

# CONDITIONS GENERALES APPLICABLES AUX OFFRES STAR et STAR CONTACT

Version du 5 janvier 2017

## 1. OBJET ET PREAMBULE

Nordnet est une société de droit français, fournisseur de produits et services Internet, qui Vous propose les Offres de Services d'accès Internet par satellite « STAR » et « STAR CONTACT », régies par les présentes conditions contractuelles, que Vous acceptez par votre souscription ou modification d'abonnement, sous réserve le cas échéant de remplir les pré-requis.

## 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, titulaire du Compte Client, ayant souscrit une Offre « STAR » ou « STAR CONTACT » de Nordnet, pour son usage ou au bénéfice d'un tiers Utilisateur, et responsable du paiement du prix.

**Adresse de contact** : adresse de messagerie électronique déclarée par l'Abonné lors de la Commande, ou mise à sa disposition par Nordnet dans le cadre d'une Offre et utilisée par Nordnet pour les notifications.

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

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

**Conditions Générales ou Conditions Contractuelles ou Contrat** : ensemble des droits et obligations de l'Abonné, de l'Utilisateur et de Nordnet concernant l'Offre souscrite.

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

**Décodeur TV** : Matériel permettant de recevoir et de lire les chaînes de télévision. Le Décodeur TV vendu ou mis à disposition par Nordnet est compatible avec TNTSAT (Satellite Astra 19, 2° Est), et inclut un disque dur de 500 Gigaoctets et une carte d'accès TNT SAT valable 4 ans.

**Espace Client ou Compte Client** : espace dédié au Client accessible à partir du Site Nordnet à l'aide des identifiants.

**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.

**STAR** : Offre d'accès Internet par satellite STAR 15 Giga et STAR Mini 2 Giga, sous forme de forfait, et/ou de Pack.

**STAR CONTACT** : Offre d'accès Internet par satellite STAR CONTACT, sous forme de forfait, et/ou de Pack.

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

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

- d'une Parabole de 89 cm, une tête de réception/émission, un double câble coaxial (30 mètres) avec ses connecteurs, un guide d'installation, un mât avec un système exclusif facilitant le pointage de la Parabole, des renforts anti-vibrations et la visserie adaptée,

- d'un modem satellite,

- d'une Tête TV compatible ASTRA 19°2 Est.

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

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

**Noctambule** : fonctionnalité permettant que toute consommation intervenue dans le cadre de votre Offre STAR entre minuit et 6h 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 STAR à laquelle Vous avez souscrite, Vous pourrez continuer à Vous connecter de minuit à 6h. Les débits maxima de connexion alloués dans ce cadre correspondent aux débits qui Vous sont alloués dans le cadre de l'Offre à laquelle Vous avez souscrite (cf. annexe).

**Offre** : offre de Produit, Service, Option et/ou Matériel proposée par Nordnet, décrite au sein du Contrat et/ou du Bon de commande, et/ou du Site Nordnet.

**Offre au volume** : Offre STAR ou STAR CONTACT limitée à un certain nombre de Go de données échangées, et à un certain débit, selon l'Offre souscrite.

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

**Pack** : Offre au sein de laquelle le Kit Satellite, et éventuellement le Décodeur TV (selon le choix du Client), est/sont mis à disposition du Client.

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

**Service(s)** : service(s) visé(s) dans l'Offre STAR ou STAR CONTACT souscrite.

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

**Site 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 VoIP** : Service permettant au Client de se raccorder au réseau de téléphonie sur IP, d'émettre des appels vers les destinations identifiées et/ou opérateurs compatibles à l'aide d'un téléphone relié au

modem (via la NordnetBox) et de recevoir des appels téléphoniques émis via les opérateurs disposant d'un réseau compatible, dans les conditions et selon les modalités définies ci-après.

**Tête TV** : Matériel fourni par Nordnet, compatible HD permettant la réception de la télévision et de la radio, dans les conditions visées au sein des présentes et selon les indications visées au sein de votre Bon de commande, sous réserve de disposer d'un décodeur compatible.

**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 de l'opérateur satellitaire Astra SES, et des conditions d'éligibilité.

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

#### **3.1 Capacité de souscription du Client**

Si Vous agissez pour votre compte, Vous attestez être une personne majeure et disposer de la capacité nécessaire à la conclusion et à l'exécution du 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 de la personne morale concernée pour conclure le Contrat, et demeurez responsable de sa bonne exécution.

Même si Vous n'êtes pas l'Utilisateur de l'Offre souscrite, 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 souscrite et ses éventuelles Options, notamment en fournissant à ce dernier comme à Nordnet, toute information (dont les Conditions Contractuelles), conseil ou mise en garde nécessaires, et Vous vous engagez à identifier l'Utilisateur ou permettre son identification le cas échéant.

#### **3.2 Validité de l'Offre**

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

Le Service est disponible sur la Zone géographique. Avant toute souscription, nous vous invitons à tester votre éligibilité à l'Offre sur le site [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com) ou en nous contactant par téléphone au 3420 (service gratuit + prix d'appel), et à vérifier les pré-requis.

Compte tenu de la spécificité et de la rareté de la ressource satellitaire, le Service est réservé à un usage résidentiel ou professionnel limité.

#### **3.3 Vérifications préalables**

Préalablement à toute Commande, Vous vous engagez à prendre connaissance des pré-requis, éventuelles restrictions, et des Conditions Générales, ainsi qu'à poser à Nordnet toute question que vous souhaiteriez les concernant (cf. article 25 « Notifications »).

Ainsi, avant la souscription de l'Offre, Nordnet Vous recommande de consulter les éventuelles restrictions liées à l'Offre, disponibles aux présentes et sur simple demande auprès de Nordnet (cf. article 25 « Notifications »), et de vérifier que :

- La géographie et la configuration des lieux Vous permettent d'utiliser l'Offre et 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 éléments physiques ou géographiques 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 et/ou une Tête TV (lesquelles sont exclusivement extérieures), 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) ou appareils connectés réponde(nt) aux pré-requis exposés aux présentes et dans la Fiche d'Information Standardisée, et qu'ils sont équipés d'un navigateur.. Ces informations peuvent également Vous être communiquées par téléphone au 3420 (Service gratuit + prix d'appel).

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

Les pré-requis sont précisés en tout ou partie:

- sur le Site,
- le Bon de Commande,

- et via les téléconseillers Nordnet par téléphone au 3420 (service gratuit + prix d'appel).

Les Conditions Contractuelles et la fiche d'information standardisée relative à l'Offre STAR ou STAR CONTACT peuvent Vous être à nouveau communiquées sur simple demande auprès de Nordnet.

La Commande de l'Offre vaut acceptation des Conditions Contractuelles applicables et validation des pré-requis.

### **3.4 Souscription de l'Offre STAR ou STAR CONTACT**

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

Vous pouvez souscrire l'Offre STAR en remplissant un Bon de Commande à télécharger 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.

L'Offre STAR est également souscriptible par une Commande d'une modification de votre abonnement à l'Offre STAR CONTACT vers une Offre STAR, et sous réserve du respect des conditions de modification de votre abonnement, via le formulaire spécifique prévu à cet effet, après appel au 3420 (service gratuit + prix d'appel).

L'Offre STAR CONTACT n'est souscriptible qu'en cas de Commande d'une modification de votre abonnement à l'Offre STAR vers une Offre STAR CONTACT, et sous réserve du respect des conditions de modification de votre abonnement, via le formulaire spécifique prévu à cet effet, après appel au 3420 (service gratuit + prix d'appel).

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

### **3.5 Subvention**

Vous êtes informé que selon l'Offre (l'Offre STAR CONTACT n'étant pas éligible aux subventions), et le lieu où Vous souhaitez installer le Kit Satellite, il est possible que Vous puissiez bénéficier d'une subvention.

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

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

- seules certaines catégories de personnes ne disposant pas d'un accès Internet satisfaisant puissent prétendre à la subvention,
- tout déménagement hors de la zone couverte par la subvention, voire même au sein de la zone couverte par la subvention, ou le non-respect des critères d'éligibilité à la subvention, pourraient entraîner l'obligation de rembourser tout ou partie de la subvention, selon les conditions définies par l'autorité accordant la subvention. Le remboursement de la subvention pourra être fait directement à Nordnet pour le cas où le montant de la subvention a été avancé par Nordnet,
- le bénéfice de la subvention soit conditionné au maintien du Kit Satellite au lieu effectivement déclaré lors de l'octroi de la subvention (notamment en cas de déménagement),
- le Kit Satellite appartienne à l'autorité attribuant la subvention.

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

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

### **3.6 Conditions Contractuelles applicables**

Dans le cadre de toute Commande, Vous acceptez d'être soumis aux présentes Conditions Contractuelles qui définissent les conditions dans lesquelles Nordnet Vous fournit l'Offre, et les conditions dans lesquelles Vous accédez à cette Offre et pouvez l'utiliser.

Les Conditions Contractuelles prévalent sur tout autre document qui aurait été communiqué à Nordnet.

