

## CONDITIONS GENERALES APPLICABLES A L'OFFRE « STARPRO »

Version du 6 septembre 2016

### 1. OBJET ET PREAMBULE

Nordnet est une société de droit français, fournisseur de produits et services dans le domaine de l'Internet (fourniture d'accès à Internet, téléphonie fixe par Internet et mobile, fourniture de solutions de sécurité informatique et d'outils de création de sites Internet, enregistrement et gestion de noms de domaine, solutions de référencement).

Les présentes Conditions Générales sont applicables à l'Offre de Service d'accès à Internet par satellite « STARPRO » destinée aux professionnels. Elles ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles, d'une part Nordnet Vous fournit le Service et le Matériel dans le cadre de l'Offre objet de la souscription, et d'autre part, Vous accédez et utilisez cette Offre.

### 2. DEFINITIONS

Les termes et expressions suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné ci-dessous s'ils apparaissent avec leur première lettre en majuscule, qu'ils soient au singulier ou au pluriel dans le présent Contrat:

**Abonné, Client ou Vous** : titulaire d'un Compte Abonné, ayant souscrit une Offre soumise aux présentes Conditions Générales, au bénéfice de lui-même ou de toute personne morale ou physique (ci-après « Utilisateur »), et responsable du paiement du prix afférent.

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

**Bon de commande** : formulaire de souscription à l'Offre, qui peut être en ligne ou hors ligne.

**Code d'activation** : code permettant le fonctionnement de tout ou partie de l'Offre.

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

**Conditions Générales ou Conditions Contractuelles** : ensemble des règles définies au sein des présentes, applicables à la Commande et à l'Offre.

**Contrat** : ensemble des droits et obligations des parties relatifs à l'Offre, décrit aux Conditions Générales et Bon de Commande.

**Courrier électronique, Courriel ou Email** : message envoyé par Internet à une adresse de courrier électronique.

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

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

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

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

**Jour J** : Date de réinitialisation du volume de données (ou quota de trafic) alloué mensuellement dans le cadre de l'Offre.

**Kit satellite** : Kit mis à disposition par Nordnet dans le cadre de l'Offre et composé :

- d'une parabole (extérieure et bidirectionnelle, permettant de recevoir et d'émettre des données à haute vitesse par voie satellitaire), une tête de réception/émission comportant un outil d'aide au pointage, environ 30 m de double câble coaxial, un guide et une vidéo d'installation.

- d'un modem Satellite prêt à l'usage (port ethernet pour raccordement à votre ordinateur ou à un équipement type routeur hub ou switch).

- d'une Tête TV (deux sorties) avec bride TNT Sat,

- d'un mât.

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

**Noctambule** : fonctionnalité permettant que toute consommation intervenue dans le cadre de votre accès Internet par satellite entre minuit et 6h ne soit pas comptabilisée dans le volume global de données échangées, en émission comme en réception. Par ailleurs, si Vous dépassez le quota de trafic alloué dans le cadre de l'Offre, Vous pourrez continuer à Vous connecter de minuit à 6h. Les débits maximum de connexion alloués dans ce cadre correspondent aux débits qui Vous sont alloués dans le cadre de l'Offre (cf. annexe 1).

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

**Offre** : offre de Service, Produit, Matériel et/ou Option proposée par Nordnet. L'Offre objet du présent Contrat est STARPRO.

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

**Option(s)** : tout Service, Matériel ou Produit que le Client peut souscrire afin de compléter l'Offre et pouvant donner lieu à des modalités et Conditions contractuelles particulières (prix, durée, etc.).

**Produit** : produit visé dans l'Offre de Nordnet dont les caractéristiques sont présentées sur le Site Nordnet et/ou sur le Bon de Commande.

**Phishing**, ou « hameçonnage » ou « filoutage » : technique permettant aux fraudeurs d'obtenir des renseignements personnels (mot de passe, numéro de carte de crédit, ...) en faisant généralement croire à la victime qu'elle s'adresse à un tiers de confiance – banque, administration, fournisseurs de services, ...

