, voire de résilier l'accès au Service VoIP dans les conditions définies à l'article 18 « Blocage » des Conditions Générales.

**IMPORTANT :** Les appels à destination des services d'urgence (tels que, par exemple, services de police, pompiers, SAMU, etc.) sont automatiquement dirigés vers le centre d'intervention correspondant à l'adresse d'installation que Vous avez indiquée lors de votre Commande. Nordnet Vous conseille de maintenir une seconde ligne téléphonique en complément de celle qui Vous est fournie dans le cadre du Service VoIP, notamment pour les situations d'urgence et opérations de maintenance.

#### **4.4.3 Accès au Service de Téléphonie fixe par Internet**

Le Matériel mis à disposition dans le cadre de l'Offre est pré-paramétré pour fonctionner avec le Service de Téléphonie fixe par Internet.

L'accès au Service de Téléphonie fixe par Internet nécessite que votre téléphone soit sous tension et qu'il soit relié à la box reliée à votre démodulateur satellite, selon les spécifications et modalités décrites dans la documentation jointe au Kit satellite ou sur simple demande auprès de Nordnet (cf. article 25 « Notifications »).

#### **4.5 Portabilité de vos numéros de téléphone fixe**

Si Vous n'avez pas procédé à la résiliation de votre offre de téléphonie fixe depuis quarante (40) jours et si Vous souhaitez conserver votre numéro de téléphone fixe actuel, il Vous suffit d'appeler le 3179 depuis la ligne que vous souhaitez conserver, afin d'obtenir votre Relevé d'Identité Opérateur (RIO). Vous pourrez ensuite contacter Nordnet au 3420 (service gratuit + prix appel), qui Vous indiquera la procédure à suivre pour réaliser la portabilité de votre numéro.

Par cette demande, Vous autoriserez Nordnet et/ou son prestataire de téléphonie à résilier, si nécessaire, votre service de téléphonie auprès de votre opérateur actuel, et à procéder à toute formalité nécessaire à ce titre, dans le respect des dispositions définies par l'ARCEP. Vous resterez cependant tenu le cas échéant du règlement des factures et des formalités à votre charge auprès de votre opérateur actuel de téléphonie (notamment la résiliation des services autres que téléphoniques).

Vous êtes informé que votre Service de Téléphonie pourra éventuellement être inaccessible pendant la durée des opérations de portabilité.

Vous avez la possibilité de conserver votre numéro de téléphone fixe, à l'issue du Contrat, et jusqu'à quarante (40) jours à compter de la résiliation de l'Offre. Pour cela, Vous devez communiquer à votre nouvel opérateur votre numéro de RIO (obtenu en appelant le 3179, ou le 08 05 03 00 23 lorsque la ligne n'est plus active (service et appel gratuits)).

#### **4.6 Contrôle Parental**

Nous Vous conseillons de prendre toutes les mesures appropriées pour protéger le jeune public des contenus qu'il est susceptible de visualiser sur le réseau Internet.

A ce titre, Nordnet Vous propose d'installer gratuitement, pour la durée de l'Offre, son logiciel de Contrôle parental, dont le téléchargement est possible à partir de votre Espace Client. Les Conditions Particulières « Produits de sécurité » qui lui sont applicables, hors les dispositions relatives à la souscription, à la durée, au paiement et à la résiliation sont disponibles sur le Site Nordnet ou sur simple demande auprès de Nordnet (cf. article 25 « Notifications » des Conditions Générales).

#### **4.7 Service de messagerie électronique**

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

Pour les Offres résidentielles, Nordnet met à votre disposition six (6) boîtes aux lettres électroniques de type [xxx@nordnet.fr](mailto:xxx@nordnet.fr), et vingt (20) boîtes aux lettres pour les Offres destinées aux professionnels, dont une Adresse de contact qui sera créée par Nordnet sous la forme suivante : [votrelogin@nordnet.fr](mailto:votrelogin@nordnet.fr).

Vous êtes ensuite libre de déterminer le nom composant vos autres adresses électroniques, 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 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 Générales, Nordnet se réserve le droit de bloquer ou de supprimer l'accès à l'adresse concernée sans préavis ni indemnité par Nordnet. Le cas échéant, Vous pourrez proposer la création d'une nouvelle adresse de Courrier électronique.

Vous êtes informé qu'une adresse électronique peut s'avérer indisponible en cours de Contrat si Nordnet venait à changer de nom, notamment en cas de rapprochement avec un fournisseur d'accès Internet existant. Le cas échéant, Vous seriez invité à la modifier dans les conditions qui Vous seraient 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 courriers électroniques reçus sur l'(les) adresse(s) électronique(s) attribuée(s) par Nordnet dans le cadre du Service de messagerie électronique, pour une durée de six (6) mois à compter de la résiliation de l'Offre. Dans ce cas, à l'issue de ce délai de six (6) mois, votre(vos) adresse(s) de Courriers électroniques sera(ont) bloquée(s) et les messages supprimés. Vous n'aurez plus accès aux services « Votre messagerie » et « MobileMail ». Nous Vous invitons donc à les sauvegarder au préalable et éventuellement demander auprès de votre ancien opérateur la portabilité dans les conditions légales applicables.

#### **4.7.2 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 », lorsque Vous vous connectez au Service « Votre messagerie » via un appareil mobile (téléphone mobile ou tablette).
- via le paramétrage de votre logiciel de messagerie sur votre ordinateur, tablette ou mobile.

Toutefois, Vous êtes informé que ces moyens de consultation ne sont pas nécessairement reliés entre eux. Ainsi, lorsque Vous consultez vos Courriers électroniques à partir de l'un des Services, il est possible qu'ils y soient automatiquement téléchargés, et que Vous ne puissiez pas les visualiser à partir d'un autre service permettant la consultation de vos Courriers électroniques, à moins d'effectuer un transfert manuel.

Vous êtes averti que l'identité de l'expéditeur indiquée sur le message peut être usurpée ou que le contenu d'un Courrier électronique peut être 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.

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

Nordnet se réserve le droit de ne pas envoyer ni acheminer vers votre boîte aux lettres électronique les messages dont la taille est supérieure à cinquante (50) Mo (Méga Octets). Le cas échéant, Vous serez averti, ou l'expéditeur du message le cas échéant, de la non délivrance du(des) message(s) concerné(s).

La délivrance d'un Courrier électronique est en principe quasi-instantanée. Toutefois, il peut arriver, pour des raisons indépendantes de la volonté de Nordnet liées à la nature du réseau Internet ou à l'action des autres fournisseurs d'accès Internet, 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 retard indépendant de sa volonté.

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.

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

Vous disposez d'un espace de stockage, sur nos serveurs, limité à un (1) Gigaoctet par adresse électronique. Cette capacité peut être portée à deux (2) Gigaoctets pour les Offres professionnelles ou pour les Offres résidentielles en souscrivant à l'Option Double Giga boîte aux lettres auprès de Nordnet (tarifs consultables sur le Site Nordnet).



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. Il Vous appartient donc de télécharger régulièrement les messages qui Vous sont adressés et de veiller à conserver de l'espace suffisant sur votre boîte de réception.

En cas de perte par le Client de Courriers électroniques qu'il a téléchargés, Nordnet ne peut 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. 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.

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

Les adresses de Courriers électroniques mises à disposition par Nordnet dans le cadre de l'Offre 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.

## **5. OPTIONS**

### **5.1 Giga supplémentaire et Volume Booster (Offres compatibles uniquement)**

Selon l'Offre dont Vous bénéficiez, dès lors que Vous atteignez ou approchez le volume maximum défini dans le cadre de votre Offre, Vous avez la possibilité de souscrire à l'Option « Giga supplémentaire » ou « Volume Booster » qui Vous permet de recharger votre quota de trafic à hauteur d'un (1) Giga pour la période restant à courir jusqu'au prochain Jour J.

Vous pouvez utiliser l'Option autant de fois que Vous le souhaitez jusqu'au prochain Jour J.

Pour les « Volume Booster », au Jour J, tout volume non utilisé sera perdu et ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement. Aucun report de volume ne pourra être réalisé sur le volume alloué au titre de la période suivante, sauf pour les « Giga supplémentaire » qui n'ont pas de durée de validité.

### **5.2 Antivirus Securitoo Intégral**

Internet n'étant pas un réseau sécurisé, nous Vous conseillons de prendre toutes les mesures appropriées pour protéger votre installation, votre ordinateur ou appareils connectés à Internet, vos données et/ou logiciels.

En complément de l'antivirus de messagerie dont bénéficient les adresses de Courriers électroniques fournies dans le cadre de l'Offre, l'Option Securitoo Intégral permet de protéger votre(vos) ordinateur(s) ou appareil(s) (Mac, PC, tablettes ou mobiles Android) connecté(s) à Internet (jusqu'à 5 appareils).

Les Conditions Particulières « Produits de Sécurité » sont applicables à l'Option en complément des Conditions Générales, à l'exception des clauses « Souscription au Produit / Service », « Tarif et paiement », « Durée du Contrat » et « Résiliation » desdites Conditions Particulières.

### **5.3 Option Double Giga Boîte aux lettres**

Cette Option, souscrite sur demande auprès de Nordnet (cf. article 25 « Notification »), par adresse de messagerie électronique mise à votre disposition dans le cadre de l'Offre, Vous permet de porter l'espace de stockage des Courriers électroniques alloués à cette adresse de messagerie électronique à deux (2) Gigaoctets.

### **5.4 Boitiers CPL (Courant Porteur en Ligne)**

Dans l'hypothèse où l'équipement (notamment l'ordinateur, le décodeur TV, ...) que Vous souhaitez relier à la box est éloigné de cette dernière, Nordnet vous propose de souscrire à l'Option « Boitiers CPL », comprenant 2 Boitiers, pour Vous connecter à Internet en utilisant le réseau électrique du logement au sein duquel l'installation des Matériels est réalisée.

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

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

### **6.1 Entrée en vigueur du Contrat**

Pour les Contrats faisant l'objet de la cession entre Ozone et Nordnet, le Contrat entre en vigueur au jour de la cession effective.

Pour toute Commande postérieure, les Conditions Contractuelles applicables sont celles en vigueur au jour ouvré suivant la réception de votre Commande complète et valide par Nordnet.

### **6.2 Durée du Contrat**

Si Vous bénéficiez d'une offre n'incluant pas de durée d'engagement, la durée du Contrat conclu entre Nordnet et Vous est fonction de la périodicité de paiement que Vous avez choisie. Tout paiement d'avance vaut engagement ferme.

Si Vous bénéficiez d'une Offre incluant une durée d'engagement, le Contrat est conclu pour la durée convenue, ne pouvant excéder vingt-quatre (24) mois si Vous êtes un consommateur. A l'issue de cette période d'engagement, à défaut de résiliation dans les conditions définies à l'article 20 « Résiliation », le Contrat se renouvellera pour une durée indéterminée, à moins que Vous n'optiez éventuellement pour une Offre de renouvellement et/ou un engagement de durée différent.

Si Vous avez payé d'avance plusieurs mensualités au titre de votre Contrat, alors le Contrat est conclu pour 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, à défaut de résiliation dans les conditions définies à l'article 20 « 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 et/ou un engagement de durée supérieure.

Le Contrat et les éventuelles Options peuvent être résiliés à tout moment dans les conditions définies à l'article 20 « Résiliation ».

Dans le cadre du Contrat, les éventuelles Options souscrites (hors Giga Booster, Volume Booster) le sont pour une durée d'un (1) mois plus le mois en cours au jour de la Commande, sauf durée spécifique convenue lors de la Commande. A l'issue de cette période, le Contrat sera tacitement renouvelé par périodes successives d'un mois, sauf résiliation.

La résiliation d'une Option n'entraîne pas la résiliation de l'Offre ou d'autres Options souscrites. A l'inverse, la résiliation de l'Offre entraîne la résiliation des Options éventuellement souscrites, à moins que Vous n'indiquiez vouloir les maintenir, si le Service fourni au titre de l'Option peut l'être à titre principal en dehors d'une Offre.

### **6.3 Droit de rétractation**

Pour toute Commande postérieure à la cession entre Ozone et Nordnet, si Vous êtes un consommateur, Vous disposez d'un droit de rétractation en vertu des articles L.221-18 et L.242-3 du Code de la consommation, lequel doit être exercé dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de réception de la Commande complète et

valide par Nordnet ou si elle contient du(des) Matériel(s), à compter de sa(leur) réception à l'adresse de livraison renseignée lors de votre Commande, qu'il s'agisse ou non du lieu d'installation du(des) Matériel(s), ou que la livraison effective soit réalisée entre vos mains ou celle d'un tiers.

Ce droit de rétractation doit être exercé auprès de Nordnet, par courrier, mentionnant vos coordonnées complètes, l'Offre concernée ainsi que, le cas échéant votre numéro de Compte Client et/ou login. Vous pouvez également utiliser le formulaire de rétractation téléchargeable sur le Site Nordnet.

Le(s) Matériel(s) doit(vent) le cas échéant être retourné(s), au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant cette notification, dans les conditions visées à l'article 14 « Retour du(des) Matériel(s) ». Les frais directs de retour du(des) Matériel(s) sont à votre charge.

Le remboursement des sommes que Vous avez versées préalablement à la rétractation interviendra dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception par Nordnet de votre demande de rétractation. Si du Matériel Vous a été adressé, le remboursement sera différé jusqu'à la réception du(des) Matériel(s) par Nordnet ou jusqu'à ce que Vous fournissiez une preuve d'expédition à Nordnet du(des) Matériel(s), la date retenue étant celle du premier de ces faits.

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

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

## **7. TARIFS ET PAIEMENT**

### **7.1 Tarifs des Offres de Nordnet**

Les tarifs en vigueur des Offres proposées par Nordnet sont consultables sur le Site Nordnet, sur le Bon de Commande et sur simple demande auprès de Nordnet (cf. article 25 « Notifications »). Le tarif applicable est celui en vigueur au jour de la réception de la Commande, de son renouvellement ou de sa modification. Pour les Offres résidentielles, le tarif est exprimé Toutes Taxes Comprises (TTC) incluant la TVA applicable au jour de la Commande, de son renouvellement ou de sa modification, et hors frais de livraison ou Hors Taxe (HT) pour les Offres destinées aux professionnels. Si le taux de TVA ou de toute autre taxe applicable venait à être modifié, ces changements pourraient être répercutés sur le prix de l'Offre au jour de leur entrée en vigueur. De manière générale, 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 des Offres, du(des) Service(s) ou du(des) Matériel(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.