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 lors de la Commande sur le Site Nordnet, rubrique « Conditions Générales », sauf modification légale ou réglementaire imposée par l'autorité compétente.

En cas de renouvellement de l'Offre ou de Commande 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.

## **4. CARACTERISTIQUES DE L'OFFRE**

### **4.1 Description de l'Offre**

L'offre comprend un Service d'accès Internet par voie satellitaire, un Service de messagerie électronique, un Service de Téléphonie fixe par Internet, un produit de contrôle parental accessible en téléchargement à partir de votre Espace Client, à l'aide de vos Identifiants.

#### ***4.1.1 Principes généraux***

L'Offre comprend notamment un Service d'accès Internet par voie satellitaire. Nordnet utilise pour la fourniture de ce Service d'accès Internet les services de l'opérateur satellitaire ASTRA SES lequel fixe des conditions et éventuelles restrictions de ses Services qui s'imposent à Nordnet ainsi qu'à tous les Utilisateurs du Service ou plus généralement de l'Offre. Il en est de même pour les conditions ou restrictions définies par les fabricants des Matériels, l'opérateur de Service de Téléphonie fixe par Internet (Keyyo) ou les éditeurs de logiciels de sécurité informatique proposés par Nordnet.

Il est indispensable de disposer d'un Kit Satellite compatible avec le service fourni par ASTRA SES, par le biais des satellites Astra 2G et 2E à 28,2° EST en Bande KA, pour bénéficier du Service. Les exigences définies par l'opérateur satellitaire, l'opérateur de Téléphonie fixe par Internet, les fabricants des Matériels, ou le cas échéant les éditeurs des logiciels de sécurité informatique proposés par Nordnet sont disponibles sur la documentation portant notamment sur le Kit Satellite jointe au Matériel lors sa livraison, et accessible sur le Site Nordnet, rubrique Assistance ou sur simple demande auprès de Nordnet.

S'agissant des Offres STAR de type forfait pour lesquelles le Kit Satellite n'est pas mis à disposition, le Kit Satellite peut être soit acheté auprès de Nordnet, soit auprès d'un tiers auquel cas Vous devez vérifier sa compatibilité avec la technologie employée (Astra 2G et 2E à 28,2° EST en Bande KA), les exigences de l'opérateur satellitaire disponibles sur le Site Nordnet et sur simple demande auprès de Nordnet, et transmettre à Nordnet tout élément permettant d'associer votre matériel au Service d'accès Internet fourni.

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

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

Les Offres STAR ou STAR CONTACT ne peuvent en aucun cas être utilisées en dehors du cercle privé de famille restreint, 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. 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 aux présentes Conditions Générales.

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

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

Vous vous interdisez également d'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 mettre en œuvre des applications sensibles ou de grande valeur, nécessitant par exemple un fonctionnement à l'épreuve des pannes, tel que les équipement de surveillance ou de gestion dans des environnements à risque dont les performances doivent être sans défaut, les installations nucléaires, la navigation et/ou communication aérienne, le contrôle du trafic aérien, les appareils médicaux et notamment les appareils de réanimation, ou encore les systèmes de contrôle de la sécurité des biens et des personnes, les systèmes d'armement, etc.

Nordnet 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 interdite ou déconseillée, la responsabilité de Nordnet ne pourra être engagée.

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

### **4.2.1 Offres STAR et STAR CONTACT**

Le Service d'accès Internet offre un accès haut débit de 0 jusqu'à 20 Mégabits par seconde (Méga) en réception et de 0 jusqu'à 2 Méga en émission.

Les Offres STAR et STAR CONTACT proposent les quotas de trafic suivants :

- Offre STAR 15 Giga : 15 Giga de trafic à utiliser dans le mois,
- Offre STAR Mini 2 Giga : 2 Giga de trafic à utiliser dans le mois,
- Offre STAR CONTACT : 0,5 Giga de trafic à utiliser dans le mois.

Dès lors que Vous aurez atteint le volume maximal, Vous ne pourrez plus Vous connecter à Internet, ce jusqu'au prochain Jour J de réinitialisation mensuelle de votre Service d'Accès Internet.

Si Vous disposez d'une Offre STAR et si ne souhaitez pas attendre le prochain Jour J, Vous pouvez soit migrer vers une Offre supérieure (sous réserve des conditions de migration), ou souscrire à l'Option « Remise à zéro » dans les conditions définies à l'article 5.2 (hors les Offres STAR CONTACT), et ainsi bénéficier à nouveau du volume de données prévu par l'Offre à laquelle Vous avez souscrit.

Les débits maxima proposés dans le cadre du Service d'accès Internet sont disponibles grâce au Kit Satellite, sous réserve de l'absence d'impact d'un élément extérieur sur le Service fourni par Nordnet, de l'installation conforme du Kit Satellite, de sa polarisation et de son pointage corrects, de l'utilisation d'appareils compatibles (sous réserve de la qualité de l'appareil connecté, son câblage, sa configuration, les logiciels et applicatifs installés), des facteurs climatiques, du maintien des pré-requis (ex : évolution de la végétation, construction...). 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 quant aux utilisations. Les débits 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, 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...

Indépendamment du dépassement de la limite de volume visée ci-après, Vous êtes informé que le débit peut être réduit notamment en période de forte sollicitation du réseau par l'ensemble des utilisateurs du réseau de l'opérateur satellitaire.

En outre, Vous êtes informé que la priorité est accordée à une utilisation du Service via certains protocoles Internet (http en particulier). Par conséquent, l'utilisation du Service via des protocoles Internet considérés comme non prioritaires (protocoles de peer to peer par exemple) peut ralentir le débit dont Vous bénéficiez pour cette utilisation particulière, indépendamment des quotas visés en Annexe.

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

Hors les cas visés ci-dessus lesquels ne sont pas imputables à Nordnet et si la difficulté de débit avérée n'est pas résolue dans un délai raisonnable par Nordnet, pour autant qu'elle lui soit imputable, le Client pourra obtenir, sur demande formulée dans les conditions de l'article 25 « Notifications », un avoir calculé sur le montant de l'abonnement au Service. En tout état de cause, le montant de cet avoir ne pourra dépasser un (1) mois d'abonnement et viendra en déduction de la prochaine facture du Client.

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

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

Le volume consommé se calcule :

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

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

L'Option de remise à zéro n'est disponible que dans le cadre de l'Offre STAR.

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

#### **4.3 Matériel**

Pendant la durée du Contrat, Nordnet met à votre disposition une NordnetBox et, dans le cadre des Offres de type « Pack », un Kit Satellite et éventuellement un Décodeur TV (selon le choix du Client), qui restent la propriété pleine et entière de Nordnet. Si Vous choisissez de souscrire une Offre dans laquelle le Kit Satellite n'est pas mis à disposition, ce Kit Satellite et ce Décodeur pourront Vous être proposés à la vente par Nordnet.

Dans l'hypothèse où l'ordinateur ou l'appareil que Vous souhaitez relier par Wi-Fi ne serait pas équipé d'une connexion Wi-Fi, Nordnet pourrait mettre à votre disposition, sur demande expresse de votre part, une clé USB Wi-Fi.

##### **4.3.1 Kit Satellite**

Le Kit Satellite proposé par Nordnet ne fonctionne qu'avec l'Offre STAR ou STAR CONTACT.

Avec la Tête TV, comprise dans le Kit Satellite, mise à disposition par Nordnet, Vous pouvez relier jusqu'à 2 Décodeurs TV, pour desservir 2 téléviseurs. Cette Tête TV doit être installée sur votre Parabole, et peut être attachée à votre tête d'émission/réception grâce à la fixation double tête fournie par Nordnet.

##### **4.3.2 Décodeur TV**

Nordnet Vous rappelle que pour recevoir la télévision via la Tête TV fournie avec le Kit Satellite, il est nécessaire de la relier à un Décodeur TV.

A ce titre, Nordnet Vous propose à l'achat (ou met disposition dans le cadre d'une Offre « Pack ») un Décodeur TV compatible TENTSAT (Satellite Astra 19,2° Est), qui Vous permet d'accéder aux chaînes gratuites de la TNT. Par conséquent, si Vous bénéficiez d'une Tête TV fournie par Nordnet, alors Vous devez Vous assurer qu'il s'agit bien de la Tête TV compatible TENTSAT.

A défaut, selon l'usage que Vous souhaitez faire de la Tête TV, il Vous appartient d'acquérir par ailleurs des équipements complémentaires de type démodulateurs, carte de décodage spécifique (pour la réception des chaînes de la TNT), câble coaxial. En outre, il Vous appartient de souscrire directement des services complémentaires auprès de prestataires tiers (ex : adhésion à un bouquet de chaînes payantes compatibles avec la réception par le(s) satellite(s) visé(s) aux présentes), si Vous souhaitez en bénéficier.

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

##### **4.4.1 Présentation**

Selon l'Offre choisie par le Client, le Service VoIP diffère. Toutefois, quelle que soit l'Offre choisie, 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.