**Publipostage ou Emailing** : envoi en nombre de Courriels, en vue, le plus souvent, d'informer ou de promouvoir une personne, une offre commerciale, un produit ou un service...

**Service** : service visé dans l'Offre de Nordnet dont les caractéristiques sont présentées sur le Site Nordnet et/ou sur le Bon de Commande.

**Service d'accès à Internet** : service de connexion, entre votre appareil et le centre serveur de Nordnet, 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).

**Spamming** : envoi massif, et parfois répété, de courriers électroniques non sollicités, à des personnes dont les données personnelles ont été captées de façon irrégulière par l'expéditeur.

**Téléphonie par Internet**: service permettant au Client de se raccorder, via le Matériel mis à disposition par Nordnet, au réseau de téléphonie sur IP proposé par Nordnet dans le cadre de l'Offre, permettant l'émission et la réception d'appels vers les destinations et/ou numéros identifiés.

**Utilisateur** : personne utilisant tout ou partie de l'Offre attachée à un Compte Abonné.

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

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

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

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

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

En outre, si le Client n'est pas Utilisateur de l'Offre objet de la Commande, il reste néanmoins seul responsable au titre du Contrat, et se porte fort de son respect par tout Utilisateur, de même que de la fourniture à ce dernier de toute information, conseil ou mise en garde nécessaires, et il s'engage à identifier l'Utilisateur ou permettre son identification selon l'Offre.

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

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

Le Service est réservé à la souscription par des Clients ayant la qualité de professionnels (disposant d'une immatriculation de type SIREN, SIRET ou RNA), une utilisation dans un cadre professionnel, et à une installation en France métropolitaine.

#### **3.3 Souscription à l'Offre**

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

Préalablement à toute Commande, Vous vous engagez à en prendre connaissance, et à soumettre à Nordnet (cf. article 25 « Notifications ») toutes questions que Vous vous poseriez. La Commande vaut acceptation des Conditions contractuelles applicables.

Vous pouvez souscrire l'Offre en téléchargeant, puis en remplissant un Bon de Commande à partir du Site Nordnet, que Vous adresserez à Nordnet (cf. article 25 « Notifications ») accompagné des pièces ou informations éventuellement nécessaires à la prise en compte de votre Commande, ou par tout autre canal autorisé par Nordnet, y compris le téléphone.

Votre Commande sera prise en compte à compter de la réception de votre Commande complète et valide incluant un moyen de paiement valide et les documents et informations le cas échéant requis.

#### **3.4 Subvention**

Vous êtes informé que selon le lieu d'installation du 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 ou de Nordnet selon la procédure définie par l'autorité, afin de pouvoir en bénéficier.

Nordnet Vous invite à lire attentivement les conditions liées à l'attribution de 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 auriez pu prétendre lors de la Commande.

En outre, dans l'hypothèse où Nordnet aurait avancé le montant de la subvention dans les conditions définies par l'autorité concernée, et si celle-ci ne Vous est pas accordée, il Vous appartient le cas échéant de rembourser Nordnet du montant avancé.

### **3.5 Circulation du Contrat**

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

En revanche, Nordnet pourra céder, transférer, déléguer à tout tiers tout ou partie de ses obligations ou prestations. En cas de cession, Nordnet devra alors Vous informer par tout moyen approprié. De même, Nordnet pourra librement sous-traiter à un ou plusieurs tiers tout ou partie des obligations mises à sa charge au titre du présent Contrat.

### **3.6 Application des Conditions Contractuelles**

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

Nordnet peut les modifier 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 sauf modification légale ou réglementaire (applicable au jour de son entrée en vigueur).