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, 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 ou frais de migration le cas échéant, ainsi que des éventuels frais de résiliation, et auxquels peuvent s'ajouter vos consommations de téléphonie fixe non incluses au titre de l'Offre.

En outre, si Vous disposez d'une période d'engagement au titre de l'Offre, en cas de résiliation anticipée, des frais liés à la rupture de votre engagement Vous seront également appliqués (cf. article 21 « Conséquences de la Cessation du Contrat »).

Il en sera de même en cas d'impayés (cf. article 7.5 « Incidents de paiement ») ou à défaut de retour de Matériel(s) mis à disposition dans le cadre de l'Offre souscrite (cf. article 21.4 « Conséquences de la Cessation du Contrat ») à la suite de la résiliation effective de l'Offre, quel que soit le motif, ou en cas de remplacement éventuel de ce(s) Matériel(s), selon les conditions et tarifs définis sur le Site Nordnet.

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

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

L'Offre et 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, peu important l'utilisation ou l'installation du(des) Service(s), Produit(s), éventuelles Options ou Matériel(s).

## **7.2 Paiement**

Le Client est réputé détenteur et utilisateur légitime du moyen de paiement qu'il utilise à l'égard de Nordnet qui n'est pas tenue de procéder à une vérification. Si les coordonnées bancaires sont incorrectes ou incomplètes, le Contrat peut être bloqué, voire résilié si la difficulté demeure dans le respect des dispositions des articles 18 et 20 relatifs au « Blocage » et à la « Résiliation ».

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

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 de paiement 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 25 « Notifications »).

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 au format électronique, sauf si Vous demandez à les recevoir sur support papier, et sont accessibles, de même que vos relevés de consommations le cas échéant au sein de votre Espace Client.

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

## **7.3 Modalités de facturation et de règlement**

L'Offre et les éventuelles Options sont facturées mensuellement, d'avance (hors conditions de paiement et facturation spécifiquement convenues avec Nordnet (cf. article 6.2 « Durée » des présentes), à l'exception des autres frais (liés à la souscription, ou encore à la résiliation de l'Offre, au non-retour de tout ou partie du(des) Matériel(s) loué(s) ou mis à disposition, à la rupture anticipée de votre engagement au titre 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(des) mois suivant(s) leur consommation.

Si le montant des communications VoIP hors forfait excédait cinquante (50) euros TTC (soit 41,67 € HT) 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 la faculté de passer des communications VoIP hors forfait sous réserve du paiement immédiat du montant correspondant à vos consommations, sous la forme d'une avance sur facturation, en contactant Nordnet (cf. article 25 « 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 ses opérateurs partenaires. Par conséquent, le montant de vos communications peut dépasser le seuil de cinquante (50) euros TTC (soit 41,67 € HT) 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 chacun des opérateurs, et de vos communications téléphoniques non encore enregistrées à ce titre.

Si la réglementation le permet et si Vous ne souhaitez pas que ces restrictions Vous soient appliquées, Nordnet Vous invite à en faire la demande expresse auprès de ses services (cf. article 25 « Notifications »).

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

- la date de mise en service de la connexion par le Client, ou
- la date de validation de votre souscription à l'Offre par Nordnet auquel s'ajoutent quinze (15) jours.

Nordnet tient à la disposition des Clients les éléments justificatifs de leur facture, selon l'état des techniques existantes, pendant un délai d'un (1) an à compter de l'émission de la facture par Nordnet. A défaut de contestation écrite de la facture (cf. article 25 « Notifications ») dans ce délai, la facture est réputée acceptée par le Client.

#### **7.4 Offres promotionnelles de Nordnet ou remises**

Si Vous bénéficiez d'une offre promotionnelle ou d'une remise, à valoir sur tout ou partie des Offres proposées par Nordnet, celle-ci ne pourra être utilisée que pour l'Offre désignée et dans le respect des conditions afférentes.

#### **7.5 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 de toutes les sommes que Vous devez à Nordnet, soit :
  - o **Si Vous n'êtes pas lié par une période d'engagement**, les sommes non réglées au titre des mois précédents et du mois en cours, qu'il s'agisse des mensualités de l'abonnement et/ou de sommes non incluses dans l'Offre.
  - o **Si Vous êtes lié par une période d'engagement**, le paiement des sommes restant dues jusqu'au terme de cette période - y compris les mensualités.
  - o **Si Vous êtes lié à Nordnet par une période d'engagement de 24 mois concernant une Offre de services de communications électroniques et si Vous êtes un consommateur**, le paiement des sommes restant dues jusqu'au terme, et ce qui concerne les mensualités, conformément à l'article L.224-28 du Code de la Consommation, une somme équivalant à 100% des sommes restant dues entre la date de résiliation effective et le 12<sup>ème</sup> mois d'abonnement, et à ¼ des sommes restant dues entre le 13<sup>ème</sup> et le 24<sup>ème</sup> mois d'abonnement.
- L'éventuel blocage total ou partiel de votre Offre, dans les conditions fixées à l'article 18 « Blocage », après information adressée par Nordnet, et/ou
- la résiliation de plein droit du Contrat dans les conditions fixées à l'article 20 « Résiliation »,
- si Vous avez choisi le paiement par prélèvement, l'application par Nordnet des frais de rejet de prélèvement (de huit euros (8€) TTC (soit 6,67€ HT), ce montant pouvant varier si vous résidez hors de France métropolitaine), sauf si le Client justifie se trouver en état de fragilité eu égard notamment à ses ressources conformément aux dispositions de l'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(des) Matériel(s) Vous est(sont) loué(s) 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 « Retour du(des) Matériel(s) ». A défaut, le(s) Matériel(s) ou sa(leur) partie non retournée pourra(ont) Vous être facturé(s) au prix de valeur à neuf (disponible auprès de Nordnet ou le Site Nordnet à l'adresse <https://www.nordnet.com/corporate/tarifs.php> rubrique « Matériel »).

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

## **8. LIVRAISON**

### **8.1 Date et modalités de livraison**

La fourniture de l'Offre ou de l'Option, ou le cas échéant la livraison du(des) Matériel(s) interviendra au plus tard dans un délai de quinze (15) jours francs à compter de la date de réception de votre Commande complète et valide par Nordnet. A défaut de stipulation d'un tarif, les frais d'envoi seront gratuits. Tout nouvel envoi d'un support ou Matériel nécessitera le paiement du prix de ce support ou Matériel et des frais d'envoi.

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

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

Il Vous appartient, ou à la personne présente pour réceptionner le(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(des) Matériel(s). En cas de défectuosité, il(s) devra(ont) être retourné(s) à Nordnet, dans les conditions visées à l'article 12 « Propriété et transfert des risques du(des) Matériel(s) ». Pour bénéficier des Services, le(s) Matériel(s) et éventuels Produits doivent être correctement installé(s), et comme les Services, activé(s) et paramétré(s).

### **8.2 Défaut de livraison**

Si Vous agissez en tant que consommateur, en cas de dépassement de la date de fourniture/livraison de l'Offre ou de l'Option souscrite, non dû à un cas de force majeure, Vous pourrez dénoncer le Contrat de la manière suivante :

- Mettre en demeure Nordnet de s'exécuter par courrier.  
Cette mise en demeure n'est pas nécessaire dans les cas où la date ou le délai de livraison ou d'exécution constitue une condition essentielle de la Commande (ce qui est le cas lorsque Nordnet s'est engagée à vous garantir une livraison dans un délai précis).
  
- A défaut d'exécution dans ledit délai, dénoncer le Contrat par courrier.

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

Le Client est remboursé par Nordnet de la totalité des sommes versées, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle le Contrat a été dénoncé. Ce remboursement s'effectue par tout moyen de paiement.

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

### **8.3 Indisponibilité de l'Offre ou de l'Option**

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

## **9. DONNEES PERSONNELLES**

### **9.1 Traitement des Données**

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.

L'ensemble des informations recueillies par Nordnet peut être destiné à l'exécution de mesures précontractuelles, la prise en compte de votre Commande, à l'exécution du Contrat par Nordnet ou par ses partenaires et sous-traitants,

et de toutes les suites qui pourraient en résulter, au respect d'obligations légales ou réglementaires auxquelles Nordnet est tenue et aux fins d'intérêts légitimes poursuivis par Nordnet. Le défaut de réponse ou l'inexactitude de ces Données pourrait empêcher Nordnet d'exécuter tout ou partie de sa prestation. Par conséquent, lesdites Données nécessaires à la conclusion, à l'exécution du Contrat, et toutes suites qui en résulteraient doivent obligatoirement être fournies à Nordnet, à moins qu'elles ne soient indiquées comme étant facultatives.

Nordnet pourra également être amenée à conserver certaines des Données Vous concernant, afin de respecter ses obligations contractuelles (ex : le bénéfice à votre profit de subvention), légales et réglementaires et les transmettre, le cas échéant, dans les conditions fixées par les lois et/ou le Règlement Général sur la Protection des Données.

Compte-tenu des finalités et des bases juridiques ci-dessus rappelées, Nordnet peut être amenée à transmettre, y compris hors de l'Union Européenne, tout ou partie des informations personnelles Vous concernant à toute autorité et/ou personne devant être légitimement destinataire des informations ou tout partenaire ou sous-traitant de Nordnet qui aurait besoin de ces informations pour effectuer les opérations dont il a été chargé par Nordnet (notamment maintenance, assistance, recouvrement, etc.).

Nordnet prend néanmoins toute précaution raisonnable afin de protéger vos Données personnelles et s'assure de l'existence de l'adéquation ou de garanties appropriées ou adaptées aux Données traitées.

Toutefois, en raison du caractère peu sécurisé du réseau Internet, Nordnet ne pourra être tenue responsable de l'accès ou de l'interception de vos Données par un tiers sauf en cas de faute de sa part.

Nordnet peut également traiter des Données au titre de ses intérêts légitimes afin de suivre notamment la qualité ou d'améliorer ses produits ou services. Nordnet peut également Vous adresser, sauf opposition de votre part dans les conditions ci-après ou dans lesdits courriers électroniques, les informations ou offres ou documents promotionnelles ou commerciales relatives à ses produits et services.

En complément de ce qui précède, la politique de traitement des données à caractère personnel de Nordnet est accessible sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com).

## **9.2 Données à caractère personnel de tiers**

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

## **9.3 Exercice des droits liés aux Données à caractère personnel**

Conformément aux articles 15 et suivants du Règlement Général sur la Protection des Données et aux articles 32 et suivants de la loi Informatique et Libertés, Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, à l'effacement, à la limitation du traitement, à la portabilité de Vos Données, d'opposition des informations qui Vous concernent. Le cas échéant, Vous pouvez rectifier, compléter et mettre à jour les Données à caractère personnel Vous concernant, qui sont inexacts, incomplètes ou périmés.

Vous disposez également du droit de formuler des directives générales ou particulières relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données à caractère personnel à votre décès.

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

- par lettre à : Nordnet, 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).

Nordnet ne répondra pas aux demandes adressées par courriel à cette adresse et dont l'objet ne porterait pas sur l'exercice de ces droits.

Votre demande devra être accompagnée de tout justificatif utile et devra préciser votre identité, les Données concernées (adresse de courrier électronique, numéro de téléphone, adresse postale...), le cas échéant l'intitulé du Contrat envisagé ou souscrit, le numéro de ce Contrat, le numéro d'Abonné, l'objet de votre demande, et justifier de son identité.

En cas de demande incomplète, Nordnet pourra Vous demander de fournir toute information complémentaire, et/ou justificatif de votre identité et/ou le cas échéant de votre qualité à agir et, dans les cas prévus par la loi et le Règlement Général sur la Protection des Données, d'exposer vos motifs légitimes afin de traiter votre demande portant sur l'exercice de vos droits liés aux Données à caractère personnel.

De plus, 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 correspondra aux coûts administratifs pour toute copie supplémentaire demandée.

Pour le cas où le traitement de votre demande ne Vous satisferait pas, Vous bénéficiez du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle, à savoir la CNIL.

#### **9.4 Durée de conservation des Données**

Les Données sont conservées par Nordnet pendant un an à l'issue de la relation contractuelle ou commerciale en bases actives, ainsi que pour le temps des prescriptions légales ou des obligations légales qui lui applicables.

#### **9.5 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. Ces cookies permettent notamment à Nordnet d'assurer le bon fonctionnement des chaînes de navigation globale et de commande, mais également de personnaliser l'accès au Site Nordnet.

Vous avez la possibilité de refuser l'installation de ces cookies ou de supprimer les cookies installés à l'aide de la barre d'outils de votre navigateur. Cependant, dans ce cas, l'usage du Site Nordnet, en ce compris la prise de Commande, ainsi que les services qui y sont proposés, pourront être perturbés, voire empêchés. En savoir plus

Les Données des cookies sont conservées par Nordnet pendant une durée de treize (13) mois.

La politique cookies de Nordnet est accessible sur le site [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com).

#### **9.6 Données de connexion**

En qualité d'opérateur de communications électroniques, pour les activités générant des données de connexion, Nordnet Vous informe qu'afin de respecter ses obligations légales et réglementaires les données de connexion sont conservées, directement ou par le biais de ses partenaires, pendant une durée d'un (1) an.

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

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

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

### **10. IDENTIFIANTS**

#### **10.1 Communication de vos Identifiants**

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

#### **10.2 Utilisation des Identifiants**

Les Identifiants permettant l'accès à l'Espace Client ou des Utilisateurs comprennent généralement plusieurs codes, login ou mot de passe permettant soit de souscrire des Options ou Services complémentaires, soit d'accéder à tout ou partie de l'Offre, de l'Option, du paramétrage du(des) Matériel(s) 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.