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

##### **- Offres STAR 15 Giga et Mini 2 Giga**

Le Service VoIP permet au Client d'appeler en illimité les fixes de France Métropolitaine de type 01, 02, 03, 04, 05 et numéros IP de type 09 (hors numéros courts et numéros spéciaux majorés).

Toute communication hors forfait sera facturée à la seconde, en fonction des destinations et/ou tarifs d'appels afférents, auquel s'ajoute un coût de mise en relation, variable en fonction de la destination de l'appel ou du numéro spécial ou court appelé. Les destinations, tarifs et coûts de mise en relation applicables sont définis sur le Site Nordnet, et en annexe des présentes.

En complément, un coût de service, défini par votre correspondant, pourra également être facturé, pour tout appel vers les numéros courts ou spéciaux majorés.

##### **- Offre STAR CONTACT**

Le Service VoIP permet au Client 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. Les destinations, tarifs et coûts de mise en relation applicables sont définis sur le Site Nordnet, et en annexe des présentes.

En complément, un coût de service, défini par votre correspondant, pourra également être facturé, pour tout appel vers les numéros courts ou spéciaux majorés.

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

Un numéro de téléphone de type 09 Vous sera attribué par Nordnet au titre du Service de Téléphonie fixe par Internet, à moins que Vous ne choisissiez de porter votre numéro de téléphone fixe.

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

Si Vous souhaitez conserver votre numéro de téléphone fixe actuel, il Vous suffit d'appeler le 3179 (service et appel gratuits) depuis la ligne fixe que vous souhaitez conserver, afin d'obtenir votre Relevé d'Identité Opérateur (RIO) fixe. 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 son prestataire de téléphonie fixe à résilier 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 (Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes). Vous resterez cependant tenu du règlement des factures et des formalités à votre charge auprès de votre opérateur actuel de téléphonie fixe (notamment la résiliation des services autres que téléphoniques).

Vous êtes informé que votre service de Téléphonie fixe par Internet pourra éventuellement être inaccessible pendant la durée des opérations de portabilité. Nordnet pourra mettre à votre disposition une ligne téléphonique temporaire pour pallier à ces désagréments.

A l'issue du Contrat, et jusqu'à quarante (40) jours à compter de la résiliation de l'Offre, Vous avez la possibilité de conserver votre numéro de téléphone VoIP. 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)).

Nordnet pourra modifier le numéro de téléphone du Client pour motifs légitimes, si l'ARCEP impose 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 lors de la souscription de l'Offre ou par la suite, s'il le souhaite (cf. article 25 « Notifications » des Conditions Générales).

L'utilisation du Service VoIP ne peut se faire que dans le cadre d'un usage résidentiel normal. Il ne pourra en aucun cas être relié à un appareil de type télécopie, alarme, etc. A défaut, Vous Vous exposez à ce que le Service relié ne fonctionne pas correctement. 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 à Nordnet 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 ou vendu par Nordnet 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 soit relié à la NordnetBox reliée à votre démodulateur satellite selon les spécifications et modalités décrites dans la documentation jointe ou sur simple demande auprès de Nordnet (cf. article 25 « Notifications »).

#### **4.5 Contrôle Parental**

Nous Vous conseillons de prendre toutes les mesures appropriées pour protéger les enfants des contenus qu'ils sont susceptibles 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).

#### **4.6 Service de messagerie électronique**

##### **4.6.1 Adresses électroniques**



Nordnet met à votre disposition six (6) boîtes aux lettres électroniques de type xxx@nordnet.fr. Une Adresse de contact sera créée par Nordnet sous la forme suivante : 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. 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.

#### **4.6.2 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.fr](http://www.nordnet.fr), 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 reliés entre eux. Ainsi, lorsque Vous consultez vos Courriers électroniques à partir de l'un des services, ils y sont automatiquement téléchargés, et Vous ne pourrez 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.

#### **4.6.3 Acheminement des Courriers électroniques**

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

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.

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

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

#### **4.6.4 Stockage des Courriers électroniques**

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

Une fois l'espace maximal atteint, à défaut de téléchargement par le Client 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.

#### **4.7 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 système 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 Appels illimités vers les mobiles de France métropolitaine et 8 destinations, et vers les fixes de 50 destinations (Offres STAR uniquement)**

Dans le cadre des Offres STAR, une Option Téléphonie fixe par Internet « Appels illimités vers les mobiles de France métropolitaine et 8 destinations, et vers les fixes de 50 destinations » est proposée par Nordnet, aux conditions, modalités de souscription et tarifs précisés dans le cadre de la présentation de l'Option sur le Site Nordnet.

Dans le cadre des Offres STAR, cette Option permet au Client d'appeler en illimité les fixes de France Métropolitaine de type 01, 02, 03, 04, 05 et numéros IP de type 09 (hors numéros courts et numéros spéciaux majorés), les numéros de téléphones fixes de l'étranger (50 destinations internationales visées en Annexe), ainsi que les téléphones mobiles français (de type 06 et 07) et étrangers (8 destinations internationales visées en Annexe).

Toute communication hors forfait sera facturée à la seconde, en fonction des destinations et/ou tarifs d'appels afférents, auquel s'ajoute un coût de mise en relation, variable en fonction de la destination de l'appel ou du numéro spécial ou court appelé. Les destinations, tarifs et coûts de mise en relation applicables sont définis sur le Site Nordnet, et en annexe 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.

#### **5.2 Remise à zéro (Offres STAR uniquement)**

Dans le cadre des Offres STAR, dès lors que Vous atteignez le volume maximum défini dans le cadre de votre Offre, Vous avez la possibilité de souscrire à l'Option « Remise à zéro », qui Vous permet de bénéficier de nouveau du volume de données prévu par votre Offre pour la période restant à courir jusqu'au prochain Jour J.

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

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.

#### **5.3 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.

#### **5.4 Option Giga Boîte**

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 un (1) Gigaoctet.

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

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

Le Contrat entre en vigueur au plus tard le jour ouvré suivant la réception de votre Commande complète et valide par Nordnet ou, en cas de Commande de modification de votre abonnement, à la fin du mois au cours duquel Nordnet reçoit ladite Commande.

#### **6.2 Durée du Contrat**

Si Vous bénéficiez d'un Forfait STAR ou STAR CONTACT dans lequel le Kit Satellite n'est pas mis à disposition, 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 « Pack » STAR, ou si Vous bénéficiez d'une offre promotionnelle dans le cadre de votre Forfait STAR incluant une durée d'engagement, le Contrat est conclu pour une durée de onze (11) mois, ou pour une durée de vingt-trois (23) mois, plus le mois en cours au jour de la réception par Nordnet de votre Commande complète et valide (au choix ou en fonction de l'offre promotionnelle souscrite). 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 un engagement de durée différents.

Si Vous bénéficiez d'une Offre « Pack » STAR CONTACT, le Contrat est conclu pour la durée d'engagement restant à courir dans le cadre de votre ancienne Offre « Pack » STAR. 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 un engagement de durée différents.

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 un engagement de durée supérieure.

A l'échéance du Contrat relatif au Forfait ou à l'Offre Pack, ce dernier sera tacitement renouvelé de mois en mois, sauf si Vous bénéficiez d'une offre promotionnelle incluant un engagement de durée.

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 le sont pour une durée d'un (1) mois plus le mois en cours au jour de la Commande. A l'issue de cette période, 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 de l'Offre.

#### **6.3 Droit de rétractation**

Si Vous êtes un consommateur, Vous disposez d'un droit de rétractation en vertu des articles L.221-18 et L.242-3 du Code de la consommation, lequel doit être exercé dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de réception du Matériel mis à votre disposition ou vendu dans le cadre de l'Offre à l'adresse de livraison que Vous avez renseignée lors de votre Commande, qu'il s'agisse ou non du lieu d'installation du(des) Matériel(s), ou que la livraison effective soit réalisée entre vos mains ou celle d'un tiers.

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

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

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

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

## **7. TARIF ET PAIEMENT**

### **7.1 Tarif des Offres de Nordnet**

#### ***7.1.1 Principe général***

Les tarifs en vigueur des Offres proposées par Nordnet sont consultables sur le Site Nordnet, sur le Bon de Commande et sur 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. Le tarif est exprimé Toutes Taxes Comprises (TTC) incluant la TVA et hors frais de livraison. Les tarifs indiqués tiennent compte de la TVA applicable le jour de la Commande, de son renouvellement ou de sa modification. Si le taux de TVA venait à être modifié, ces changements pourraient être répercutés sur le prix en vigueur lors de la Commande sans que vous en soyez préalablement informé.

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 d'accès au service ou frais de migration le cas échéant, ainsi que des frais de résiliation, et auxquels peuvent éventuellement s'ajouter vos consommations de téléphonie fixe non incluses dans l'Offre, selon les tarifs applicables et destinations (cf. Annexe des présentes), les frais applicables en cas d'impayés (article 7.5 « Incidents de paiement »).

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 (cf. article 21 « Conséquences de la Cessation du Contrat ») à défaut de retour de Matériel(s) mis à disposition dans le cadre de l'Offre (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, notamment disponibles sur demande auprès de Nordnet.