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

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

### **4.1 Principes généraux**

Le Service comprend :

- Un accès à Internet par voie satellitaire, prioritaire sur les personnes bénéficiant d'un service utilisant les mêmes ressources satellitaires entre 6H et 18H, du lundi au vendredi, le trafic illimité de 0h à 6h, et incluant également un volume mensuel de données à échanger (trafic cumulé en émission et réception) de 60 Gigaoctet (Go) (cf. Annexe 1). Dans le cadre de l'Offre « STARPRO », Nordnet utilise les services de l'opérateur satellitaire ASTRA SES,
- Un Service de Téléphonie fixe par Internet (VoIP), vers les destinations et aux tarifs définis en Annexe 2, facturé à la consommation, et fourni à partir des services de l'opérateur satellitaire précité et de Keyyo,
- Un Service de messagerie électronique (comprenant 20 gigaboîtes aux lettres électroniques, comprenant 1Go d'espace par gigaboîte aux lettres électroniques, et une capacité par Courrier électronique envoyé ou reçu de 25 Mégaoctet (Mo)).
- Pour les Clients ne disposant pas du Kit Satellite compatible, la mise à disposition d'un Kit satellite compatible avec le service de l'opérateur satellitaire ASTRA SES (Astra 2G et 2E positionnés à 28,2° EST, en Bande KA), permettant de bénéficier du Service d'accès Internet par satellite et d'échanger des données pouvant atteindre 30 Mégabits (Mbps) en réception et 2 Mbps en émission, comprenant une parabole de 89 cm, une tête d'émission/réception compatible FSS, un modem satellite, un double câble coaxial de 30 m, un mât, un tête TV (deux sorties) avec bride compatible TNT SAT,
- Pour les Clients ne disposant pas du Kit Satellite compatible avec le service de l'opérateur satellitaire ASTRA SES (Astra 2G et 2E positionnés à 28,2° EST, en Bande KA), l'installation (forfait standard) du Kit satellite, soit la fixation de la parabole en façade, son pointage, le réglage et la descente du câble coaxial (30 m) jusqu'au modem satellite, connexion de la NordnetBox au modem satellite, du téléphone DECT offert et d'un ordinateur à la NordnetBox, et la maintenance régulière à distance du Kit satellite, afin d'en vérifier le pointage, et le remplacement de toute pièce (hors NordnetBox et modem) en cas de défaut qui lui serait intrinsèque (tout autre élément que ceux visés n'entre pas dans le champs de la maintenance du Matériel au titre de l'Offre STARPRO),
- La mise à disposition de la NordnetBox permettant de Vous connecter en Wifi, et de disposer de la Téléphonie fixe par Internet,
- Un téléphone DECT offert.

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

L'Offre ne peut en aucun cas être utilisée dans des espaces de type « Cyber », salons de démonstration temporaires ou permanents, à moins que Vous en ayez été expressément autorisé par Nordnet.

L'Offre n'est pas adaptée à des utilisations spécifiques d'Internet notamment nécessitant un débit ou un volume de données échangées supérieur aux limites fixées en annexe au Contrat, ni aux applications nécessitant un temps de

réponse rapide (exemple : jeux en réseau), un téléchargement soutenu (Peer2Peer (pair à pair)) ou toute utilisation 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 l'Offre pour y raccorder tout système lié à la sécurité des personnes ou des biens.

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

Nordnet ne sera pas tenue de faire une quelconque vérification à ce titre, ni ne pourra être tenue responsable de ce type d'usages et de tous préjudices qui pourraient en résulter, de sorte qu'il ne peut lui être reprochée une inadéquation de l'Offre aux usages énoncés ci-dessus qui ne correspondent pas à une utilisation conforme de l'Offre.

#### **4.2 Volume mensuel de données à échanger (trafic)**

Sont décomptées du volume, toutes données échangées en émission comme en réception, dans le cadre de la navigation Internet, l'envoi et la réception de Courriers électroniques, ainsi que par l'envoi ou la réception (téléchargement) de toute autre donnée, mises à jour (réalisées au choix du Client ou en fond de tâches), en fonction du paramétrage de vos OS et des tâches autorisées (par Vous-même ou par défaut)....