Pour les Identifiants qui le permettent (mot de passe), toute utilisation de vos Identifiants est effectuée sous votre entière responsabilité. Il Vous appartient de les modifier régulièrement en présentant une demande à Nordnet dans les conditions de l'article 25 « 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 avez recours à un prestataire ou un tiers professionnel dans le cadre de l'Offre, veillez à ce que la confidentialité de vos Identifiants soit préservée à cette occasion, y compris, le cas échéant, en procédant à la modification de vos Identifiants une fois l'installation opérée.

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

En cas de perte, de vol ou d'utilisation détournée d'Identifiants, Vous devez en informer Nordnet dans les plus brefs délais, dans le respect de l'article 25 « Notifications » et par le moyen le plus approprié. Votre responsabilité ne sera dérogée qu'à compter de votre notification.

Au-delà de trois (3) modifications d'Identifiants par an, Nordnet pourra Vous facturer chaque nouvelle modification 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.

Si Vous autorisez ou 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 à cette occasion, y compris, le cas échéant, en procédant à la modification de vos Identifiants une fois l'opération réalisée.

## **11. ACTIVATION DE L'OFFRE – INSTALLATION DU(DES) MATERIEL(S)**

Il Vous est rappelé que pour accéder au(x) Service(s), il convient de suivre une procédure d'installation impliquant un rôle actif de votre part. Il Vous appartient en effet d'activer le(s) Service(s) à partir de votre ordinateur connecté à la box, elle-même connectée au modem relié à la Parabole. 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.

### **11.1 Installation et désinstallation du(des) Matériel(s)**

#### **11.1.1 Principes généraux**

Lors de l'installation, Vous devez respecter les spécifications et étapes d'installation fournies, afin que Nordnet soit en mesure de Vous fournir le(s) Service(s). Vous Vous engagez ainsi notamment à respecter les exigences environnementales, techniques et électriques, les consignes et/ou préconisations du guide d'installation, et à éviter l'installation interne des éléments de connexion dans des combles, des pièces inappropriées, humides, insuffisamment aérées, ne disposant pas d'installation électrique conforme aux normes en vigueur, ou pour l'installation des éléments de connexion en extérieur sur des supports inappropriés. A défaut, Vous serez seul responsable des conséquences liées à l'installation non conforme du Kit satellite, et au défaut d'utilisation qui pourrait également s'ensuivre.

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).

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

Vous vous engagez à vérifier au préalable la compatibilité de l'Offre que Vous souhaitez souscrire avec les logiciels applicatifs et installations informatiques présents sur votre(vos) ordinateur(s). A défaut, Nordnet ne pourra être tenue pour responsable d'un éventuel dommage ou dysfonctionnement du(des) Service(s), dû à un non-respect de votre part des consignes d'installation.

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

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

Que le(s) Matériel(s) soi(en)t mis à disposition ou vendu(s), Nordnet n'assure ni l'installation ni la désinstallation du Matériel, ni les coûts qui leur sont associés. Vous êtes libre de procéder personnellement à l'installation ou à la désinstallation du(des) Matériel(s) ou de recourir, à vos frais, à un professionnel de votre choix.

La Parabole fournie dans le Kit satellite vendue par Nordnet est pré-paramétrée pour fonctionner avec le(s) Service(s) de Nordnet. Nordnet met à votre disposition à partir de votre Espace Client, un outil de pointage afin de vérifier la bonne installation de la Parabole.

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

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

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

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

### **11.1.2 Installation du Kit satellite**

Vous devez impérativement relier la Parabole à une « prise de terre », et utiliser les accessoires fournis par Nordnet conformément à la documentation associée au Kit satellite.

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

## **12. PROPRIETE ET TRANSFERT DES RISQUES DU(DES) MATERIEL(S)**

Suivant l'Offre choisie, le(s) Matériel(s) pourra(ont) soit Vous être mis à disposition ou soit Vous être vendu(s).

### **12.1 Si le(s) Matériel(s) est(sont) mis à votre disposition**

- Il(s) reste(nt) la propriété pleine et entière de Nordnet, y compris s'ils ont été mis à votre disposition par Ozone. Par conséquent, ce(s) dernier(s) ne peu(ven)t être cédé(s), donné(s) en location par vos soins ou saisi(s) par vos créanciers.

La propriété du(des) Matériel(s) mis à votre disposition ne Vous sera en aucun cas transférée, à moins que Vous ne procédiez au paiement du prix du(des) Matériel(s) (disponible sur simple demande auprès de Nordnet ou sur le Site Nordnet <https://www.nordnet.com/corporate/tarifs.php> rubrique « Matériel »).

- Vous supportez la charge et donc le coût de réparation en cas de détérioration ou de disparition de tout ou partie du(des) Matériel(s) (sous réserve de l'usure normale ou d'un vice propre au(x) Matériel(s)), en cas de

perte ou de vol, résultant du fait d'un tiers ou d'intempéries, dès la réception du(des) Matériel(s) et pendant toute la durée de sa(leur) mise à disposition par Nordnet. Vous serez donc responsable en cas de réalisation de ces risques.

- En cas de défectuosité de tout ou partie du(des) Matériel(s) dont Vous êtes en mesure de nous justifier, Nordnet s'engage à remplacer le(s) Matériel(s) ou la partie du(des) Matériel(s) que Vous lui aurez retourné(s) préalablement dans les conditions visées à l'article 14 « Retour du(des) Matériel(s) », sauf si la défectuosité est due à une faute, de votre part ou d'un Utilisateur de l'Offre ou du(des) Matériel(s) ou chose dont Vous avez la garde.

## **12.2 Si Vous avez acheté le(s) Matériel(s)**

- La propriété du(des) Matériel(s) et la charge des risques de détérioration ou de disparition (sous réserve de l'usure normale ou d'un vice propre aux matériels), de perte ou de vol, résultant de fait d'un tiers ou d'intempéries Vous seront transférées dès la réception du(des) Matériel(s).
- Si Vous avez acquis le(s) Matériel(s) en qualité de consommateur, votre(vos) Matériel(s) est(sont) également soumis à la garantie légale prévue par les articles L.217-1 et suivants du Code de la consommation (en cas de défaut de conformité du Matériel au contrat) et 1641 et suivants du Code civil (en cas de défauts cachés du(des) Matériel(s)).

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

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

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

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

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

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

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

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

*« Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité ».*

#### **Article L.217-5 du Code de la consommation :**

*« Le bien est conforme au contrat :*

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

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

*- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;*

*2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté».*

#### **Article L.217-12 du Code de la consommation :**

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

#### **Article 1641 du Code civil :**

*« Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus ».*

Article 1648 alinéa 1er du Code civil :

*« L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice ».*

En cas d'exercice de la garantie légale impliquant le retour du Matériel, celui-ci doit être retourné dans les conditions visées à l'article 14 « Retour du Matériel ». Si Nordnet confirme la défectuosité du Matériel et le bénéfice de la garantie, les frais de retour Vous seront remboursés dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception par Nordnet du Matériel défectueux. A défaut de bénéfice de la garantie, les frais de retour resteront à Votre charge.

### **13. ASSURANCE DU(DES) MATERIEL(S)**

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(s) Matériel(s), 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(des) Matériel(s), ou encore en cas de détérioration ayant une origine extérieure au(x)s Matériel (dommage causé par un tiers, par les intempéries, etc...), Nordnet Vous facturera la partie du(des) Matériel(s) touchée par le sinistre, au prix de valeur à neuf (tarifs disponibles auprès de Nordnet et sur le Site Nordnet à l'adresse <https://www.nordnet.com/corporate/tarifs.php> rubrique 'Matériel'), à charge pour Vous, si Vous bénéficiez des assurances nécessaires, de Vous rapprocher de votre assureur afin d'en obtenir le remboursement. En tout état de cause, Vous êtes informé du fait que Nordnet ne peut confirmer l'origine du sinistre affectant tout ou partie du(des) Matériel(s) auprès de votre compagnie d'assurance, ni par conséquent les mesures nécessaires afin d'y remédier.

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

A réception de votre paiement, Nordnet Vous livrera tout ou partie d'un(de) Matériel(s) équivalent(s) selon les modalités précisées par Nordnet.

### **14. RETOUR DU(DES) MATERIEL(S)**

Chaque fois que Vous devez retourner le(s) Matériel(s) à Nordnet, en tout ou partie, celui(ceux)-ci doi(ven)t être retourné(s) à Nordnet (coordonnées disponibles à l'article 25 « Notifications »), au complet, en bon état de fonctionnement (sous réserve de l'usure normale ou d'un vice propre au(x) Matériel(s)) dans son(leur) emballage d'origine ou un emballage approprié apportant le degré de sécurité nécessaire au transport du(des) Matériel(s), par un moyen d'expédition identique ou similaire à celui par lequel le(s) Matériel(s) Vous a(ont) été livré(s). A défaut, ce(s) Matériel(s) pourra(ont) Vous être facturé(s) aux tarifs en vigueur.

### **15. MAINTENANCE**

Nordnet, comme ses partenaires intervenant dans le cadre de la fourniture du Service, peuvent être amenés à interrompre le(s) Service(s), Option(s), Produit(s), Matériel(s) en tout ou partie pour des raisons de maintenance nécessaires au bon fonctionnement de l'Offre. Ces opérations ne portent en aucun cas sur le(s) Matériel(s) 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 [www.nordnet.fr](http://www.nordnet.fr) ou sur le Site Nordnet Assistance à l'adresse suivante : <http://assistance.nordnet.com/service/etat>.

Ces interruptions pour maintenance n'ouvriront droit à aucune indemnité et le(s) Service(s), Option(s), Produit(s), Matériel(s) sera(ont) accessible(s) dès la fin de l'opération de maintenance. Les opérations de maintenance seront réalisées dans la mesure du possible au cours des heures de faible fréquentation du réseau Internet.

### **16. CONFIDENTIALITE**

Nous Vous informons que les techniques, les codes informatiques, les outils de programmation, les logiciels composant le Service, la documentation communiquée par Nordnet sur les Services, les éléments de facturation, les gestes commerciaux Vous sont communiqués à titre confidentiel et strictement personnel pour les seuls besoins de l'exécution du Contrat et ne peuvent être réutilisés à d'autres fins.

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

## **17. UTILISATION DES OFFRES**

### **17.1 Utilisation conforme**

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

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

Vous êtes seul responsable des données que Vous consultez, interrogez, stockez, transférez ou téléchargez grâce aux Offres de Nordnet. En outre, il Vous appartient de veiller à la sécurité et aux éventuelles modérations des 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 18 « 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, la Commission de protection des droits de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (« HADOPI »), pourrait Vous identifier et Vous envoyer, par voie électronique et par l'intermédiaire de Nordnet, une recommandation Vous rappelant notamment l'obligation de surveiller votre accès à Internet et l'existence de moyens de sécurisation permettant de prévenir l'utilisation prohibée de l'accès à Internet.

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

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

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

### **17.2 Respect des droits de Nordnet**

Sans préjudice de l'article 9.1 « Traitement des données personnelles », Vous reconnaissez que Nordnet est titulaire de tout droit sur les bases de données, les informations qui y sont présentes, les extraits et compilations de ces bases de données et ce, pour le monde entier et que ces bases peuvent contenir les informations que Vous avez transmises à Nordnet au titre du Contrat et toute information que Nordnet aurait pu obtenir dans le respect de la loi Informatique et Libertés.

En conséquence, Vous vous interdisez de porter atteinte de quelque manière que ce soit, à ces éléments pouvant par ailleurs faire l'objet de droits de propriété intellectuelle. Toute utilisation, représentation ou reproduction, directement ou indirectement, hors de l'utilisation normale de l'Offre, peut constituer une contrefaçon au titre du Code de la Propriété Intellectuelle et est passible de poursuites judiciaires.

### **17.3 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 an d'emprisonnement et de 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.

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

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

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

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

#### **18. BLOCAGE**

Lorsque tout ou partie de l'Offre n'est pas utilisée conformément aux Conditions Générales ou dans des conditions non respectueuses des droits des tiers et/ou de la réglementation, en cas de défaut de paiement ou de façon générale de non-respect des dispositions du Contrat, Nordnet peut, après information, bloquer en tout ou partie l'Offre jusqu'à ce que Vous ayez remédié aux circonstances ayant provoqué le blocage.

Nordnet Vous informera de la mise en œuvre de ce blocage par tout moyen approprié, sous réserve d'avoir déclaré des coordonnées complètes, existantes et à jour.

Nordnet pourra toutefois, eu égard à la nature du manquement ou aux manquements répétés ou à l'injonction ou la notification de tiers ou d'une autorité ou administration compétente qui pourrait lui être faite ne pas faire usage de cette faculté de blocage et résilier directement le Contrat conformément à l'article 20 « Résiliation ».

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

Pour le cas particulier où Vous seriez en difficulté financière particulière, au regard notamment de votre patrimoine, de l'insuffisance de ressources ou de vos conditions d'existence, en cas de non-paiement des factures émises au titre de l'Offre, il est nécessaire que Vous en avisiez Nordnet dans les plus brefs délais, avant la résiliation de l'Offre, et que Vous justifiez de votre situation et de votre demande d'aide adressée à votre collectivité de rattachement.

Le cas échéant, la fourniture d'un service de communications électroniques peut être maintenue, sous réserve que la technologie et l'opérateur gérant le réseau le permettent, jusqu'à ce que la collectivité ait statué sur la demande d'aide. Le service téléphonique maintenu le cas échéant peut être restreint par l'opérateur de réseau ou Nordnet, sous réserve de préserver la possibilité de recevoir des appels ainsi que de passer des communications locales et vers les numéros gratuits et d'urgence, sous réserve que la technologie et l'opérateur gérant le réseau permettent de scinder les éléments de l'Offre. Le débit du Service d'accès Internet maintenu peut être restreint par l'opérateur de réseau ou Nordnet, sous réserve de préserver un accès fonctionnel aux services de communication au public en ligne et aux Services de courrier électronique.