Vous êtes informé qu'indépendamment de toute promotion, les frais d'accès au Service Vous seront systématiquement facturés si Vous avez résilié un précédent abonnement à un Service d'accès Internet par satellite de Nordnet pour la même adresse que celle communiquée pour ce nouvel abonnement.

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

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

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

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

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

#### ***7.1.2 Matériel***

- **Kit Satellite neuf**

Vous pouvez éventuellement bénéficier de subventions attribuées par les organismes publics dont Vous dépendez, selon des critères géographiques et/ou sociaux. Nordnet n'est en aucun cas responsable de l'attribution desdites subventions.

Nordnet pourra éventuellement Vous proposer d'acquérir le Kit Satellite dans le cadre d'une offre promotionnelle ou avec des facilités de paiement. Dans ce cas, veuillez-vous référer aux conditions applicables à ladite offre.

#### **- Kit Satellite et Décodeur TV d'occasion**

Dans le cadre d'une migration d'une Offre de type STAR « Pack » vers une Offre STAR dans laquelle le Kit Satellite n'est pas mis à disposition, si Vous souhaitez racheter le Kit Satellite et le Décodeur TV éventuellement mis à votre disposition, au tarif indiqué sur le formulaire de migration ou communiqué, Vous pouvez en effectuer la demande auprès de Nordnet.

### **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.

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, Vous êtes invité à contacter Nordnet afin de convenir des modalités de paiement (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 Vous sont communiquées électroniquement, sauf si Vous demandez à les recevoir sur support papier.

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

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

L'Offre et les éventuelles Options proposées par Nordnet sont facturées mensuellement, d'avance, à l'exception des autres frais (liés à la Commande, ou encore en cas de cessation de l'Offre ou en cas d'impayés) et des consommations non incluses dans l'Offre, dont la facturation interviendra a posteriori.

Si le montant des communications VoIP hors forfait excède cinquante (50) euros TTC cumulés au cours d'un mois, Nordnet se réserve la possibilité de bloquer la faculté de passer des communications VoIP hors forfait jusqu'au mois suivant. Vous avez cependant la possibilité de réactiver le Service concerné sous réserve du paiement immédiat du montant correspondant à vos consommations, en contactant Nordnet (cf. article 25 « Notifications »).

Nordnet ne dispose pas des outils lui permettant de suivre en direct la consommation faite par le Client de la VoIP, ces informations lui étant transmises par son opérateur partenaire. Par conséquent, le montant de vos communications hors forfait peut dépasser le seuil de cinquante (50) euros TTC avant que Nordnet ne procède à l'éventuel blocage de la faculté du Client de passer des communications hors forfait. En outre, le montant des communications hors forfait annoncé par Nordnet lors du blocage Vous est indiqué à titre indicatif, sous réserve des informations qui pourraient être ensuite communiquées à Nordnet par ses partenaires.

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 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 au Service par Nordnet auquel s'ajoutent quinze (15) jours.

A défaut de contestation de la facture (cf. article 25 « Notifications ») par LRAR dans l'année qui suit sa réception, la facture est réputée acceptée.

### **7.4 Offres promotionnelles de Nordnet**

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

### **7.5 Incidents de paiement**

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

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

- l'exigibilité immédiate de toutes les sommes que Vous devez à Nordnet, soit :
  - o **Si Vous n'êtes pas lié par une période d'engagement**, les sommes non réglées au titre des mois précédents et du mois en cours, qu'il s'agisse des mensualités de l'abonnement et/ou de sommes non incluses dans le forfait.
  - o **Si Vous êtes lié par une période d'engagement**, le paiement des sommes restant dues jusqu'au terme de cette période - y compris les mensualités.
  - o **Si Vous êtes lié à Nordnet par une période d'engagement de 24 mois concernant une Offre de services de communications électroniques**, le paiement des sommes restant dues jusqu'au terme, et ce qui concerne les mensualités, conformément à l'article L.224-28 du Code de la Consommation, une somme équivalant à 100% des sommes restant dues entre la date de résiliation effective et le 12<sup>ème</sup> mois d'abonnement, et à ¼ des sommes restant dues entre le 13<sup>ème</sup> et le 24<sup>ème</sup> mois d'abonnement.
- la résiliation de plein droit du Contrat dans les conditions fixées à l'article 20 « Résiliation ».
- si Vous avez choisi le paiement par prélèvement, l'application par Nordnet des frais de rejet de prélèvement (8€, ce montant pouvant varier si vous résidez hors de France) ou frais de LRAR, sauf si le Client se trouve 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 les frais de rejet de prélèvement (8€) et frais de LRAR. Dans le cas où les frais de recouvrement exposés seraient supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, Nordnet pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justification (article L.441-6 du Code de commerce).

En outre, dans l'hypothèse où du Matériel Vous est 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 Matériel ». A défaut, la partie non retournée du Matériel pourra Vous être facturée au prix de valeur à neuf.

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

## **8. LIVRAISON**

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

La fourniture du Service ou la livraison du(des) Matériel(s) interviendra au plus tard dans un délai de trente (30) jours francs à compter de la date de réception de votre Commande complète et valide par Nordnet. 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 par LRAR, dans les trois (3) jours de la réception du(des) Matériel(s). En cas de défectuosité, il devra être retourné à Nordnet, dans les conditions visées à l'article 12 « Propriété et transfert des risques du Matériel ».

### **8.2 Défait de livraison**

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

- **Mettre en demeure Nordnet de s'exécuter** par LRAR ou par un écrit sur un autre support durable (la charge de la preuve Vous appartenant) dans un délai raisonnable.  
Cette mise en demeure n'est pas nécessaire dans les cas où la date ou le délai de livraison ou d'exécution constitue une condition essentielle de la Commande (ce qui est le cas lorsque Nordnet s'est engagée à vous garantir une livraison dans un délai précis).
- **A défaut d'exécution dans ledit délai, dénoncer le Contrat** par LRAR ou par un écrit sur un autre support durable (la charge de la preuve Vous appartenant).

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

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

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

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

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

## **9. DONNEES PERSONNELLES**

### **9.1 Traitement des données personnelles**

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

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

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

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

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

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

### **9.2 Données personnelles de tiers**

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

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

Conformément aux articles 32 et suivants de la loi Informatique et Libertés, Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition des informations qui Vous concernent. Le cas échéant, Vous pouvez rectifier, compléter et mettre à jour les données à caractère personnel Vous concernant, qui sont inexactes, incomplètes ou périmées.

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

- par lettre adressée à : Nordnet, BP 60985, 111 rue de Croix, 59510 Hem, France, ou

- par courriel à l'adresse : [coordonnees@nordnet.com](mailto:coordonnees@nordnet.com). Nordnet ne répondra pas aux demandes adressées par courriel à cette adresse et dont l'objet ne porterait pas sur l'exercice de ces droits.

Votre demande devra être accompagnée de tout justificatif utile et devra préciser l'intitulé du Contrat, le numéro du Contrat, le numéro d'Abonné, l'objet de votre demande, l'adresse de Courrier électronique concernée.

En cas de demande incomplète, Nordnet pourra Vous demander de fournir toute information complémentaire, de justifier votre identité et, dans les cas prévus par la loi, d'exposer vos motifs légitimes afin de traiter votre demande.



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

#### **9.4 Cookies**

Nordnet Vous informe qu'un ou plusieurs cookies (petits fichiers textes) peuvent s'installer automatiquement sur le disque dur de votre ordinateur lors de votre visite sur le Site Nordnet. Ces cookies permettent notamment à Nordnet d'assurer le bon fonctionnement des chaînes de navigation globale et de commande, mais également de personnaliser l'accès au Site Nordnet.

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

Pour en savoir plus sur les cookies, vous pouvez consulter la page relative à la politique cookies sur le Site Nordnet.

#### **9.5 Données de connexion**

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

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

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

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

### **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 du Compte Client ou des Utilisateurs comprennent généralement plusieurs codes, login ou mot de passe permettant soit d'accéder à tout ou partie de l'Offre, le paramétrage du Matériel et des Services, soit d'utiliser le Compte 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 votre notification.

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.

### **11. ACTIVATION DE L'OFFRE – INSTALLATION DU MATERIEL**

Il vous est rappelé que pour accéder au Service, il convient de suivre une procédure d'installation impliquant un rôle actif de votre part. Il Vous appartient en effet d'activer le Service à partir de votre ordinateur connecté à la NordnetBox, 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 Matériel**

### ***11.1.1 Principes généraux***

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

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 du Service 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 Service, 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 Service, doit être préalablement désinstallé, avant toute installation. Il Vous appartient de vérifier également que l'appareil et les logiciels utilisés ne contiennent pas de virus.

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

Que le Matériel soit mis à disposition ou vendu, 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 Matériel ou de recourir, à vos frais, à un professionnel de votre choix.