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 mensuel maximal de données à échanger (en émission et réception) est réinitialisé, étant précisé que le volume non consommé au cours d'un mois n'est pas reporté au mois suivant.

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

Dès lors que Vous aurez atteint le volume mensuel maximal de données à échanger, Vous ne pourrez plus Vous connecter à Internet jusqu'au prochain Jour J, hors Noctambule de minuit à 6h et hors téléphone par Internet.

Si Vous ne souhaitez pas attendre le prochain Jour J, Vous pouvez souscrire l'Option « Remise à zéro » et ainsi bénéficier de nouveau du volume de données prévu par l'Offre pour la période restant à courir jusqu'au prochain Jour J.

Si votre volume de données n'est pas entièrement consommé au prochain Jour J, il sera perdu. Aucun report de ce volume ne sera effectué sur le volume alloué au titre de la période mensuelle suivante (entre Jours J), ni remboursement pour la part du volume non utilisé, qu'il s'agisse du quota de trafic mensuel ou du quota de trafic réinitialisé dans le cadre d'une remise à zéro.

Nordnet offre des débits maximum fixés au regard du maximum supporté par le Kit satellite, sous réserve néanmoins de l'absence d'impact d'un élément extérieur sur le Service fourni par Nordnet tel que décrit au présent Contrat, et notamment la congestion du réseau, la configuration de l'équipement par le Client, les facteurs climatiques ... En cas de difficulté de débit, qui résulterait d'une autre cause que celles ci-dessus évoquées, Vous êtes invité à contacter l'assistance téléphonique de Nordnet.

Hors les cas visés ci-dessus, lesquels ne sont pas imputables à Nordnet, 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 par écrit (cf. article 25 « Notifications »), un avoir calculé sur le montant de l'abonnement à l'Offre. 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.

#### **4.3 Limitation du débit alloué et priorisation**

Indépendamment du dépassement de la limite du quota de trafic et des dispositions de l'article 4.1 « Principes généraux », Vous êtes informé que le débit peut être réduit notamment en période de forte sollicitation du réseau par l'ensemble des utilisateurs des ressources satellitaires, du fait de l'utilisation du Wifi, de obstacles à la réception ou à l'émission du signal satellite ou de votre utilisation d'Internet.

En outre, Vous êtes informé que la priorité est accordée à une utilisation de l'Offre via certains protocoles internet (http en particulier). Par conséquent, l'utilisation de l'Offre via des protocoles internet considérés comme non prioritaires (protocoles de peer to peer par exemple) peut ralentir le débit dont Vous bénéficiez pour cette utilisation particulière, voire entraîner une suspension des Services qui lui sont liés en cas d'utilisation excessive du trafic généré par ces protocoles, indépendamment des quotas visés en Annexe.

#### **4.4 Courrier électronique**

La consultation de votre messagerie électronique et son activation sont nécessaires au bon fonctionnement de celle-ci et à la réception effective des messages qui lui sont adressés. Il vous est recommandé d'utiliser votre messagerie électronique de manière effective et régulière, et à tout le moins au moins une fois par semestre.

##### **4.4.1 Adresses de Courriers électroniques**

Nordnet met à votre disposition vingt (20) gigaboîtes aux lettres électroniques dans le cadre de l'Offre. Vous êtes libre de déterminer le nom composant vos adresses de courriers électroniques, à moins que le nom choisi ne soit déjà utilisé par un autre internaute, et à l'exception de l'adresse principale qui sera créée par Nordnet (sous la forme suivante : [votrelogin@nordnet.fr](mailto:votrelogin@nordnet.fr)).

Vous pouvez demander la création de vos adresses de courriers électroniques directement en ligne sur le site [www.nordnet.fr](http://www.nordnet.fr), au sein de votre Espace Abonné, accessible à l'aide de vos Identifiants, ou en contactant Nordnet (cf. article 25 « Notifications »).