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

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

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

#### ***19.1.1 Evolution des Offres***

Nordnet se réserve le droit de supprimer ou de faire évoluer ses Offres en tout ou partie en proposant une Offre équivalente ou supérieure, sans en altérer la qualité, avec des caractéristiques similaires à celles existant lors de la souscription ou du renouvellement. Vous serez informé de cette évolution par lettre simple ou par courrier électronique un (1) mois avant son entrée en vigueur.

#### ***19.1.2 Suppression d'une Offre***

En cas de cessation de la commercialisation d'une Offre, Vous ne pourrez donc plus bénéficier de l'Offre concernée et/ou de son support et serez remboursé de toute somme payée par avance couvrant une période postérieure à la date d'effet de la cessation, à moins que Vous n'optiez pour la migration de l'Offre (si cette action est disponible).

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

Vous pouvez demander à tout moment, en cours de Contrat, à modifier l'Offre par une autre Offre proposée par Nordnet si cela est prévu dans les conditions de modification (migration ou conversion) de l'Offre ou que Vous souhaitez souscrire.

Il Vous appartient de vérifier, au préalable, votre éligibilité à l'Offre souhaitée, et la compatibilité des Matériels, de votre équipement, de votre installation et de vos logiciels. Ces éléments s'apprécient au jour du changement d'Offre, en fonction des caractéristiques de vos Matériels, équipements, etc., et des informations que Vous aurez fournies.

Vous devez adresser toute demande de changement ou de conversion d'Offre à Nordnet (cf. article 25 « Notifications ») en prenant le soin de transmettre l'ensemble des informations utiles.

Les conditions afférentes sont spécifiées par Nordnet, notamment sur les formulaires définis à cet effet.

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

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

Toute demande de migration/conversion :

- **Vaut résiliation de l'Offre.** Si Vous êtes tenu par une durée d'engagement et que la Commande de modification de votre abonnement est possible dans ce cadre, selon les Offres, Vous restez redevable des frais liés à la résiliation anticipée de votre Offre, qui pourront exceptionnellement ne pas être appliqués en cas de geste commercial de Nordnet, sauf résiliation de la nouvelle Offre dans les trente (30) jours pour motifs légitimes ou exercice du droit de rétractation.
- **Vaut acceptation des pré-requis, caractéristiques de l'Offre, des Conditions Contractuelles et tarifaires relatives à l'Offre concernée** en vigueur au jour de votre demande.

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

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

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

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

- la migration vers une Offre qui n'est plus disponible à la souscription sur le Site Nordnet (sauf pour les Offres ECO, PRIMO et TEMPO dans les conditions ci-dessous),
- la migration d'une Offre dans laquelle le Kit satellite n'est pas mis à disposition vers une Offre de type « Pack », et inversement.



A titre de précision :

- une Offre ECO peut uniquement être migrée vers une autre Offre ECO,
- une Offre PRIMO peut uniquement être migrée vers une autre Offre PRIMO,
- une Offre TEMPO peut migrer uniquement vers une Offre JET +,
- lors des cas de migration ci-dessus les remises éventuellement accordées au Client seront perdues.

#### **- Migration ascendante**

La migration est qualifiée d'ascendante lorsque Vous demandez à migrer vers une Offre supérieure au sein de la même gamme, ou dont le tarif est supérieur à l'Offre que Vous avez.

La migration ascendante est réalisée sans frais.

#### **- Migration descendante**

La migration est qualifiée de descendante lorsque Vous demandez à migrer vers une Offre inférieure au sein de la même gamme, ou dont le tarif est inférieur ou égal à l'Offre que Vous avez.

La migration descendante Vous sera facturée au tarif indiqué par Nordnet, notamment sur le formulaire de migration/changement d'Offre.

#### **- Calcul du volume consommé**

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

Vous êtes informé qu'en cas de migration, il est possible que le Jour J correspondant à la date de réinitialisation de votre volume disponible soit modifié selon l'opérateur satellitaire.

#### **- Options**

Nordnet attire votre attention sur le fait qu'en cas de demande de changement ou de conversion d'Offre, les Options compatibles restent actives, sauf si Vous procédez à leur résiliation (hors Giga Booster ou Volume Booster ).

#### **- Kit satellite**

Le Kit satellite dont Vous bénéficiez au titre de votre Offre actuelle sera maintenu dans le cadre de votre nouvelle Offre, sous réserve de sa compatibilité.

### ***19.2.2 La migration vers une Offre d'accès Internet filaire***

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

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

- **la résiliation de votre Contrat d'abonnement au Service d'accès Internet par le satellite par la demande de migration. Dans ce cas, votre Contrat sera résilié dans les conditions visées à l'article 20.1 « Résiliation sans faute » et Vous devrez notamment Vous acquitter des sommes dues au titre de l'article L.224-28 du Code de la consommation.**
- **la poursuite, dans le cadre de votre abonnement à l'Offre Internet filaire, de la durée d'engagement liée à votre Contrat d'abonnement au Service d'accès Internet par le satellite.**

Les éventuelles Options auxquelles Vous aurez souscrit dans le cadre de votre Offre d'accès Internet par Satellite seront résiliées. Il Vous appartiendra de préciser lors de votre demande de conversion d'Offre les éventuelles Options dont Vous souhaitez bénéficier dans le cadre de votre nouvelle Offre, sous réserve de leur disponibilité.

Nordnet Vous permet de conserver sans frais l'adresse de messagerie électronique fournie dans le cadre de votre Contrat d'abonnement au Service d'accès Internet par le satellite.

Cependant, Nordnet attire votre attention sur le fait que la conversion vers une Offre d'accès Internet filaire entraîne la création de nouveaux identifiants et d'une nouvelle adresse de messagerie électronique, qui remplace la précédente au sein de votre Espace Client et devient, par défaut, l'Adresse de contact entre Vous et Nordnet.

Enfin, il Vous appartiendra de renvoyer à Nordnet les Matériels loués ou mis à votre disposition dans les conditions définies au sein des présentes.

En cas de migration vers une Offre d'accès Internet filaire, la migration sera réalisée sans frais si votre période d'engagement liée à l'Offre d'accès Internet par le satellite était achevée au jour de votre demande de migration ou si les frais liés à la période d'engagement ont été acquittés. Les conditions de conversion d'abonnement seront précisées par Nordnet sur le Bon de Commande dédié.

### **19.3 Circulation du Contrat**

Le Client ne peut céder, transférer, déléguer ou licencier pour quelque cause que ce soit, de façon totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit, les droits et obligations découlant du Contrat à un tiers, sans l'accord écrit et préalable de Nordnet et sous réserve que l'Offre le permette et de la transmission des éléments et justificatifs utiles par le cédant comme le cessionnaire, et d'un moyen de paiement valide par ce dernier. A défaut, Nordnet se réserve le droit de bloquer ou résilier le Contrat dans les conditions définies à l'article 18 « Blocage ».

Nordnet pourra procéder à ces mêmes opérations sous réserve de Vous en informer par courrier ou sur un autre support durable préalablement, un (1) mois avant que l'opération ne soit effective. Dans cette hypothèse, les Parties conviennent que l'obligation d'exécution du Contrat sera transférée au cessionnaire et que Nordnet sera libéré de toute obligation à cet égard.

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

Nordnet prendra en compte la demande (résiliation, cession, ...) des ayants-droit en cas de décès, sous réserve de la réception de tout justificatif utile et des informations relatives au moyen de paiement valide, sous réserve que l'Offre le permette.

## **20. RESILIATION**

Au sein du présent article, la résiliation est entendue au sens de l'article 1229 du Code civil et ne donne lieu à aucune restitution entre le Client et Nordnet (hors le retour du(des) Matériel(s)).

### **20.1 Résiliation sans faute**

Vous pouvez résilier le Contrat 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 25 « Notifications »). Votre demande de résiliation sera prise en compte dans un délai de dix (10) jours à compter de la date de réception par Nordnet de 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.

Si Vous êtes lié par une période d'engagement, Vous restez tenu d'acquitter les sommes restant dues jusqu'au terme de la période d'engagement comme indiqué à l'article 21 « Conséquences de la cessation du Contrat ».

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

Si Vous êtes un consommateur et si Vous êtes affecté par une circonstance exceptionnelle nécessitant la résiliation anticipée du Contrat, sur demande adressée à Nordnet par courrier, accompagnée des justificatifs nécessaires, Nordnet procédera à la résiliation, sans frais du Contrat conclu. Les circonstances exceptionnelles le permettant sont limitativement énumérées par le Conseil National de la Consommation et sont reportées au sein du présent article. Pour résilier, le Client, ou ses héritiers ou ayants-droit en cas de décès, devront adresser leur demande de résiliation à Nordnet par écrit (conformément à l'article 25 « Notifications ») en précisant le numéro d'abonné, le numéro de Contrat, l'Offre concernée, accompagnée des justificatifs nécessaires.

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

- **Déménagement**

En cas de déménagement du Client ou de l'Utilisateur principal de l'Offre hors de la Zone géographique, Vous devrez en informer Nordnet dans les trente (30) jours. Vous serez autorisé à résilier votre abonnement dès lors que Vous

produirez d'un (1) document pertinent (facture d'électricité, de téléphone, etc.), justifiant votre déménagement du lieu de votre déménagement, et de la qualité d'Utilisateur principal de l'Offre.

Si Vous déménagez au sein de la Zone géographique, vous devrez signaler votre nouvelle adresse à Nordnet, et procéder à l'installation du Kit satellite et du(des) Matériel(s).

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 à un Service d'accès Internet filaire comme indiqué à l'article 19.2 « Modification à l'initiative du Client », si la migration est possible.

- **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(des) Matériel(s) mis à votre disposition par Nordnet (dans ce cas, le Matériel sera échangé dans les conditions prévues à l'article 12), ou encore à une mauvaise activation et/ou paramétrage du(des) Matériel(s) ou du(des) Service(s).

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. 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 / Dissolution de la personne morale**

En cas de décès ou de dissolution 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, sans frais, en justifiant de leur intérêt à agir et en présentant tout justificatif nécessaire lié au décès (copie de l'acte de décès ou extrait Kbis) et le cas échéant à 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 titulaire du Contrat (ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de surendettement des particuliers), celui-ci pourra demander la résiliation anticipée du Contrat, sans frais, en présentant tout justificatif nécessaire (copie de l'attestation pôle emploi remise par l'employeur ou tout autre document similaire, ou notification de 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, 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 habitation de bénéficier 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(des) Matériel(s), 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 300 euros TTC au titre de la prestation de vérification-expertise.

- **Liquidation judiciaire**

En cas de mise en liquidation judiciaire, le Contrat pourra être résilié, pour le compte du Client, par le liquidateur judiciaire, sans frais, sous réserve de présenter tout justificatif nécessaire.

- **Force majeure** au sens habituellement reconnu par la jurisprudence française (cf. article « Force majeure »).

- **Mise en détention**

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

- **Maladie grave ou handicap**

En cas de maladie grave ou de handicap du Client ou de l'Utilisateur principal de l'Offre, rendant impossible l'usage de l'Offre, le Client pourra demander la résiliation anticipée de l'Offre, sans frais, en présentant tout justificatif nécessaire lié à la maladie, au handicap et ses conséquences sur l'utilisation de l'Offre ainsi que sur son caractère permanent ou de longue durée, et le cas échéant à la qualité de l'Utilisateur principal.

## **20.3 Résiliation pour faute**

### **20.3.1 Blocage préalable**

Nordnet peut suspendre tout ou partie de la mise à disposition de l'Offre et suspendre l'exécution du Contrat en tout ou partie, ou tout ou partie des actions accessibles ou réalisables à partir de votre Espace Client, conformément aux conditions fixées à l'article 18 « Blocage », dans les cas prévus au sein des Conditions Générales, ou procéder directement à la résiliation du Contrat, sous réserve des dispositions particulières définies à l'article 18 « Blocage ».

### **20.3.2 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.

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

- Mettre l'autre partie en demeure de respecter ses engagements,
- Envoyer un second courrier, conformément à l'article 25 « Notifications », pour notifier la résiliation à l'expiration d'un délai de quinze (15) jours à compter de la date d'émission de la précédente lettre, si l'autre partie ne s'est pas conformée à ses obligations dans ce délai. Le Contrat sera résilié de plein droit par cet envoi.

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

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

### **21.1 Paiement**

Sauf en cas de résiliation pour motif légitime, les conditions précisées ci-après sont applicables :

- **si Vous n'êtes pas lié par une période d'engagement :**
  - **Si Vous êtes un consommateur**, 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.
  - **Dans tous les autres cas**, le mois commencé au jour de la date d'effet de la résiliation est dû dans son intégralité.

- **Si Vous êtes lié à Nordnet par une période d'engagement :**
  - o **S'il s'agit d'une période d'engagement de 24 mois (23 mois plus le mois en cours au jour de la réception de votre Commande par Nordnet) et que Vous êtes un consommateur**, conformément à l'article L224-28 du Code de la consommation, Vous êtes tenu de régler, en une fois, au jour de la résiliation effective de votre Offre, une somme équivalant à 100% des sommes dues entre la date de résiliation effective et le 12<sup>ème</sup> mois d'abonnement, et à un ¼ des sommes restant dues entre le 13<sup>ème</sup> et le 24<sup>ème</sup> mois d'abonnement.
  - o **Dans tous les autres cas, que la période soit inférieure ou égale à 24 mois**, le paiement des sommes restant dues jusqu'au terme de cette période - et notamment les mensualités - devra être acquitté dans son intégralité, sauf Conditions Particulières contraires, au jour de la résiliation effective de votre Offre.

Ces paiements ne constituent pas des frais de résiliation mais sont dus en raison de votre souscription à un contrat à durée déterminée.

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

### **21.2 L'Offre**

A la cessation du Contrat, le Service sera automatiquement désactivé dès le jour de la cessation ou quelques jours plus tard. Par conséquent, Vous ne bénéficierez plus de l'Offre, ni des Services, des fonctionnalités ou mises à jour qui lui sont éventuellement associés et n'accéderez plus aux données qui seraient éventuellement stockées ou hébergées dans le cadre de l'Offre.