La Parabole fournie dans le Kit Satellite vendue par Nordnet est pré-paramétrée pour fonctionner avec le Service de Nordnet. Nordnet met à votre disposition à partir de votre Espace 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 Service et le Matériel installés, et le cas échéant paramétrés, Vous pourrez être amené à Vous connecter à Internet afin de finaliser l'installation. A défaut, l'installation du Service pourrait être rejetée. Vous devrez suivre l'ensemble des instructions présentes sur le guide d'installation en ligne.

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

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

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

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

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

La fixation fournie pour la Tête TV destinée à être utilisée via un Service d'accès à Internet permet de pointer la Tête TV vers le satellite Astra 2E ou G 28,2° EST en Bande KA.

La Tête TV compatible avec les Offres STAR et STAR CONTACT supporte d'être reliée à un maximum de deux (2) Décodeurs TV.

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

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

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

### **12.1 Si le Matériel est mis à votre disposition**

- Il reste la propriété pleine et entière de Nordnet. Par conséquent, ce dernier ne peut être cédé, donné en location par vos soins ou saisi par vos créanciers.  
La propriété du Matériel mis à votre disposition ne Vous sera en aucun cas transférée, à moins que Vous ne procédiez au paiement du prix du Matériel (disponible sur simple demande auprès de Nordnet).
- Vous supportez la charge et donc le coût de réparation en cas de détérioration ou de disparition du Matériel (sous réserve de l'usure normale ou d'un vice propre au Matériel), en cas de perte ou de vol, résultant du fait d'un tiers ou d'intempéries, dès la réception du Matériel et pendant toute la durée de sa mise à disposition par Nordnet. Vous serez donc responsable en cas de réalisation de ces risques.
- En cas de défectuosité de tout ou partie du Matériel dont Vous êtes en mesure de nous justifier, Nordnet s'engage à remplacer le Matériel ou la partie du Matériel que Vous lui aurez retourné(e) préalablement dans les conditions visées à l'article 14 « Retour du Matériel », sauf si la défectuosité est due à une faute, de votre part ou d'un Utilisateur de l'Offre ou du Matériel ou chose dont Vous avez la garde.

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

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

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

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

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

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

#### **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 MATERIEL**

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

En cas de perte ou de vol de tout ou partie du Matériel, ou encore en cas de détérioration ayant une origine extérieure au Matériel (dommage causé par un tiers, par les intempéries, etc...), Nordnet Vous facturera la partie du Matériel touchée par le sinistre, au prix de valeur à neuf, à charge pour Vous, si Vous bénéficiez des assurances nécessaires, de Vous rapprocher de votre assureur afin d'en obtenir le remboursement. En tout état de cause, Vous êtes informé du fait que Nordnet ne peut confirmer l'origine du sinistre affectant le Matériel auprès de votre compagnie d'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 un Matériel équivalent selon les modalités précisées par Nordnet.

### **14. RETOUR DU MATERIEL**

Chaque fois que Vous devez retourner le Matériel à Nordnet, celui-ci doit être retourné à Nordnet (coordonnées disponibles à l'article 25 « Notifications »), au complet, en bon état de fonctionnement (sous réserve de l'usure normale ou d'un vice propre au Matériel) dans son emballage d'origine ou un emballage approprié apportant le degré de sécurité nécessaire au transport du Matériel, par un moyen d'expédition identique ou similaire à celui par lequel le Matériel Vous a été livré.

### **15. MAINTENANCE**

Nordnet, comme ses partenaires intervenant dans le cadre de la fourniture du Service, peuvent être amenés à interrompre le Service en tout ou partie pour des raisons de maintenance nécessaires au bon fonctionnement de l'Offre. Ces opérations ne portent en aucun cas sur le Matériel dont la maintenance Vous est confiée.

Vous serez prévenu dans la mesure du possible, et sous réserve du caractère urgent de l'opération, par une information personnelle ou, à tout le moins, par information 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 Service sera accessible dès la fin de l'opération de maintenance. Les opérations de maintenance seront réalisées dans la mesure du possible au cours des heures de faible fréquentation du réseau Internet.

### **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 DU SERVICE

### 17.1 Utilisation conforme

Nordnet fournit une Offre qui obéit aux critères de qualité habituels dans le domaine des télécommunications compte tenu de leur nature et de la technologie employée, sous réserve du respect par le Client des Conditions 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, 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 1er 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 assortie d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

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

Dans ce cadre, le juge qui constaterait que Vous avez fait preuve d'une négligence caractérisée en ne sécurisant pas votre accès à Internet peut Vous condamner à l'amende prévue pour les contraventions de cinquième classe (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 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, Nordnet peut, après information, bloquer en tout ou partie l'Offre jusqu'à ce que Vous ayez remédié aux circonstances ayant provoqué le blocage.

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

Nordnet pourra toutefois, eu égard à la nature du manquement ou aux manquements répétés ou à l'injonction qui lui sera faite ne pas faire usage de cette faculté de blocage et résilier directement le Contrat conformément à l'article 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.

## **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 couvrant une période postérieure à la date d'effet de la cessation.

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

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

Il Vous appartient de vérifier, au préalable, la compatibilité de votre équipement, de votre installation et de vos logiciels. La compatibilité technique du matériel nécessaire au bénéfice du Service s'apprécie au jour du changement d'Offre, en fonction des caractéristiques de vos équipements et des informations que Vous aurez fournies.

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

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

Toute demande de migration/conversion :

- **Vaut résiliation de l'Offre initiale.** Si Vous êtes tenu par une durée d'engagement 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 Conditions Contractuelles et tarifaires relatives à l'Offre concernée** en vigueur au jour de votre demande. Vous reconnaissez avoir pris connaissance des pré-requis, des caractéristiques, du prix et des Conditions Contractuelles de la nouvelle Offre préalablement à la demande de migration.

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

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

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

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

#### ***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,

- la migration vers une Offre « MAX »,
- la migration d'une Offre dans laquelle le Kit Satellite n'est pas mis à disposition vers une Offre de type « Pack »,
- une migration vers un forfait STAR CONTACT si vous êtes encore engagé dans le cadre de votre forfait STAR,
- la migration vers un forfait STAR CONTACT si vous bénéficiez auparavant d'un Pack STAR,
- la migration vers un Pack STAR CONTACT si vous bénéficiez auparavant d'un forfait STAR.

#### - Migration ascendante

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

La migration ascendante est réalisée sans frais.

#### - Migration descendante

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

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

#### - Migration d'une Offre de type « Pack » vers une Offre dans laquelle le Kit Satellite n'est pas mis à disposition

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

#### - Calcul du volume consommé

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

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

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

#### - Options

Nordnet attire votre attention sur le fait que la demande de migration ne résilie en aucun cas les Options auxquelles Vous avez souscrit (hors cas de l'option « Appels illimités » si Vous modifiez votre abonnement pour une Offre STAR CONTACT, cette option sera automatiquement résiliée). De ce fait, les Options restent actives, sauf si Vous procédez à leur résiliation.

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

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

**Le cas échéant, si la durée d'engagement à laquelle Vous êtes lié dans le cadre de l'Offre dont Vous disposez n'est pas 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 ADSL, de la durée d'engagement liée à votre Contrat d'abonnement au Service d'accès Internet par le satellite.**

Vous êtes informé que la migration entraîne la coupure des pages personnelles éventuellement hébergées au titre de votre abonnement au Service. Aussi, Vous n'aurez plus accès au Service et les données figurant au titre de vos pages personnelles dans les répertoires de Nordnet seront supprimées. Nous Vous invitons donc à sauvegarder vos données au plus tard la veille du jour de la migration de votre abonnement.

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

Il Vous appartiendra donc de préciser sur le bon de migration/demande de changement d'offre les éventuelles Options dont Vous souhaitez bénéficier dans le cadre de votre Offre Internet ADSL.

Nordnet Vous permet de conserver sans frais l'adresse de messagerie électronique 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 migration vers une Offre Internet ADSL entraîne la création de nouveaux identifiants et d'une nouvelle adresse de messagerie électronique, qui remplace la précédente au sein de votre Espace Client et devient, par défaut, l'Adresse de contact entre Vous et Nordnet.

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

En cas de migration vers une Offre Internet ADSL, la migration sera réalisée sans frais si votre période d'engagement liée à votre Contrat d'abonnement au Service d'accès Internet par le satellite de la gamme « STAR » était achevée au jour de votre demande de migration ou si les frais liés à la période d'engagement ont été acquittés. A défaut, outre les frais liés à la période d'engagement, la migration Vous sera facturée au tarif indiqué par Nordnet dans les conditions de modification de votre abonnement.

## **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 les Parties.

### **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 d'abonné ainsi que l'Offre concernée (cf. article 25 « Notifications »).

- **Si vous n'êtes pas lié par une période d'engagement** : Votre demande de résiliation sera prise en compte dans un délai de dix (10) jours à compter de la date de réception par Nordnet de votre demande (date de résiliation effective), sauf indication contraire de votre part précisant un délai de résiliation plus long, ne pouvant toutefois excéder deux (2) mois, sauf délai dûment motivé et accordé à titre exceptionnel par Nordnet.
- **Si Vous êtes lié par une période d'engagement**, alors votre demande de résiliation vaut demande de ne pas renouveler le Contrat à l'issue de la période d'engagement : votre demande est prise en compte dans les dix (10) jours comme indiqué ci-dessus, mais Vous restez tenu d'acquitter intégralement les sommes restant dues jusqu'au terme de la période d'engagement comme indiqué à l'article 21 « Conséquences de la cessation du Contrat ».