Au-delà des vingt (20) adresses de courriers électroniques incluses au Contrat, si Vous souhaitez créer de nouvelles adresses de courriers électroniques, dans les mêmes conditions que celles définies ci-dessus, Nordnet Vous demandera une participation financière pour chacune de vos adresses supplémentaires (tarification disponible sur simple demande auprès de Nordnet : cf. article 25 « Notifications »).

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

Nordnet pourra le cas échéant Vous proposer de déterminer une autre adresse.

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

##### **4.4.2 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 d'autres fournisseurs d'accès à Internet, que la transmission d'un Courrier électronique puisse être différée dans le temps. Sauf si une faute de sa part est avérée, Nordnet ne pourra en aucun cas en être tenue responsable.

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

La taille des messages acheminés vers chacune de vos boîtes aux lettres électroniques ou émis depuis celles-ci ne peut être supérieure à 25 Mo (Méga Octets). Le cas échéant, l'expéditeur sera averti de la non délivrance du(des) message(s) concerné(s).

##### **4.4.3 Stockage des Courriers électroniques**

Vous disposez d'un espace de stockage, sur nos serveurs, limité à un (1 Go) Gigaoctet pour chacune de vos boîtes à courriers électroniques.

Une fois l'espace maximal atteint, à défaut de téléchargement par le Client des Courriers électroniques qui lui sont destinés, les nouveaux Courriers électroniques 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 au sein de votre logiciel de messagerie.

En cas de perte par le Client de Courriers électroniques qu'il a téléchargés, Nordnet ne pourra en être tenue responsable. Nous Vous conseillons ainsi d'archiver les Courriers électroniques que Vous estimez importants.

Enfin, pour maintenir la sécurité du réseau et ne pas perturber le service de messagerie fourni aux clients et utilisateurs des Services Nordnet, il peut être nécessaire, une fois par semestre, de supprimer tout ou partie des messages restés bloqués depuis plus de six (6) mois sur les serveurs de Nordnet, qui n'ont pas pu être acheminés sur votre logiciel de messagerie électronique faute d'espace disponible ou d'activation du logiciel de votre part, ou encore de téléchargement des Courriers électroniques adressés sur vos adresses de courriers électroniques. 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 logiciel de messagerie et vos adresses de courriers électroniques.

#### **4.4.4 Consultation de vos adresses de 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, à partir du site [www.nordnet.fr](http://www.nordnet.fr), depuis un appareil connecté à Internet et équipé d'un navigateur,
- un Service en ligne de messagerie appelé « MobileMail », vers lequel Vous êtes automatiquement redirigé lorsque Vous vous connectez au Service « Votre messagerie » depuis un appareil mobile (téléphone ou tablette),
- via le paramétrage de votre logiciel de messagerie sur votre appareil.

Toutefois, ces moyens de consultation ne sont pas reliés entre eux. Ainsi, lorsque Vous consultez vos Courriers électroniques à partir de l'un de ces Services, ils y sont automatiquement téléchargés et Vous ne pourrez pas les visualiser à partir d'un autre moyen de consultation, à moins d'effectuer un transfert manuel.

La consultation de vos messages nécessite un paramétrage de votre système de réception de messages sur votre appareil fixe et/ou mobile.

Vous êtes averti que l'identité de l'expéditeur indiquée sur un courrier électronique 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, phishing, ... Nous vous invitons donc à la vigilance.

#### **4.4.5 Services de protection de vos adresses de Courriers électroniques**

Les adresses de courriers électroniques mises à disposition par Nordnet bénéficient d'une protection antivirus et anti spam ayant pour objet de Vous aider à filtrer les Courriers électroniques dangereux et/ou indésirables sous réserve que ces 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 vos appareils et leurs applicatifs dans leur ensemble.

Concernant l'antivirus protégeant vos adresses de courriers électroniques, Vous êtes informé que ce service est seulement à même d'identifier les virus connus.