Si Vous bénéficiez de l'Option Securitoo Integral, ou du Contrôle parental, il Vous appartient de mettre en place tout moyen de sécurité informatique aux fonctionnalités équivalentes.

Il Vous appartient également de veiller à sauvegarder les données qui pourraient être stockées ou hébergées par Nordnet.

Conformément à l'article L.44-1 du Code des postes et des communications électroniques, Nordnet peut maintenir gratuitement l'usage de vos boîtes aux lettres électroniques pendant un délai de six (6) mois.

Dans ce cas et à l'issue d'une période de six (6) mois à compter de la résiliation du Contrat, votre/vos adresse(s) électronique(s) sera(ont) bloqué(e)s, Vous n'aurez plus accès au service « Votre messagerie » ni « MobileMail » et les messages que Vous n'aurez pas sauvegardés sur votre ordinateur et/ou sur tout support externe seront supprimés.

### **21.3 Options**

La cessation de votre abonnement à l'Offre entraîne la cessation de toute Option éventuellement souscrite, à moins que Vous ne souhaitiez la maintenir, sous réserve qu'elles puissent survivre à la résiliation de l'Offre.

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

### **21.4 Restitution du(des) Matériel(s)**

Le(s) Matériel(s) éventuellement mis à votre disposition ou loué(s) ou encore remplacé(s) par Nordnet devra être restitué à Nordnet dans les conditions visées à l'article 14 « Retour du(des) Matériel(s) », 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, en tout ou partie, Vous serez réputé vouloir conserver le(s) Matériel(s). Ce(s) dernier(s) pourra(ont) dès lors Vous être facturé(s) par Nordnet aux tarifs en vigueur sur le Site Nordnet à l'adresse <https://www.nordnet.com/corporate/tarifs.php> rubrique « Matériel ».

### **21.5 Licence**

La cessation du Contrat entraîne de plein droit, sans qu'une notification ne soit nécessaire, la cessation de la totalité des licences éventuellement concédées.

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

## **22. RESPONSABILITE**

### **22.1 Responsabilité de Nordnet**

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

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

Lorsque Vous ou un tiers aura contribué au dommage, la responsabilité de Nordnet sera limitée à hauteur de la faute qui lui est imputable, et pour la part contribuant à la réalisation du préjudice.

A titre d'exemple, peut être considéré comme un manquement de la part du Client ou des Utilisateurs :

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

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

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

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

En outre, il est précisé que Nordnet n'est pas responsable des interruptions du(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 domicile 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 ainsi que des pré-requis. Nordnet ne pourra être tenue pour responsable d'un éventuel dommage ou dysfonctionnement du(des) Service(s), Produit(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, et plus particulièrement d'une baisse de débit, voire d'une coupure de service liée auxdits inconvénients.

## **22.2 Responsabilité du Client**

Vous êtes seul(e) responsable de tout préjudice direct causé aux tiers ou à Nordnet, à ses représentants, ses administrateurs, ses préposés, qui résulterait d'un manquement à vos obligations contractuelles ou légales et Vous vous engagez à répondre auprès de ces personnes de toutes les conséquences dommageables et également, et de façon non limitative, en cas de plainte, action, mise en cause ou encore mise en responsabilité, devant quelque juridiction que ce soit, qui pourraient résulter de vos manquements à vos obligations légales ou contractuelles.

## **23. FORCE MAJEURE**

L'inexécution de tout ou partie de ses obligations par le Client ou Nordnet ne pourra engager leur responsabilité respective si l'inexécution est due à un événement de force majeure, entendu comme tout événement échappant à son contrôle qui ne pouvait raisonnablement être prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, tel que prévu à l'article 1218 du Code civil.

Les Parties conviennent de considérer comme des causes d'exonération notamment les événements suivants, lorsqu'ils sont de nature à empêcher temporairement ou définitivement le Client ou Nordnet d'accomplir ses obligations en tout ou partie :

- terrorisme, guerre, guerre civile, émeute et révolution, acte de piraterie,
- réquisition, confiscation, nationalisation, embargo et expropriation, 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, acte de l'autorité, arbitraire ou non, boycott,
- arrêt de la fourniture d'énergie, défaillance et/ou interruption des réseaux de transmission y compris de l'accès au réseau Internet, pénurie de carburant,
- panne, défaillance, arrêt et/ou sabotage des moyens de télécommunications, actes de piratage informatique,
- cataclysme naturel tel que violente tempête, explosion, incendie, foudre, inondation et autre catastrophe naturelle, dégât des eaux, intempérie exceptionnelle, avarie, épidémie, émeute, guerre, guerre civile, insurrection, attentat, explosion, acte de vandalisme,
- grève totale ou partielle, lock-out extérieure à Nordnet, grève du zèle, occupation d'usine/d'entreprise.

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

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

La partie qui invoque les circonstances telles que celles qui sont visées au paragraphe précédent doit en avertir l'autre Partie, par tout moyen visé à l'article 25 "Notifications" (ou tout moyen approprié en cas d'indisponibilité), accompagné de justificatifs, aussi bien de leur intervention que de leur cessation et ce, dans les trois (3) jours de leur survenance ou de leur cessation.

Faute de respecter les formes requises pour en aviser l'autre partie, la Partie qui entend s'en prévaloir ne pourra invoquer lesdites circonstances, à moins que les moyens requis ne soient sujets au cas de force majeure. La partie qui invoque l'existence d'un cas de force majeure emploiera tous ses efforts pour limiter la durée et les effets de la cause de la force majeure.

Si la cause d'exonération produit ses effets pendant plus d'un (1) mois et si la poursuite de l'exécution du Contrat apparaît néanmoins économiquement possible pour toutes les parties, moyennant une adaptation de celui-ci, Nordnet pourra proposer au Client en toute en bonne foi et en équité, les adaptations nécessaires.

A défaut, ou si aucun accord n'intervient dans un nouveau délai d'un (1) mois, le Contrat pourra être résilié de plein droit sans indemnité à la charge de l'une ou de l'autre des parties, par tout moyen visé à l'article 25 "Notifications" (ou tout moyen approprié en cas d'indisponibilité).

## 24. EQUIPEMENT ELECTRIQUE ET ELECTRONIQUE

Nordnet Vous informe que les Matériels fournis, vendus ou loués au titre de l'Offre 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.

## 25. 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,
  - 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(s) Matériel(s), Produit(s), Option(s) et/ou Service(s) concerné(s), 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.

Nordnet utilisera principalement le courrier électronique pour Vous informer de tout élément concernant l'Offre ou les éventuelles Options. Nordnet peut également utiliser les SMS. Toutefois, par exception à ce qui précède, les notifications réalisées par Nordnet prévues à l'article 19.1 « Modifications à l'initiative de Nordnet » ne seront valables que si elles Vous sont adressées par écrit, à l'exclusion du SMS.

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

## 26. INFORMATIONS ET COORDONNEES

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

A défaut, Vous supportez notamment le risque :

- de ne pas être averti de la nécessité de payer pour bénéficier du renouvellement de l'Offre et/ou de l'Option,
- de ne pas recevoir toute autre information que Nordnet souhaiterait Vous adresser (en particulier, les mises en garde de sécurité),
- de ne plus bénéficier de tout ou partie de l'Offre et/ ou de l'Option.



## **27. ASSISTANCE**

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

Seul le Client, l'Utilisateur ou une personne disposant des Identifiants permettant d'accéder à l'Espace Client aura accès à l'assistance proposée par Nordnet. Toute demande d'assistance qui ne concernerait pas l'Offre, le(s) Matériel(s), son(leur) éventuelle activation, installation et/ou mise à jour, ou un dysfonctionnement, telle que par exemple 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.

### **27.1 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).

Les éventuels frais de téléphone liés à l'accès à l'assistance téléphonique ne seront pas remboursés par Nordnet, à moins que Vous n'attestiez de votre qualité de consommateur.

Lors de l'intervention, le service d'assistance pourra, avec votre accord, prendre le contrôle à distance de votre ordinateur et visualiser l'ensemble des éléments visibles ou en cours d'exploitation sur votre appareil. Si Vous ne souhaitez pas qu'elle puisse accéder à un programme ou fonctionnement, Vous vous engagez à le fermer avant la prise de contrôle à distance. De même, Vous vous engagez à signaler à la personne prenant le contrôle de votre poste à distance, tout fichier ou programme auquel Vous lui interdisez l'accès.

Il est nécessaire que votre ordinateur (PC ou Mac) soit connecté à la box en vue de réaliser les éventuels tests à distance.

### **27.2 Assistance en ligne**

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

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

## **28. 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, votre numéro d'Abonné, votre numéro de Contrat, et votre demande), comme suit :

### **28.1 Traitement des réclamations par Nordnet**

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

Vous pouvez contacter le Service Relation Clients :

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

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

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

Si Vous n'êtes pas satisfait de la réponse qui Vous a été apportée par le Service Relation Clients, ou à défaut de réponse dans le délai d'un (1) mois, Vous pouvez contacter le Service Consommateurs de Nordnet, en lui adressant

un courrier exposant les éléments nécessaires à la prise en compte de votre réclamation par Nordnet (cf. Article 25 « Notifications »). Nordnet s'efforcera de répondre dans les meilleurs délais et au plus tard dans le mois suivant la réception de la réclamation.

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

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

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

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

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

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

En cas de litige relatif au Contrat, sa validité, son exécution, son interprétation, ou sa résiliation, Nordnet et le Client s'engagent à rechercher une solution amiable dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification effectuée par l'une des parties (cf. article 25 « Notifications »).

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

Pour les commerçants, tout litige entre les Parties, relatif à leurs relations contractuelles et commerciales sera soumis à la compétence exclusive des juridictions du lieu du siège social de Nordnet, même en cas de demande incidente, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs, de procédures d'urgence, conservatoire en référé ou par voie de requête, sauf application de dispositions législatives ou réglementaires instaurant des juridictions spécialisées dans certains domaines.

### **30 DISPOSITIONS DIVERSES**

#### **30.1 Indépendance des parties**

Nordnet et le Client déclarent expressément qu'elles agiront à tout moment en toute indépendance l'une de l'autre. Vous reconnaissez que le Contrat ne peut créer entre Vous et Nordnet une quelconque filiale ou entreprise commune, ni un quelconque lien de subordination ou de représentation (mandat, agence, commission etc.). En conséquence, Nordnet comme le Client veilleront 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.

#### **30.2 Divisibilité**

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

#### **30.3 Tolérance**

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

#### **30.4 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.

#### **30.5 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.

## **30.6 Langue du Contrat**

La langue française est la langue officielle du Contrat.

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

## **INDEX**

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

### **2. DEFINITIONS**

### **3. SOUSCRIPTION ET COMMANDE**

#### 3.1 Capacité du Client

#### 3.2 Validité

#### 3.3 Vérifications préalables

#### 3.4 Commande

#### 3.5 Conditions Contractuelles applicables

### **4. CARACTERISTIQUES DES OFFRES**

#### 4.1 Description

##### *4.1.1 Principes généraux*

##### *4.1.2 Restrictions d'usage*

#### 4.2 Débits et volume de données échangées

##### *4.2.1 Offres*

##### *4.2.2 Calcul du volume consommé*

#### 4.3 Matériels

#### 4.4. Téléphonie fixe par Internet

##### *4.4.1 Présentation*

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

##### *4.4.3 Accès au Service de Téléphonie fixe par Internet*

#### 4.5 Portabilité de vos numéros de téléphone fixe

#### 4.6 Contrôle Parental

#### 4.7 Service de messagerie électronique

##### *4.7.1 Adresses électroniques*

##### *4.7.2 Consultation de vos Courriers électroniques*

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

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

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

### **5. OPTIONS**

#### 5.1 Giga supplémentaire et Volume Booster (Offres compatibles uniquement)

##### 5.2 Antivirus Securitoo Intégral

##### 5.3 Option Double Giga Boîte aux lettres

##### 5.4 Option Boîtiers CPL

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

#### 6.1 Entrée en vigueur du Contrat

#### 6.2 Durée du Contrat

#### 6.3 Droit de rétractation

### **7. TARIFS ET PAIEMENT**

#### 7.1 Tarifs des Offres de Nordnet

#### 7.2 Paiement

#### 7.3 Modalités de facturation et de règlement

#### 7.4 Offres promotionnelles de Nordnet ou remises

#### 7.5 Incidents de paiement

### **8. LIVRAISON**

#### 8.1 Date et modalités de livraison

#### 8.2 Défaut de livraison

#### 8.3 Indisponibilité de l'Offre ou de l'Option

### **9. DONNEES PERSONNELLES**

#### 9.1 Traitement des Données

#### 9.2 Données à caractère personnel de tiers

#### 11.1 Installation et désinstallation du(des) Matériel(s)

##### *11.1.1 Principes généraux*

##### *11.1.2 Installation du Kit satellite*

### **12. PROPRIETE ET TRANSFERT DES RISQUES**

#### 12.1 Si le(s) Matériel(s) est(sont) mis à votre disposition

#### 12.2 Si Vous avez acheté le(s) Matériel(s)

### **13. ASSURANCE DU(DES) MATERIEL(S)**

### **14. RETOUR DU(DES) MATERIEL(S)**

### **15. MAINTENANCE**

### **16. CONFIDENTIALITE**

### **17. UTILISATION DES OFFRES**

#### 17.1 Utilisation conforme

#### 17.2 Respect des droits de Nordnet

#### 17.3 Signalement

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

### **18. BLOCAGE**

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

#### 19.1 Modification à l'initiative de Nordnet

##### *19.1.1 Evolution des Offres*

##### *19.1.2 Suppression d'une Offre*

#### 19.2 Modification à l'initiative du Client

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

##### *19.2.2 La migration vers une Offre d'abonnement à un Service d'accès Internet filaire*

#### 19.3 Circulation du Contrat

### **20. RESILIATION**

#### 20.1 Résiliation sans faute

#### 20.2 Résiliation du Client pour motif légitime

#### 20.3 Résiliation pour faute

##### *20.3.1 Blocage préalable*

##### *20.3.2 Résiliation*

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

#### 21.1 Paiement

#### 21.2 Offre

#### 21.3 Options

#### 21.4 Restitution du(des) Matériel(s)

#### 21.5 Licence

### **22. RESPONSABILITE**

#### 22.1 Responsabilité de Nordnet

#### 22.2 Responsabilité du Client

### **23. FORCE MAJEURE**

### **24. EQUIPEMENT ELECTRIQUE ET ELECTRONIQUE**

### **25. NOTIFICATIONS**

### **26. INFORMATIONS ET COORDONNEES**

### **27. ASSISTANCE**

#### 27.1 Assistance téléphonique

#### 27.2 Assistance en ligne

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

#### 28.1 Traitement des réclamations par Nordnet

#### 28.2 Recours au Médiateur des Communications Electroniques

9.3 Exercice des droits liés aux données à caractère personnel

9.4 Durée de conservation des Données

9.5 Cookies

9.6 Données de connexion

## 10. IDENTIFIANTS

10.1 Communication de vos Identifiants

10.2 Utilisation des Identifiants

10.3 Perte, vol ou utilisation détournée des Identifiants

## 11. ACTIVATION DE L'OFFRE – INSTALLATION DU(DES) MATERIEL(S)

## 29. LOI APPLICABLE – COMPETENCE JURIDICTIONNELLE

## 30. DISPOSITIONS DIVERSES

30.1 Indépendance des parties

30.2 Divisibilité

30.3 Tolérance

30.4 Intitulés

30.5 Frais

30.6 Langue du Contrat

### Annexe 1 – Détail des Offres Nordnet à la suite de la cession par Ozone

1 Go est équivalent à 1000 Mo.

Le Service d'accès Internet permet d'échanger un volume de données selon un débit maximum de connexion défini ci-après (colonne FUP/FAP).