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

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

- **Déménagement**

En cas de déménagement hors 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 hors de cette zone.

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

En cas de déménagement dans une zone éligible à l'ADSL, Vous pouvez soit conserver votre Offre actuelle, soit demander à migrer vers une Offre d'abonnement à un Service d'accès Internet par ADSL comme indiqué à l'article 19.2 « Modification à l'initiative du Client ».

- **Résiliation en cas de défaut de signal**

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

- votre installation doit être conforme aux exigences techniques,
- le dysfonctionnement ne doit pas être lié à un défaut, une panne, une mauvaise installation ou un mauvais pointage de votre équipement (ordinateur, appareil connecté, Parabole, etc.) ou du Matériel mis à votre disposition par Nordnet (dans ce cas, le Matériel sera échangé dans les conditions prévues à l'article 12).

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 HT (360 euros TTC) au titre de cette prestation de vérification.

- **Décès**

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

- **Perte d'emploi / Surendettement**

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

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

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

- **Motifs légitimes particuliers**

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

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

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

- **Liquidation judiciaire**

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

- **Modalités de résiliation**

Pour résilier, le Client, ou ses héritiers ou ayants-droit en cas de décès, devront adresser leur demande de résiliation 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 complète de résiliation. Ce délai pourra être retardé en cas de défaut de réception de l'ensemble des éléments justificatifs ou doute de la part de Nordnet sur les justificatifs fournis. Le cas échéant, Nordnet pourra demander tout justificatif qui lui paraît utile avant de donner suite à la demande de résiliation.

## **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 ou tout ou partie de votre Compte 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.

### **20.3.2 Résiliation**

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

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

- Mettre l'autre partie en demeure de respecter ses engagements par LRAR,
- Envoyer une seconde LRAR, conformément à l'article 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.

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

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

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

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

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

### **21.2 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 souscrite.

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

Conformément à l'article L.44-1 du Code des postes et des communications électroniques, sur demande adressée auprès de Nordnet, Vous pourrez conserver pendant un délai de six (6) mois l'usage de vos boîtes aux lettres électroniques.

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) bloquée(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 Données hébergées / stockées dans le cadre de l'Offre**

L'accès aux données qui seraient éventuellement stockées ou hébergées dans le cadre de l'Offre souscrite sera coupé et les données seront supprimées. Aussi, nous Vous invitons à sauvegarder vos données au plus tard la veille du jour de la résiliation effective de votre Contrat.

#### **21.4 Options**

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

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

#### **21.5 Restitution du Matériel**

Le Matériel éventuellement mis à votre disposition ou loué par Nordnet devra être restitué à Nordnet dans les conditions visées à l'article 14 « Retour du Matériel », dans les quinze (15) jours suivant la résiliation effective du Contrat, dans leur ensemble (câbles, alimentation, ...).

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

#### **21.6 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, entraînera, 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 de l'Offre lui étant imputable,
- le non-respect de la configuration minimale et des incompatibilités entre l'Offre et tout type d'élément présent sur votre(vos) 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 Service, des restrictions d'accès au réseau ou à des serveurs spécifiques connectés au réseau, des variations de qualité du Service qui résulteraient du fait d'une action ou d'une omission d'un tiers au Contrat, et qui serait totalement indépendante de la volonté de Nordnet.



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

Par ailleurs, Nordnet Vous rappelle que Vous êtes responsable de l'installation et du paramétrage du Matériel et qu'il Vous appartient de vérifier la compatibilité de tout équipement que Vous souhaiteriez utiliser avec l'Offre avant toute Commande. Ainsi, Nordnet ne pourra être tenue pour responsable d'un éventuel dommage ou dysfonctionnement du Service ou du Matériel 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 Service, 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 l'une ou l'autre des parties ne pourra engager sa responsabilité si l'inexécution est due à un événement de force majeure, tel que prévu à l'article 1218 du Code civil.

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

- interdictions ou restrictions des autorités publiques à la fourniture des services de télécommunications, notamment toute interruption de service expressément demandée par une autorité administrative ou juridictionnelle,
- arrêt de la fourniture d'énergie, défaillance et/ou interruption des réseaux de transmission y compris de l'accès au réseau internet,
- panne et/ou sabotage des moyens de télécommunications, actes de piratage informatique,
- incendie, foudre, inondation et autre catastrophe naturelle, dégât des eaux, intempérie exceptionnelle, avarie, épidémie, émeute, guerre, guerre civile, insurrection, attentat, explosion, acte de vandalisme,
- grève totale ou partielle, lock-out extérieure à Nordnet.

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

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

Néanmoins, si les conséquences de la force majeure duraient plus de trente (30) jours consécutifs, chacune des Parties pourra mettre fin de plein droit au Contrat en notifiant cette décision par tout moyen visé à l'article 25 « Notifications » sans que cette résiliation n'ouvre droit à l'obtention d'une quelconque indemnité pour l'une ou l'autre des parties.

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

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

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

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

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

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

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

Toute mise en demeure (hors spécificités prévues au Contrat) devra être adressée par LRAR, dans les conditions définies au Contrat, adressée à l'adresse postale correspondante.

Nordnet utilisera principalement le Courrier électronique pour Vous informer de tout élément concernant l'Offre souscrite ou les éventuelles Options. Nordnet peut également utiliser les SMS. Toutefois, par exception à ce qui précède, les notifications réalisées par Nordnet prévues à l'article 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,
- 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.

## **27. ASSISTANCE**

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

Seul le Client, l'Utilisateur ou une personne disposant des Identifiants permettant d'accéder au Compte Client aura accès à l'assistance proposée par Nordnet. Toute demande d'assistance qui ne concernerait pas l'Offre, son éventuelle activation, installation et/ou mise à jour, ou un dysfonctionnement, telle qu'une demande se rapportant à l'équipement ou aux logiciels du Client, ne sera pas prise en compte.

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

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

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

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

## **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 et de manipulations à effectuer pour chaque Service.

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

## **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 souscrite dans le cadre du Contrat, 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)
- 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 n'êtes pas satisfait de la réponse apportée ou à défaut de réponse dans les délais susvisés, Vous avez la possibilité de contacter le Médiateur des Communications Electroniques, afin de solliciter la mise en œuvre d'une procédure de médiation facultative et gratuite, sous réserve de satisfaire aux conditions définies par le Médiateur des Communications Electroniques.

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

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

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

## **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 d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs, de procédures d'urgence, conservatoire en référé ou par voie de requête.**

## **30 DISPOSITIONS DIVERSES**

### **30.1 Indépendance des parties**

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

### **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.

### **30.7 Cession du Contrat**

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

## **INDEX**

|   |  |
|---|--|
| <b>1. OBJET ET PREAMBULE</b>  |  |
| <b>2. DEFINITIONS</b>   |  |
| <b>3. SOUSCRIPTION ET COMMANDE DE L'OFFRE</b>   |  |
| <u>3.1 Capacité de souscription du Client</u>   |  |
| <u>3.2 Validité de l'Offre</u>  |  |
| <u>3.3 Vérifications préalables</u>   |  |
| <u>3.4 Souscription de l'Offre STAR ou STAR CONTACT</u>   |  |
| <u>3.5 Subvention</u>   |  |
| <u>3.6 Conditions Contractuelles applicables</u>  |  |
| <b>4. CARACTERISTIQUES DE L'OFFRE</b>   |  |
| <u>4.1 Description de l'Offre</u>   |  |
| <u>4.1.1 Principes généraux</u>   |  |
| <u>4.1.2 Restrictions d'usage</u>   |  |
| <u>4.2 Débits et volume de données échangées</u>  |  |
| <u>4.2.1 Offres STAR et STAR CONTACT</u>  |  |
| <u>4.2.2 Calcul du volume consommé</u>  |  |
| <u>4.2.3 Limitation du débit alloué</u>   |  |
| <u>4.3 Matériel</u>   |  |
| <u>4.3.1 Kit Satellite</u>  |  |
| <u>4.3.2 Décodeur TV</u>  |  |
| <u>4.4. Téléphone fixe par Internet</u>   |  |
| <u>4.4.1 Présentation</u>   |  |
| <u>4.4.2 La ligne téléphonique IP et utilisation du Service de Téléphonie fixe par Internet</u>                               |  |
| <u>4.4.3 Accès au Service de Téléphonie fixe par Internet</u>   |  |
| <u>4.4.4 Utilisation du Service Téléphone par Satellite</u>   |  |
| <u>4.5 Contrôle Parental</u>  |  |
| <u>4.6 Service de messagerie électronique</u>   |  |
| <u>4.6.1 Adresses électroniques</u>   |  |
| <u>4.6.2 Consultation de vos Courriers électroniques</u>  |  |
| <u>4.6.3 Acheminement des Courriers électroniques</u>   |  |
| <u>4.6.4 Stockage des Courriers électroniques</u>   |  |
| <u>4.7 Services associés de protection de la messagerie</u>   |  |
| <b>5. OPTIONS</b>   |  |
| <u>5.1 Appels illimités vers les mobiles de France métropolitaine et 8 destinations, et vers les fixes de 50 destinations</u> |  |
| <b>11. ACTIVATION DE L'OFFRE - INSTALLATION DU MATERIEL</b>   |  |
| <u>11.1 Installation et désinstallation du Matériel</u>   |  |
| <u>11.1.1 Principes généraux</u>  |  |
| <u>11.1.2 Installation du Kit Satellite / Tête TV</u>   |  |
| <b>12. PROPRIETE ET TRANSFERT DES RISQUES</b>   |  |
| <u>12.1 Si le Matériel est mis à votre disposition</u>  |  |
| <u>12.2 Si Vous avez acheté le Matériel</u>   |  |
| <b>13. ASSURANCE DU MATERIEL</b>  |  |
| <b>14. RETOUR DU MATERIEL</b>   |  |
| <b>15. MAINTENANCE</b>  |  |
| <b>16. CONFIDENTIALITE</b>  |  |
| <b>17. UTILISATION DU SERVICE</b>   |  |
| <u>17.1 Utilisation conforme</u>  |  |
| <u>17.2 Respect des droits de Nordnet</u>   |  |
| <u>17.3 Signalement</u>   |  |
| <u>17.4 Loi pour la confiance dans l'économie numérique</u>   |  |
| <b>18. BLOCAGE</b>  |  |
| <b>19. MODIFICATION DU CONTRAT (Migration)</b>  |  |
| <u>19.1 Modification à l'initiative de Nordnet</u>  |  |
| <u>19.1.1 Evolution des Offres</u>  |  |
| <u>19.1.2 Suppression d'une Offre</u>   |  |
| <u>19.2 Modification à l'initiative du Client</u>   |  |
| <u>19.2.1 La migration vers une autre Offre d'abonnement à un Service d'accès Internet par satellite</u>                      |  |
| <u>19.2.2 La migration vers une Offre d'abonnement à un Service d'accès Internet par ADSL</u>                                 |  |
| <u>19.3 Circulation du Contrat</u>  |  |
| <b>20. RESILIATION</b>  |  |
| <u>20.1 - Résiliation sans faute</u>  |  |
| <u>20.2 - Résiliation pour motif légitime du Client</u>   |  |
| <u>20.3 - Résiliation pour faute</u>  |  |
| <u>20.3.1 Blocage préalable</u>   |  |
| <u>20.3.2 Résiliation</u>   |  |
| <b>21. CONSEQUENCES DE LA CESSATION DU CONTRAT</b>  |  |
| <u>21.1 Paiement</u>  |  |

|  |  |
|--|--|
| <a href="#">5.2 Remise à zéro</a>  | <a href="#">21.2 Offre</a>   |
| <a href="#">5.3 Antivirus Securitoo Intégral</a>                               | <a href="#">21.3 Données hébergées / stockées dans le cadre de l'Offre</a> |
| <a href="#">5.4 Option Giga Boîte</a>  | <a href="#">21.4 Options</a>   |
| <b>6. ENTREE EN VIGUEUR, DUREE DU CONTRAT ET DROIT DE RETRACTATION</b>         | <a href="#">21.5 Restitution du Matériel</a>                               |
| <a href="#">6.1 Entrée en vigueur du Contrat</a>                               | <a href="#">21.6 Licence</a>   |
| <a href="#">6.2 Durée du Contrat</a>   | <b>22. RESPONSABILITE</b>  |
| <a href="#">6.3 Droit de rétractation</a>                                      | <a href="#">22.1 Responsabilité de Nordnet</a>                             |
| <b>7. TARIF ET PAIEMENT</b>  | <a href="#">22.2 Responsabilité du Client</a>                              |
| <a href="#">7.1 Tarif des Offres de Nordnet</a>                                | <b>23. FORCE MAJEURE</b>   |
| <a href="#">7.1.1 Principe général</a>   | <b>24. EQUIPEMENT ELECTRIQUE ET ELECTRONIQUE</b>                           |
| <a href="#">7.1.2 Matériel</a>   | <b>25. NOTIFICATIONS</b>   |
| <a href="#">7.2 Paiement</a>   | <b>26. INFORMATIONS ET COORDONNEES</b>                                     |
| <a href="#">7.3 Modalités de facturation et de règlement</a>                   | <b>27. ASSISTANCE</b>  |
| <a href="#">7.4 Offres promotionnelles de Nordnet</a>                          | <a href="#">27.1 Assistance téléphonique</a>                               |
| <a href="#">7.5 Incidents de paiement</a>                                      | <a href="#">27.2 Assistance en ligne</a>                                   |
| <b>8. LIVRAISON</b>  | <b>28. RECLAMATIONS – REGLEMENT AMIABLE DES DIFFERENDS</b>                 |
| <a href="#">8.1 Date et modalités de livraison</a>                             | <a href="#">28.1 Traitement des réclamations par Nordnet</a>               |
| <a href="#">8.2 Défaut de livraison</a>  | <a href="#">28.2 Recours au Médiateur des Communications Electroniques</a> |
| <a href="#">8.3 Indisponibilité de l'Offre</a>                                 | <b>29. LOI APPLICABLE – COMPETENCE JURIDICTIONNELLE</b>                    |
| <b>9. DONNEES PERSONNELLES</b>   | <b>30. DISPOSITIONS DIVERSES</b>   |
| <a href="#">9.1 Traitement des données personnelles</a>                        | <a href="#">30.1 Indépendance des parties</a>                              |
| <a href="#">9.2 Données personnelles de tiers</a>                              | <a href="#">30.2 Divisibilité</a>  |
| <a href="#">9.3 Exercice des droits liés aux données à caractère personnel</a> | <a href="#">30.3 Tolérance</a>   |
| <a href="#">9.4 Cookies</a>  | <a href="#">30.4 Intitulés</a>   |
| <a href="#">9.5 Données de connexion</a>                                       | <a href="#">30.5 Frais</a>   |
| <b>10. IDENTIFIANTS</b>  | <a href="#">30.6 Langue du Contrat</a>                                     |
| <a href="#">10.1 Communication de vos Identifiants</a>                         | <a href="#">30.7 Cession du Contrat</a>                                    |
| <a href="#">10.2 Utilisation des Identifiants</a>                              |  |
| <a href="#">10.3 Perte, vol ou utilisation détournée des Identifiants</a>      |  |

### Annexe – Quotas de Trafic (FUP) Offres STAR et STAR CONTACT

Le Service d'accès Internet permet d'échanger un volume de données selon un débit maximum de connexion défini ci-après. Dès lors que Vous aurez atteint le volume maximal, Vous ne pourrez plus Vous connecter à Internet, ce jusqu'au prochain Jour J, à moins que Vous n'ayez souscrit à l'Option « Remise à zéro » (hors STAR CONTACT).

|                                  |   | <b>Volume de données téléchargées depuis votre accès</b> | <b>Evolution Débit (débit maximum)</b>                     |
|----------------------------------|---|--|--|
| <b>STAR<br/>15 Giga</b>          | <b>Quotas de Trafic en réception et en émission</b> | Jusqu'à 15 Go  | Jusqu'à 20 Mb/s en réception et jusqu'à 2 Mb/s en émission |
|                                  |   | Au-delà de 15 Go   | Connexion interrompue                                      |
| <b>STAR<br/>2 Giga</b>           | <b>Quotas de Trafic en réception et en émission</b> | Jusqu'à 2 Go   | Jusqu'à 20 Mb/s en réception et jusqu'à 2 Mb/s en émission |
|                                  |   | Au-delà de 2 Go  | Connexion interrompue                                      |
| <b>STAR CONTACT<br/>0,5 Giga</b> | <b>Quotas de Trafic en réception et en émission</b> | Jusqu'à 0,5 Giga   | Jusqu'à 20 Mb/s en réception et jusqu'à 2 Mb/s en émission |

|  |  |                     |                       |
|--|--|---------------------|-----------------------|
|  |  | Au-delà de 0,5 Giga | Connexion interrompue |
|--|--|---------------------|-----------------------|