Si vous êtes encore tenu par une durée d'engagement, celle-ci sera prise en compte.

Offre	Quota de trafic	Volume de données téléchargées depuis votre accès	Evolution Débit (débits maximum théoriques)	Noctambule	Giga supplémentaire ou Volume Booster
<b>Internet Satellite OZ 10 Go</b>	10 Go	Jusqu'à 10 Go :	jusqu'à 2 Mb/s en émission et jusqu'à 20 Mb/s en réception	23h à 7h si Vous y avez souscrit	Option « Giga supplémentaire » à 15€
		Au-delà de 10 Go :	connexion interrompue		
<b>Internet Satellite OZ 30 Go</b>	30 Go	Jusqu'à 30 Go :	jusqu'à 2 Mb/s en émission et jusqu'à 20 Mb/s en réception	23h à 7h	Option « Giga supplémentaire » à 15€
		Au-delà de 30 Go :	connexion interrompue		
<b>Internet Satellite OZ 50 Go</b>	50 Go	Jusqu'à 50 Go :	jusqu'à 2 Mb/s en émission et jusqu'à 20 Mb/s en réception	23h à 7h	Option « Giga supplémentaire » à 15€
		Au-delà de 50 Go :	connexion interrompue		
<b>Internet Satellite OZ 5 Go</b>	5 Go	Jusqu'à 5 Go :	jusqu'à 2 Mb/s en émission et jusqu'à 20 Mb/s en réception	23h à 7h	Option « Giga supplémentaire » à 15€
		Au-delà de 5 Go :	connexion interrompue		
<b>Internet Satellite OZ 2 Go</b>	2 Go	Jusqu'à 2 Go :	jusqu'à 1 Mb/s en émission et jusqu'à 5 Mb/s en réception	non	Option « Volume Booster » à 15€
		Au-delà de 2 Go :	jusqu'à 128 Kb/s en émission et en réception		

<b>Internet Satellite OZ 10 Go</b>	10 Go	Jusqu'à 2 Go :	jusqu'à 6 Mb/s en émission et jusqu'à 22 Mb/s en réception	non	Option « Volume Booster » à 15€
		Au-delà de 2 Go :	jusqu'à 3 Mb/s en émission et jusqu'à 22 Mb/s en réception		
		Au-delà de 10 Go :	jusqu'à 128 Kb/s en émission et en réception		
<b>Internet Satellite OZ 25 Go</b>	25 Go	Jusqu'à 5 Go :	jusqu'à 6 Mb/s en émission et jusqu'à 22 Mb/s en réception	00h à 6h	Option « Volume Booster » à 15€
		Au-delà de 5 Go :	jusqu'à 3 Mb/s en émission et jusqu'à 22 Mb/s en réception		
		Au-delà de 25 Go :	jusqu'à 128 Kb/s en émission et en réception		
<b>Internet Satellite OZ 40 Go</b>	40 Go	Jusqu'à 8 Go :	jusqu'à 6 Mb/s en émission et jusqu'à 22 Mb/s en réception	00h-6h	Option « Volume Booster » à 15€
		Au-delà de 8 Go :	jusqu'à 3 Mb/s en émission et jusqu'à 22 Mb/s en réception		
		Au-delà de 40 Go :	jusqu'à 128 Kb/s en émission et en réception		
<b>Internet Satellite OZ 40+60Go</b>	40 + 60 Go	Jusqu'à 40 Go	Jusqu'à 6 Mb/s en émission et jusqu'à 22 Mb/s en réception	00h-6h	Option « Volume Booster » à 15€
		De 40 Go jusqu'à 100 Go	Jusqu'à 6 Mb/s en émission et jusqu'à 22 Mb/s en réception sous réserve de restriction en cas de congestion du réseau sur les applications impliquant une utilisation intensive de la bande passante, telles que la lecture de vidéos ou de fichiers audio en streaming et le téléchargement (y compris téléchargement de fichiers volumineux joints aux Courriers électroniques)		
		Au-delà de 100 Go	Jusqu'à 6 Mb/s en émission et jusqu'à 22 Mb/s en réception, seuls l'envoi et la réception de Courriers électroniques (hormis		

			le téléchargement de fichiers volumineux joints) et la navigation sur internet (pages statiques, hors streaming, audio, vidéo et téléchargement) sont disponibles		
<b>Internet Satellite OZ 10 Go</b>	10 Go	Jusqu'à 10 Go:	jusqu'à 6 Mb/s en émission et jusqu'à 20 Mb/s en réception	non	Option « Volume Booster » à 15€
		Au-delà de 10 Go :	jusqu'à 128 Kb/s en émission et jusqu'à 256 Kb/s en réception		
<b>Internet Satellite OZ 20 Go</b>	20 Go	Jusqu'à 20 Go:	jusqu'à 6 Mb/s en émission et jusqu'à 20 Mb/s en réception	23h-7h	Option « Volume Booster » à 15€
		Au-delà de 20 Go :	jusqu'à 128 Kb/s en émission et jusqu'à 256 Kb/s en réception		
<b>Internet Satellite OZ 30 Go</b>	30 Go	Jusqu'à 30 Go:	jusqu'à 6 Mb/s en émission et jusqu'à 20 Mb/s en réception	23h-7h	Option « Volume Booster » à 15€
		Au-delà de 30 Go :	jusqu'à 128 Kb/s en émission et jusqu'à 256 Kb/s en réception		
<b>Internet Satellite OZ 50 Go</b>	50 Go	Jusqu'à 50 Go:	jusqu'à 6 Mb/s en émission et jusqu'à 20 Mb/s en réception	23h-7h	Option « Volume Booster » à 15€
		Au-delà de 50 Go :	jusqu'à 128 Kb/s en émission et jusqu'à 256 Kb/s en réception		
<b>Internet Satellite OZ Illimité</b>	Illimité		jusqu'à 6 Mb/s en émission et jusqu'à 20 Mb/s en réception	Non	Non
<b>Internet Satellite OZ 10 Go</b>	10 Go	Jusqu'à 10 Go:	jusqu'à 3 Mb/s en émission et jusqu'à 16 Mb/s en réception	1h – 6h	Option « Volume Booster » à 15€
		Au-delà de 10 Go :	jusqu'à 256 Kb/s en émission et en réception		
<b>Internet Satellite OZ 10 Go OPTION DOUBLE DATA</b>	20 Go	Jusqu'à 20 Go:	jusqu'à 3 Mb/s en émission et jusqu'à 16 Mb/s en réception	1h – 6h	Option « Volume Booster » à 15€
		Au-delà de 20 Go :	jusqu'à 256 Kb/s en émission et en réception		
<b>Internet Satellite OZ 10 Go</b>	10 Go	Jusqu'à 10 Go:	jusqu'à 6 Mb/s en émission et jusqu'à 22	1h – 6h	Option « Volume Booster » à 15€

<b>OPTION DEBIT MAX</b>			Mb/s en réception		
		Au-delà de 10 Go :	jusqu'à 256 Kb/s en émission et en réception		
<b>Internet Satellite OZ 10 Go OPTION DOUBLE DATA ET DEBIT MAX</b>	20 Go	Jusqu'à 20 Go:	jusqu'à 6 Mb/s en émission et jusqu'à 22 Mb/s en réception	1h – 6h	Option « Volume Booster » à 15€
		Au-delà de 20 Go :	jusqu'à 256 Kb/s en émission et en réception		
<b>Internet Satellite OZ 30 Go</b>	30 Go	Jusqu'à 30 Go:	jusqu'à 3 Mb/s en émission et jusqu'à 16 Mb/s en réception	1h – 6h	Option « Volume Booster » à 15€
		Au-delà de 30 Go :	jusqu'à 256 Kb/s en émission et en réception		
<b>Internet Satellite OZ 30 Go OPTION DOUBLE DATA</b>	60 Go	Jusqu'à 60 Go:	jusqu'à 3 Mb/s en émission et jusqu'à 16 Mb/s en réception	1h – 6h	Option « Volume Booster » à 15€
		Au-delà de 60 Go :	jusqu'à 256 Kb/s en émission et en réception		
<b>Internet Satellite OZ 30 Go OPTION DEBIT MAX</b>	30 Go	Jusqu'à 30 Go:	jusqu'à 6 Mb/s en émission et jusqu'à 22 Mb/s en réception	1h – 6h	Option « Volume Booster » à 15€
		Au-delà de 30 Go :	jusqu'à 256 Kb/s en émission et en réception		
<b>Internet Satellite OZ 30 Go OPTION DOUBLE DATA ET DEBIT MAX</b>	60 Go	Jusqu'à 60 Go:	jusqu'à 6 Mb/s en émission et jusqu'à 22 Mb/s en réception	1h – 6h	Option « Volume Booster » à 15€
		Au-delà de 60 Go :	jusqu'à 256 Kb/s en émission et en réception		
<b>Internet Satellite OZ 75 Go</b>	75 Go	Jusqu'à 75 Go:	jusqu'à 3 Mb/s en émission et jusqu'à 16 Mb/s en réception	1h – 6h	Option « Volume Booster » à 15€
		Au-delà de 75 Go :	jusqu'à 256 Kb/s en émission et en réception		
<b>Internet Satellite OZ 75 Go OPTION DOUBLE DATA</b>	150 Go	Jusqu'à 150 Go:	jusqu'à 3 Mb/s en émission et jusqu'à 16 Mb/s en réception	1h – 6h	Option « Volume Booster » à 15€
		Au-delà de 150 Go :	jusqu'à 256 Kb/s en émission et en réception		
<b>Internet Satellite OZ 75 Go OPTION DEBIT MAX</b>	75 Go	Jusqu'à 75 Go:	jusqu'à 6 Mb/s en émission et jusqu'à 22 Mb/s en réception	1h – 6h	Option « Volume Booster » à 15€
		Au-delà de 75 Go :	jusqu'à 256 Kb/s en émission et en réception		

<b>Internet Satellite OZ 75 Go OPTION DOUBLE DATA ET DEBIT MAX</b>	150 Go	Jusqu'à 150 Go :	jusqu'à 6 Mb/s en émission et jusqu'à 22 Mb/s en réception	1h – 6h	Option « Volume Booster » à 15€
		Au-delà de 150 Go :	jusqu'à 256 Kb/s en émission et en réception		
<b>Internet Satellite OZ PRO Business 25 Giga</b>	25 Go	Jusqu'à 25 Go :	jusqu'à 6 Mb/s en émission et jusqu'à 30 Mb/s en réception	non	Option « Volume Booster » à 15€
		Au-delà de 25 Go :	jusqu'à 256 Kb/s en émission et en réception		
<b>Internet Satellite OZ PRO Business 40 Giga</b>	40 Go	Jusqu'à 40 Go :	jusqu'à 6 Mb/s en émission et jusqu'à 30 Mb/s en réception	non	Option « Volume Booster » à 15€
		Au-delà de 40 Go :	jusqu'à 256 Kb/s en émission et en réception		
<b>Internet Satellite OZ PRO Business 100 Giga</b>	100 Go	Jusqu'à 100 Go :	jusqu'à 6 Mb/s en émission et jusqu'à 30 Mb/s en réception	non	Option « Volume Booster » à 15€
		Au-delà de 100 Go :	jusqu'à 256 Kb/s en émission et en réception		
<b>Internet Satellite OZ PRO 25 Giga</b>	25 Go	Jusqu'à 25 Go :	jusqu'à 6 Mb/s en émission et jusqu'à 30 Mb/s en réception	23h – 7h	Option « Volume Booster » à 15€
		Au-delà de 25 Go :	jusqu'à 512 Kb/s en émission et en réception		
<b>Internet Satellite OZ PRO 50 Giga</b>	50 Go	Jusqu'à 50 Go :	jusqu'à 6 Mb/s en émission et jusqu'à 30 Mb/s en réception	23h – 7h	Option « Volume Booster » à 15€
		Au-delà de 50 Go :	jusqu'à 512 Kb/s en émission et en réception		
<b>Internet Satellite OZ PRO 100 Giga</b>	100 Go	Jusqu'à 100 Go :	jusqu'à 10 Mb/s en émission et jusqu'à 50 Mb/s en réception	23h – 7h	Option « Volume Booster » à 15€
		Au-delà de 100 Go :	jusqu'à 1 Mb/s en émission et jusqu'à 3 Mb/s en réception		



**Tableau récapitulatif de la modification des offres suite aux impératifs techniques rencontrés dans le cadre de la cession par Ozone**

Les offres suivantes ne sont plus soumises à une durée d'engagement.