**Annexe  
Grille tarifaire Service VoIP**

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

Le coût d'une communication est égal à l'addition du Coût de mise en relation (ci-après « CR ») 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</b>  | CR = 0,11 €<br>CC = 0,039 € / min<br>Inclus dans l'Offre STAR  | CR : 0,16 €<br>CC : 0.16 € /min<br>Inclus dans l'Option « Appels illimités vers les fixes et mobiles » de l'Offre STAR |
| <b>Vers DOM/TOM</b><br>(Guyane Française, Guadeloupe, Martinique, Mayotte, Ile de la Réunion, Saint Pierre et Miquelon)  | CR : 0,11 €<br>CC : 0.175 € /min   | CR : 0,24 €<br>CC : 0.48 € /min  |
| <b>Vers autres DOM/TOM</b><br>(Polynésie Française, Nouvelle Calédonie)  | CR : 0,11 €<br>CC : 0.62 € /min  | CR : 0,11 €<br>CC : 0.175 € /min   |
| <b>Vers Europe Proche</b><br>(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 €<br>CC : 0.31 € /min<br>(Allemagne + Andorre + Autriche + Belgique + Danemark + Espagne + Finlande + Grèce + Irlande + Italie + Monaco + Norvège + Pays-Bas + Portugal + Royaume-Uni = inclus dans l'Option « Appels illimités vers les fixes et mobiles » de l'Offre STAR) | CR : 0,11 €<br>CC : 0.306 € /min   |
| <b>Vers Europe</b><br>(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 €<br>CC : 0.28 € /min<br>(Bulgarie + Croatie + Estonie + Hongrie + Islande + Macédoine + Malte + République Tchèque = inclus dans l'Option « Appels illimités vers les fixes et mobiles » de l'Offre STAR)   | CR : 0,11 €<br>CC : 0.504€ /min  |
| <b>Vers Maghreb</b><br>(Algérie, Maroc et Tunisie)   | CR : 0,11 €<br>CC : 0.28 € /min  | CR : 0,11 €<br>CC : 0.360 € /min   |
| <b>Vers Afrique</b><br>(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,   | CR : 0,11 €<br>CC : 0.62 € /min<br>(Afrique du Sud = inclus dans l'Option « Appels   | CR : 0,11 €<br>CC : 0.845 € /min   |

|   |   |                                  |
|---|---|----------------------------------|
| 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)   | illimités vers les fixes et mobiles » de l'Offre STAR)  |                                  |
| <b>Vers Amérique du Nord</b><br>(États-Unis, Canada)  | CR : 0,11 €<br>CC : 0.07 € /min   | CR : 0,11 €<br>CC : 0.07 € /min  |
|   | Inclus dans l'Option « Appels illimités vers les fixes et mobiles de l'Offre STAR »   |                                  |
| <b>Vers Amérique Centrale</b><br>(Anguilla, Antigua, Antilles des Pays-Bas, Aruba, Bahamas, Barbade, Belize, Bermudes, Costa Rica, Cuba (uniquement mobile), El Salvador, Grenade, Guatemala, Haïti, Honduras, Jamaïque, Iles Caïman, Iles Cocos, Iles Falkland, Iles Turks et Caïcos, Iles Vierges, Mexique, Montserrat, Nicaragua, Panama, Porto Rico, République Dominicaine, Sainte Lucie, Saint Vincent, Trinité et Tobago)  | CR : 0,11 €<br>CC : 0.69 € /min   | CR : 0,11 €<br>CC : 0.915 € /min |
|   | (Panama = inclus dans l'Option « Appels illimités vers les fixes et mobiles » de l'Offre STAR)  |                                  |
| <b>Vers Amérique du Sud</b><br>(Argentine, Bolivie, Brésil, Chili, Colombie, Équateur, Guyane, Ile de Pâques, Pérou, Paraguay, Saint Kits et Nevis, Suriname, Uruguay, Venezuela)   | CR : 0,11 €<br>CC : 0.44 € /min   | CR : 0,11 €<br>CC : 0.662 € /min |
|   | (Argentine + Brésil + Chili + Pérou = inclus dans l'Option « Appels illimités vers les fixes et mobiles » de l'Offre STAR)  |                                  |
| <b>Vers Asie</b><br>(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, 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 €<br>CC : 0.74 € /min   | CR : 0,11 €<br>CC : 0.965 € /min |
|   | (Chine + Chypre + Corée du Sud + Hong Kong + Israël + Japon + Macao + Malaisie + Singapour = inclus dans l'Option « Appels illimités vers les fixes et mobiles » de l'Offre STAR) |                                  |
| <b>Vers Océanie</b><br>(Australie, Guam, Hawaï, Iles Chatham, Iles Christmas, Iles Cook, Iles Fidji, Ile Mariannes, 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 €<br>CC : 0.74 € /min   | CR : 0,11 €<br>CC : 0.965 € /min |
|   | (Australie + Nouvelle Zélande = inclus dans l'Option « Appels illimités vers les fixes et mobiles » de l'Offre STAR)  |                                  |
| <b>Vers le reste du monde 1</b><br>(Cuba ( <i>uniquement le fixe</i> ), Groenland, Guinée Bissau, Ile de Jersey, Ile de l'Ascension, Wallis et Futuna fixe)   | CR : 0,11 €<br>CC : 0.828 € /min  | CR : 0,11 €<br>CC : 0.828 € /min |
|   | (Jersey = inclus dans l'Option « Appels illimités vers les fixes et mobiles » de l'Offre STAR)  |                                  |
| <b>Vers le reste du monde 2</b><br>(Antarctique, Iles Diego Garcia, Ile Midway, Ile de Norfolk, Iles Solomon, Sao Tomé et Principe, Ile Wake)   | CR : 0,11 €<br>CC : 2.88 € /min   | CR : 0,11 €<br>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.

Les tarifs ci-dessous sont indiqués à titre purement informatif.



Nous vous conseillons de vous référer au site <http://www.infosva.org/> pour obtenir le tarif en vigueur du numéro concerné.

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.

| Numéro commençant par  | CR en EURO TTC | CC à la minute en Euro TTC |
|--|----------------|----------------------------|
| 118710 / 118713  | 0,02 €         | 0 €                        |
| 118612 / 118833  | 1,04 €         | 0,23 €                     |
| 118075 / 118218 / 118222<br>118712 / 118888 / 3205   | 1,46 €         | 0,23 €                     |
| 118711   | 0,79 €         | 0,23 €                     |
| 118000 / 118006 / 118007<br>118008 / 118018 / 118318 / 3278  | 1,35 €         | 0,34 €                     |
| 118700 / 3212 / 3257   | 3,03 €         | 0 €                        |
| 0800 / 0805 / 080521 / 08088<br>0808800 / 0808808 / 0809 / 30<br>31 / 3208 / 3220 / 3224 / 3253<br>3604 / 3636   | 0,02 €         | 0 €                        |
| 0801 / 0810 / 0811 / 081112/ 10<br>3217 / 3221 / 3238 / 3240 / 3252<br>3292 / 3610 / 3646 / 3676 / 3901<br>3906 / 3929 / 3930 / 3932 / 3934<br>3935 / 3955 / 3960 / 3966 / 3970<br>3972 / 3975 / 3977 / 3990 / 3994<br>083606 / 0860   | 0,08 €         | 0,03 €                     |
| 0802 / 3215 / 3223 / 3233 / 3611 3678 / 0820 /<br>082041 / 0821  | 0,11 €         | 0,12 €                     |
| 3222 / 3690 / 082020 / 082021<br>082022 / 082110   | 0,11 €         | 0,09 €                     |
| 3949   | 0,13 €         | 0 €                        |
| 33803 / 3299 / 3605 / 3637 / 3989<br>0825 / 082563 / 0826  | 0,11 €         | 0,15 €                     |
| 3203 / 3234 / 3602 / 3603 / 3922 089064 / 089070   | 0 €            | 0,11 €                     |
| 3204 / 3225 / 3235 / 3241 / 3258<br>3260 / 3273 / 3295 / 3607 / 3608<br>3619 / 3624 / 3631 / 3639 / 3670<br>3912 / 3924 / 3936 / 3939 / 3944<br>3959 / 3995 / 0890   | 0 €            | 0,15 €                     |
| 3210 / 3634 / 3686 / 3910 / 0891   | 0 €            | 0,22 €                     |
| 3211 / 3213 / 3216 / 3226 / 3228<br>3229 / 3230 / 3231 / 3232 / 3236<br>3237 / 3239 / 3242 / 3244 / 3245<br>3246 / 3256 / 3262 / 3265 / 3266<br>3272 / 3280 / 3282 / 3296 / 3298<br>3601 / 3606 / 3620 / 3635 / 3650<br>3654 / 3662 / 3663 / 3666 / 3667<br>3672 / 3900 / 3907 / 3909 / 3915<br>3920 / 3933 / 3937 / 3938 / 3940<br>3945 / 3950 / 3969 / 3987 / 3993<br>0892 | 0 €            | 0,34 €                     |
| 0893   | 0 €            | 0,75 €                     |
| 3243 / 3270 / 3275 / 3281 / 3626<br>3632 / 3660 / 3680 / 3699 / 3980<br>0897   | 0,59 €         | 0 €                        |
| 0898   | 1,15 €         | 0 €                        |
| 3200 / 3201 / 3202 / 3206 / 3207   | 1,35 €         | 0,34 €                     |

|  |  |  |
|--|--|--|
| 3209 / 3214 / 3250 / 3255 / 3263<br>3264 / 3268 / 3269 / 3271 / 3274<br>3277 / 3284 / 3286 / 3288 / 3294<br>3600 / 3627 / 3630 / 3633 / 3638<br>3640 / 3665 / 3669 / 3698 / 3999<br>0899 |  |  |
|--|--|--|