Ancienne Offre	Nouvelle offre	Quota de trafic	Noctambule	Volume de données téléchargées depuis votre accès	Evolution Débit (débit maximum)
<b>Bulletin Générique</b> (Forfait)	<b>Forfait PRIMO 6 Go</b>  (Option Giga Supplémentaire éligible)	6 Go	entre 23h à 7h	<b>En réception :</b> Jusqu'à 5000 Mo Au-delà de 5000 Mo	Jusqu'à 6144 kb/s 0 kb/s
				<b>En émission :</b> Jusqu'à 1000 Mo Au-delà de 1000 Mo	Jusqu'à 256 kb/s Jusqu'à 16 kb/s
<b>Bulletin Générique</b> (Pack)	<b>Pack Primo 5 Go</b>  (Option Giga Supplémentaire éligible)	5 Go	entre 23h à 7h	<b>En réception :</b> Jusqu'à 4200 Mo Au-delà de 4200 Mo	Jusqu'à 6144 kb/s 0 kb/s
				<b>En émission :</b> Jusqu'à 800 Mo Au-delà de 800 Mo	Jusqu'à 256 kb/s Jusqu'à 16 kb/s
<b>Essentiel 3Go</b>	<b>Pack Primo 4Go</b>  (Option Giga Supplémentaire éligible)	4 Go	entre 23h à 7h	<b>En réception :</b> Jusqu'à 3300 Mo Au-delà de 3300 Mo	Jusqu'à 6144 kb/s 0 kb/s
				<b>En émission :</b> Jusqu'à 700 Mo Au-delà de 700 Mo	Jusqu'à 256 kb/s 16 kb/s
<b>Essentiel 5Go</b> (Forfait)	<b>Forfait ECO 5Go</b>  (Option Giga Supplémentaire éligible)	5 Go	entre 23h à 7h	<b>En réception :</b> Jusqu'à 4200 Mo Au-delà de 4200 Mo	Jusqu'à 10240 kb/s 0 kb/s
				<b>En émission :</b> Jusqu'à 800 Mo Au-delà de 800 Mo	Jusqu'à 364 kb/s 16 kb/s
<b>Essentiel 5Go</b> (Pack)	<b>Pack ECO 5Go</b>  (Option Giga Supplémentaire éligible)	5 Go	entre 23h à 7h	<b>En réception :</b> Jusqu'à 4200 Mo Au-delà de 4200 Mo	Jusqu'à 10240 kb/s 0 kb/s
				<b>En émission :</b> Jusqu'à 800 Mo Au-delà de 800 Mo	Jusqu'à 364 kb/s 16 kb/s
<b>Intégral 5Go</b> (Pack)	<b>Pack ECO 10Go</b>  (Option Giga Supplémentaire éligible)	10 Go	entre 23h à 7h	<b>En réception :</b> Jusqu'à 8400 Mo Au-delà de 8400 Mo	Jusqu'à 10240 kb/s 0 kb/s
				<b>En émission :</b> Jusqu'à 1600 Mo Au-delà de 1600	Jusqu'à 364 kb/s Jusqu'à 16 kb/s
<b>Liberté 5Go</b>	<b>Forfait ECO 5Go</b>  (Option Giga Supplémentaire éligible)	5 Go	entre 23h à 7h	<b>En réception :</b> Jusqu'à 4200 Mo Au-delà de 4200 Mo	Jusqu'à 10240 kb/s 0 kb/s
				<b>En émission :</b> Jusqu'à 800 Mo Au-delà de 800 Mo	Jusqu'à 364 kb/s 16 kb/s
<b>Premium 3Go</b> (Pack)	<b>Pack PRIMO 5Go</b>  (Option Giga Supplémentaire éligible)	5 Go	entre 23h à 7h	<b>En réception :</b> Jusqu'à 4200 Mo Au-delà de 4200 Mo	Jusqu'à 10240 kb/s 0 kb/s
				<b>En émission :</b> Jusqu'à 800 Mo	Jusqu'à 364 kb/s

	éligible)			Au-delà de 800 Mo	16 kb/s
<b>Premium 5Go</b> (Pack)	<b>Pack ECO 10Go</b>  (Option Giga Supplémentaire éligible)	10 Go	entre 23h à 7h	<b>En réception :</b> Jusqu'à 8400 Mo Au-delà de 8400 Mo :	Jusqu'à 10240 kb/s 0 kb/s
				<b>En émission :</b> Jusqu'à 1600 Mo Au-delà de 1600	Jusqu'à 364 kb/s Jusqu'à 16 kb/s
<b>Pro 5Go</b> (Pack)	<b>Pack ECO 20Go</b>  (Option Giga Supplémentaire éligible)	20 Go	entre 23h à 7h	<b>En réception :</b> Jusqu'à 16700 Mo Au-delà de 16700 Mo	Jusqu'à 10240 kb/s 0 kb/s
				<b>En émission :</b> Jusqu'à 3300 Mo Au-delà de 3300	Jusqu'à 364 kb/s Jusqu'à 16 kb/s
<b>Liberté</b>	<b>TEMPO</b>	Quota de trafic à utiliser par tranche de 24h	non	Jusqu'à 1 Go	Jusqu'à 20 Mb/s en réception et jusqu'à 2 Mb/s en émission
				Jusqu'à 2 Go	Jusqu'à 10 Mb/s en réception et jusqu'à 1 Mb/s en émission
				Jusqu'à 3 Go	Jusqu'à 5 Mb/s en réception et jusqu'à 512 Kb/s en émission
				Jusqu'à 5 Go	Jusqu'à 1 Mb/s en réception et jusqu'à 128 Kb/s en émission
				Au-delà de 5 Go	Jusqu'à 512 Kb/s en réception et jusqu'à 64 Kb/s en émission
<b>Easy</b>	<b>Internet Satellite OZ 2 Giga</b>	2 Giga	non	Jusqu'à 2 Go :	jusqu'à 1 Mb/s en émission et jusqu'à 5 Mb/s en réception
				Au-delà de 2 Go :	jusqu'à 128 Kb/s en émission et en réception
<b>Internet Satellite 5 Go</b>	<b>Internet Satellite OZ 10 Giga</b>	10 Giga	entre 1h et 6h	Jusqu'à 10 Go:	jusqu'à 3 Mb/s en émission et jusqu'à 16 Mb/s en réception
				Au-delà de 10 Go :	jusqu'à 256 Kb/s en émission et en réception
<b>Internet Satellite 8 Go</b>	<b>Internet Satellite OZ 10 Giga</b>	10 Giga	entre 1h et 6h	Jusqu'à 10 Go:	jusqu'à 3 Mb/s en émission et jusqu'à 16 Mb/s en réception
				Au-delà de 10 Go :	jusqu'à 256 Kb/s en émission et en réception

**Annexe 2**  
**Grille tarifaire du Service VoIP (hors forfait, Offre ou Option)**

**Pour les Offres Ozone cédées :**

Selon l'offre ou l'option souscrite, les services de téléphonie fixe sont fournis par les opérateurs LEGOS ou SEWAN.

2h appels vers fixes en France	2 heures d'appels vers fixes et IP de France métropolitaine de type 01, 02, 03, 04, 05 et numéros IP de type 09 ; hors numéros courts et numéros spéciaux majorés.
Téléphone illimité fixes en France	Nombre d'appels illimité (dans la limite de 4 heures de communication par appel et sous réserve d'une utilisation normale du service) vers les fixes de France métropolitaine de type 01, 02, 03, 04, 05 et vers les numéros IP de type 09 ; hors numéros courts et numéros spéciaux majorés.
France + 25pays + 30mn mobile	<p>Nombre d'appels illimité (dans la limite de 4 heures de communication par appel et sous réserve d'une utilisation normale du service) vers les numéros fixes et IP de France métropolitaine et 30 min d'appels vers les Mobiles IP de France métropolitaine (de type 01, 02, 03, 04, 05 et numéros IP de type 09) + 25 destinations internationales (Allemagne, Australie, Autriche, Belgique, Canada, Chine, Chine mobile, Corée du Sud, Danemark, Espagne, Etats-Unis, Etats-Unis Mobile, Finlande, Grèce, Irlande, Israël, Italie, Norvège, Pays Bas, Portugal, Royaume Uni, Singapour, Suède, Suisse et Taïwan).</p> <p>Sont exclus des appels en illimité les numéros courts et numéros spéciaux majorés ainsi que les numéros commençant par certains préfixes*.</p>
Téléphone illimité (fixes + mobiles) en France + 50 destinations internationales	<p>Nombre d'appels illimité vers les numéros fixes et Mobiles IP de France métropolitaine (de type 01, 02, 03, 04, 05 et numéros IP de type 09) + 50 destinations internationales (dans la limite de 4 heures de communication par appel et sous réserve d'une utilisation normale du service) : Afrique du Sud, Allemagne, Argentine, Australie, Autriche, Belgique, Brésil, Bulgarie, Canada, Chine (xes), Chine (mobiles), Chypre, Colombie, Corée du Sud, Costa Rica, Croatie, Danemark, Espagne, Etats-Unis (xes), Etats-Unis (mobiles), Finlande, Grèce, Hongrie, Inde, Irlande, Islande, Israël, Italie, Japon, Luxembourg, Malaisie (xes), Malaisie (mobiles), Malte, Mexique, Norvège, Nouvelle-Zélande, Pays-Bas, Pérou, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Singapour (fixes), Singapour (mobiles), Suède, Suisse, Thaïlande, Taïwan, Venezuela.</p> <p>Sont exclus des appels en illimité les numéros courts et numéros spéciaux majorés ainsi que les numéros commençant par certains préfixes*.</p>
Téléphone illimité fixes en France +70 destinations internationales	<p>Nombre d'appels illimité vers les numéros fixes IP de France métropolitaine (de type 01, 02, 03, 04, 05 et numéros IP de type 09) + 70 destinations internationales (dans la limite de 4 heures de communication par appel et sous réserve d'une utilisation normale du service) : Açores, Afrique Du Sud, Alaska, Algérie, Allemagne, Andorre, Argentine, Australie, Autriche, Baléares, Belgique, Brésil, Bulgarie, Canada (fixes), Canada (mobiles), Canaries, Chili, Chine, Chypre, Corée Du Sud, Costa Rica, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Etats-Unis (fixes), Etats-Unis (mobiles), Finlande, Guam, Grèce, Hawaï, Hong Kong, Hongrie, Iles Vierges Américaines, Irlande, Inde, Islande, Israël, Italie, Japon, Luxembourg, Malaisie, Malte, Maroc, Mexique, Monaco, Norvège, Nouvelle Zélande, Panama, Paraguay, Pays-Bas, Pérou, Pologne, Porto Rico, Portugal, République Tchèque, Roumanie , Royaume-Uni, Russie, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taïwan, Thaïlande, Turquie, Vatican, Venezuela et Vietnam.</p> <p>Sont exclus des appels en illimité les numéros courts et numéros spéciaux majorés ainsi que les numéros commençant par certains préfixes*.</p>

Téléphone illimité (fixes + mobiles) en France + 70 destinations internationales	<p>Nombre d'appels illimité vers les numéros fixes et mobiles IP de France métropolitaine (de type 01, 02, 03, 04, 05 et numéros IP de type 09) + 70 destinations internationales (dans la limite de 4 heures de communication par appel et sous réserve d'une utilisation normale du service) :</p> <p>Açores, Afrique Du Sud, Alaska, Algérie, Allemagne, Andorre, Argentine, Australie, Autriche, Baléares, Belgique, Brésil, Bulgarie, Canada (fixes), Canada (mobiles), Canaries, Chili, Chine, Chypre, Corée Du Sud, Costa Rica, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Etats-Unis (fixes), Etats-Unis (mobiles), Finlande, Guam, Grèce, Hawaï, Hong Kong, Hongrie, Iles Vierges Américaines, Irlande, Inde, Islande, Israël, Italie, Japon, Luxembourg, Malaisie, Malte, Maroc, Mexique, Monaco, Norvège, Nouvelle Zélande, Panama, Paraguay, Pays-Bas, Pérou, Pologne, Porto Rico, Portugal, République Tchèque, Roumanie , Royaume-Uni, Russie, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taïwan, Thaïlande, Turquie, Vatican, Venezuela et Vietnam.</p> <p>Sont exclus des appels en illimité les numéros courts et numéros spéciaux majorés ainsi que les numéros commençant par certains préfixes*.</p>
--	--

\* Liste des préfixes exclus des appels en illimité : Afrique du Sud-NGN (271, 272, 273, 274, 275, 278), Allemagne-NGN (49180), Allemagne-Personal numbers (4970), Autriche-NGN (438), Australie-NGN (6113), Belgique-non geo (3270), Bulgarie-Special Services (3595, 3599), Canada-North West Territory (125023, 1250321, 1250471, 1250500, 125077, 1867), Colombie-Lex (5714699, 571, 572, 574, 575, 576, 577, 578), Espagne-non geo (3470, 349), Etats-Unis-Alaska (1907), Etats-Unis-High (120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 138, 140, 141, 142, 143, 144, 146, 147, 148, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 160, 161, 162, 163,164, 165, 166, 167, 168, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 197, 198), Finlande-Corporate services (3581, 3582, 3583, 3586, 3587, 3588), Finlande-NGN (35871), Irlande-Paging (35382), Irlande-Universal access (3537, 3538), Irlande-VoIP (35376), Japon-IDC (8131, 81616, 81990), Japon-IP Phone (8150), Royaume-Uni-Local et Personal numbers (44843, 44844, 44345, 4456, 44820, 44845, 4470), Norvège-Special services (470, 471, 4720, 4780, 4781, 47880), Pérou-Rural (5118, 514, 515, 516, 517, 518).

Le coût de mise en relation (CR) est facturé 0,12 € HT par appel (sauf destinations incluses dans les formules illimitées). Les prix affichés sont HT (Hors Taxes) en Euros par minute décomptés à la seconde (sauf destinations incluses dans les formules illimitées).

Destination	Fixes	Mobiles
Açores	0,03	0,03
Afghanistan	0,74	0,5
Afrique du Sud	0,37	0,42
Alaska	0,03	0,03
Albanie	0,14	0,48
Algérie	0,14	0,62
Allemagne	0,04	0,18
Andorre	0,08	0,42
Angleterre	0,03	0,42
Angola	0,39	0,27
Anguilla	0,72	0,72
Antarctique	41,4	41,4
Antarctique Satellite	41,4	41,4
Antigua et Barbuda	0,45	0,45
Antilles Néerlandaises	0,43	0,29
Arabie Saoudite	0,29	0,21

Argentine	0,1	0,26
Arménie	0,29	0,36
Aruba	0,38	0,33
Atoll de Midway	15	15
Australie	0,05	0,26
Australie Territoires Externes	0,05	0,26
Autres appels	41,4	41,4
Autriche	0,07	0,13
Azerbaïdjan	0,48	0,53
Bahamas	0,61	0,5
Bahrein	0,2	0,15
Baléares	0,04	0,17
Bangladesh	0,12	0,08
Barbade	0,55	0,49
Belgique	0,05	0,3
Belize	0,76	0,51
Bénin	0,5	0,33
Bermudes	0,13	0,08
Bhoutan	0,33	2,83
Biélorussie	0,58	0,54
Bolivie	0,24	0,31
Bonaire	0,43	0,29
Bosnie Herzégovine	0,36	0,58
Botswana	0,45	0,45
Brésil	0,09	0,41
Brésil - Rio De Janeiro	0,09	0,41
Brunei	0,09	0,13
Bulgarie	0,12	0,71
Burkina Faso	0,66	0,51
Burundi	0,38	0,26
Cambodge	0,15	0,12
Cameroun	0,59	0,39
Canada	0,03	0,03
Canaries	1,47	1,47
Chili	0,08	0,38
Chine	0,03	0,02
Chypre	0,07	0,08
Chypre du Nord	0,07	0,08
Colombie	0,13	0,17
Comores	0,81	0,77
Congo	1,06	0,71
Corée du Nord	1,03	1,03
Corée du Sud	0,06	0,08
Corfou	0,05	0,21
Costa Rica	0,15	0,12
Côte d'Ivoire	0,76	0,51

Côte d'Ivoire - Abidjan	0,76	0,51
Crète	0,05	0,21
Croatie	0,05	0,3
Cuba	3,18	2,12
Curaçao	0,43	0,29
Cyclades	0,05	0,21
Danemark	0,03	0,25
Diego Garcia	15	15
Djibouti	1,18	0,78
Dominique	0,53	0,51
Ecosse	0,03	0,42
Egypte	0,24	0,16
Emirats Arabes Unis	0,48	0,32
EMSAT		27,6
Equateur	0,37	0,48
Erythrée	0,96	0,64
Espagne	0,04	0,17
Estonie	0,07	0,48
Etats Unis (Anchorage)	0,03	0,03
Etats-Unis	0,03	0,03
Ethiopie	0,78	0,57
Fédération de Russie	0,12	0,22
Fidji	0,46	0,3
Finlande	0,15	0,2
Gabon	0,46	0,78
Galapagos	0,37	0,48
Gambie	1,29	0,86
Géorgie	0,1	0,13
Ghana	0,82	0,55
Gibraltar	0,13	0,66
Global Satellite System		27,6
Grèce	0,05	0,21
Grenade	0,28	0,51
Groenland	1,9	1,28
Guadeloupe	0,12	0,73
Guadeloupe & Saint Martin (Nord)	0,12	0,73
Guam	0,07	0,07
Guantanamo	0,03	0,03
Guatemala	0,31	0,28
Guernesey	0,03	0,42
Guinée	0,92	0,81
Guinée Bissau	0,94	0,69
Guinée Equatoriale	0,49	0,33
Guyana	0,89	0,6
Guyane Française	0,12	0,73
Haïti	0,79	0,52
Hawaï	0,04	0,04

Honduras	0,44	0,38
Hong Kong	0,03	0,02
Hongrie	0,04	0,21
Ile Ascension	4,74	4,74
Ile Christmas	15	15
Ile Cocos	3,34	3,34
Ile de Kish	0,26	0,23
Ile de Man	0,03	0,42
Ile de Wight	0,03	0,42
Ile du Cap Vert	0,56	0,55
Ile Maurice	0,33	0,22
Ile Tristan da Cunha	3,63	3,63
Ile Wake	15	15
Iles Aland	0,15	0,2
Iles Caïmans	0,57	0,38
Iles Canaries	0,04	0,17
Iles Chatham	0,05	0,38
Iles Cook	3,53	3,53
Iles Falkland	2,83	2,83
Iles Féroé	0,28	0,46
Iles Marianne du Nord	0,08	0,08
Iles Marshall	0,6	0,6
Iles Norfolk	3,63	3,63
Iles Rodriguez	0,33	0,22
Iles Salomon	3,3	2,42
Iles Turks et Caïcos	0,52	0,52
Iles Vierges Américaines	0,95	0,95
Iles Vierges Britanniques	0,95	0,95
Iles Wallis et Futuna	3,63	3,63
Inde	0,05	0,03
Indonésie	0,19	0,13
Inmarsat Atlant	41,4	41,4
Irak	0,19	0,26
Iran	0,26	0,23
Irlande	0,03	0,43
Irlande du Nord	0,03	0,03
Islande	0,07	0,28
Israël	0,05	0,18
Italie	0,05	0,25
Jamaïque	0,49	0,49
Japon	0,06	0,31
Jersey	0,42	0,28
Jordanie	0,38	0,26
Kazakhstan	0,13	0,21
Kenya	0,27	0,18
Kirghizistan	0,34	0,23
Kiribati	15	15

Kosovo	0,82	0,54
Koweït	0,36	0,24
Laos	0,17	0,11
Lebanon	0,28	0,38
Lesotho	0,6	0,4
Lettonie	1,36	0,9
Liban	0,28	0,38
Libéria	1	0,67
Libye	1,02	0,73
Liechtenstein	0,2	1,04
Lituanie	0,08	0,15
Luxembourg	0,08	0,35
Macao	0,1	0,08
Macédoine	0,38	0,61
Madagascar	0,97	0,65
Madère	0,23	0,23
Malaisie	0,05	0,07
Malawi	0,38	0,25
Maldives	2,15	1,43
Mali	0,75	0,53
Malte	0,08	0,45
Maroc	0,06	0,71
Maroc - Rabat	0,06	0,71
Martinique	0,12	0,73
Mauritanie	0,87	0,58
Mayotte	0,88	0,88
Mexique	0,19	0,29
Micronésie	15	15
Mobile international		1,19
Moldavie	0,3	0,4
Monaco	0,09	0,66
Mongolie	0,18	0,13
Montenegro	0,41	0,41
Montserrat	0,72	0,72
Mozambique	0,53	0,37
Myanmar	1,01	0,68
Namibie	0,43	0,39
Nauru	15	10
Népal	0,26	0,35
Nicaragua	0,47	0,47
Niger	0,5	0,37
Nigéria	0,25	0,18
Niue	15	15
Norvège	0,2	0,3
Nouvelle Calédonie	0,58	0,39
Nouvelle Zélande	0,05	0,38
Oman	0,25	0,61
Ouganda	0,37	0,24



Ouzbékistan	0,19	0,16
Pakistan	0,23	0,15
Palau	15	15
Palestine	0,52	0,42
Panama	0,11	0,33
Papouasie-Nouvelle-Guinée	1,98	1,33
Paraguay	0,11	0,12
Pays Bas	0,05	0,23
Pérou	0,11	0,33
Philippines	0,44	0,33
Pologne	0,05	0,26
Polynésie Française	0,8	0,62
Porto Rico	0,04	0,04
Portugal	0,06	0,18
Qatar	0,43	0,43
République Arabe Syrienne	0,33	0,33
République Centrafricaine	0,67	0,64
République de Corée	0,06	0,08
République Démocratique du Congo	1,18	0,79
République Dominicaine	0,1	0,19
République Tchèque	0,08	0,3
Réunion	0,12	0,73
Rhodes	0,05	0,21
Roumanie	0,08	0,2
Royaume-Uni	0,03	0,42
Russie	0,12	0,22
Russie (n° spécial)	15	15
Rwanda	0,35	0,23
Saba	0,43	0,29
Saint Barthélémy	0,12	0,73
Saint Marin	0,74	0,5
Saint Martin (Sud)	0,43	0,43
Saint Pierre et Miquelon	1,42	0,95
Sainte Hélène	3,63	3,63
Sainte-Lucie	0,27	0,36
Saïpan	0,08	0,08
Salvador	0,61	0,42
Samoa Américaines	3,63	3,63
Samoa Occidentales	3,63	2,42
Sao Tomé et Príncipe	3,12	2,08
Sardaigne	0,05	0,25
Sénégal	0,53	0,35
Serbie	0,41	0,79
Seychelles	0,53	0,36
Sicile	0,05	0,25
Sierra Leone	1,35	0,9
Singapour	0,04	0,03

Slovaquie	0,08	0,33
Slovénie	0,1	0,18
Somalie	1,45	1,02
Soudan	0,43	0,28
Soudan du Sud	0,43	0,28
Sri Lanka	0,31	0,28
St Eustache	0,43	0,29
St. Kitts & Nevis	0,68	0,52
St. Vincents	0,29	0,5
Suède	0,03	0,12
Suisse	0,05	0,6
Suriname	0,71	0,48
Swaziland	0,38	0,3
Syrie	0,33	0,33
Tadjikistan	0,43	0,28
Taiwan	0,04	0,2
Tanzanie	0,64	0,47
Tasmanie	0,05	0,26
Tchad	0,78	0,53
Terre Adélie	41,4	41,4
Thaïlande	0,07	0,04
Thuraya Satellite Service		27,6
Timor Oriental	3,41	2,28
Tinian	0,08	0,08
Togo	1,03	0,71
Tokélau	4,23	4,23
Tonga	0,85	0,57
Trinité et Tobago	0,27	0,18
Tunisie	0,53	0,71
Turkménistan	0,33	0,22
Turquie	0,12	0,26
Tuvalu	3,63	3,63
U.S. Pacific Islands	41,4	41,4
Ukraine	0,3	0,26
Ukraine - Kiev	0,3	0,26
Uruguay	0,17	0,37
Vanuatu	0,93	2,42
Vatican	0,05	0,25
Venezuela	0,08	0,32
Vietnam	0,13	0,1
Yemen	0,48	0,32
Zambie	0,3	0,3
Zanzibar	0,64	0,47
Zimbabwe	0,99	0,93

**Pour les Offres NORDNET bénéficiant du Service de Téléphonie fixe :**

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 ») qui est facturé lors de chaque communication quelle que soit sa durée, et du Coût des communications (ci-après « CC ») déterminé en fonction du temps de la communication.

	<b>FIXES</b>	<b>MOBILES</b>
<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, Iles 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	CR : 0,11 € CC : 0.845 € /min
<b>Vers Amérique du Nord</b> (États-Unis, Canada)	CR : 0,11 € CC : 0.07 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.07 € /min
<b>Vers Amérique Centrale</b> (Anguilla, Antigua, Antilles des Pays-Bas, Aruba, Bahamas, Barbade, Belize, Bermudes, Costa Rica, Cuba <i>(uniquement mobile)</i> , El Salvador, grenade, Guatemala, Haïti, Honduras, Jamaïque, Iles Caïman, Iles Cocos, Iles Falkland, Iles Turks et Caïcos, Iles Vierges, Mexique, Montserrat, Nicaragua, Panama, Porto Rico, République Dominicaine, Sainte Lucie, Saint Vincent, Trinité et Tobago)	CR : 0,11 € CC : 0.69 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.915 € /min

<b>Vers Amérique du Sud</b> (Argentine, Bolivie, Brésil, Chili, Colombie, Équateur, Guyane, Ile de Pâques, Pérou, Paraguay, Saint Kits et Nevis, Suriname, Uruguay, Venezuela)	CR : 0,11 € CC : 0.44 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.662 € /min
<b>Vers Asie</b> (Afghanistan, Arabie Saoudite, Arménie, Azerbaïdjan, Bahreïn, Bangladesh, Biélorussie, Bhoutan, Brunei, Cambodge, Chine, Chypre, Corée, Émirats Arabes Unis, Géorgie, Hong Kong, Inde, Indonésie, Iran, Irak, Israël, Japon, Jordanie, Kazakhstan, Kirghizistan, Koweït, Liban, Macao, Malaisie, Maldives, Mongolie, Myanmar Burma, Népal, Oman, Pakistan, Palestine, Philippines, Qatar, République Démocratique Lao, République du Yémen, Singapour, Sri Lanka, Syrie, Taiwan, Tadjikistan, Thaïlande, Turkménistan, Turquie, Ouzbékistan, Vietnam)	CR : 0,11 € CC : 0.74 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.965 € /min
<b>Vers Océanie</b> (Australie, Guam, Hawaii, Iles Chatham, Iles Christmas, Iles Cook, Iles Fidji, Ile Marianas, Ile Marshall, Ile Niue, Ile Rodriguez, Iles Tonga, Kiribati, Micronésie, Nauru, Nouvelle Zélande, Palau, Papouasie-Nouvelle-Guinée, Samoa Américaines, Samoa Occidentales, Tokelau, Timor, Tuvalu, Vanuatu )	CR : 0,11 € CC : 0.74 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.965 € /min
<b>Vers le reste du monde 1</b> (Cuba ( <i>uniquement le fixe</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, Iles Diego Garcia, Ile Midway, Ile de Norfolk, Iles Solomon, Sao Tomé et Príncipe, Ile Wake)	CR : 0,11 € CC : 2.88 € /min	CR : 0,11 € CC : 2.88 € /min

### Numéros spéciaux

Les tarifs des numéros spéciaux sont susceptibles d'évolution depuis la réforme tarifaire des services téléphoniques à valeur ajoutée.

Nous vous conseillons de vous référer au site [www.infosva.org](http://www.infosva.org) pour obtenir le tarif en vigueur du numéro spécial appelé.