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

Concernant l'antispam protégeant vos adresses de courriers électroniques, si le système antispam de Nordnet considère l'un des Courriers électroniques dont Vous êtes destinataire comme pouvant être un spam, un « tag » sera ajouté à l'objet du message afin que vous puissiez l'identifier en tant que tel (à titre d'exemple : :-)( ou :-(()). Il Vous est conseillé de vérifier qu'un Courrier électronique « légitime » ne figure pas parmi les Courriers électroniques marqués comme étant des spams, avant de les supprimer.

Vous êtes averti que tout logiciel aux fonctionnalités équivalentes, limité ou non au Service de messagerie, installé sur vos appareils connectés peut éventuellement entrer en conflit avec les Services antivirus et/ou anti spam proposés par Nordnet protégeant vos adresses de Courriers électroniques.

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

#### **4.5 Matériel**

Pendant la durée du Contrat, Nordnet met à votre disposition une NordnetBox et un Kit Satellite. Ces Matériels restent la propriété pleine et entière de Nordnet. Ils doivent être restitués à l'issue du Contrat, ou le cas échéant, pour les éléments concernés lors de tout remplacement éventuel, dans les conditions définies à l'article 14 « Retour de Matériel ».

Ces Matériels étant sous votre garde, Vous en êtes responsable de leur réception à leur restitution à Nordnet. Leur installation, mise en service et utilisation sont nécessaires pour pouvoir bénéficier de l'Offre.

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

A ce titre, Nordnet Vous propose à l'achat un Décodeur compatible TENTSAT (Satellite Astra 19,2° Est), qui Vous permet d'accéder aux chaînes gratuites de la TNT. A défaut, selon l'usage que Vous souhaitez faire de la télévision par satellite, il Vous appartient d'acquérir des équipements complémentaires type démodulateurs, carte de décodage spécifique (pour la réception des chaînes de la TNT), câble coaxial.... En outre, si tel est votre choix, il Vous appartient de souscrire directement les services complémentaires auprès de prestataires tiers (ex : adhésion à un bouquet de chaînes payantes compatibles avec la réception par le(s) satellite(s) visé(s) au sein de votre Bon de commande). La fixation fournie pour la Tête TV permet de pointer la Tête TV vers le satellite Astra 2G et 2E positionné 28,2° EST, en Bande KA.

La Tête TV compatible avec l'Offre « STARPRO » supporte d'être reliée à un maximum de deux (2) Décodeurs. Une fois l'installation complète réalisée, le système « plug and play » se mettra en marche. Toute reconnaissance et mise à jour du Matériel sera donc effectuée automatiquement sans intervention complémentaire de votre part.

Si Vous ne disposez pas déjà du Kit Satellite compatible avec le service de l'opérateur satellitaire ASTRA SES (Astra 2G et 2E positionnés à 28,2° EST, en Bande KA), l'Offre STARPRO comprend l'installation et la maintenance du Kit Satellite. Dans ce cas, un antenniste Vous contactera sous quinze (15) jours à compter de la réception de votre Commande complète et valide par Nordnet, pour convenir avec Vous de la date à laquelle l'installation du Kit Satellite pourra être réalisée.

Le forfait standard d'installation (cf. article 4.1 « Principes généraux ») est inclus au titre de l'Offre. Toute installation complémentaire ou supplémentaire à ce forfait relève de votre responsabilité.

Le bâtiment sur lequel l'installation s'effectuera doit être facilement accessible par l'antenniste, par voie carrossable. Toute prestation supplémentaire ou complémentaire au forfait standard d'installation sera à votre charge. L'antenniste pourra le cas échéant, si Vous l'acceptez, Vous proposer un devis. Concernant la souscription et la réalisation de ces prestations complémentaires ou supplémentaires, ainsi que leurs éventuelles suites, intervenant hors le cadre de l'Offre STARPRO, Vous serez directement lié à l'antenniste.

Vous êtes informé 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.).

Nous vous informons que le Kit satellite doit impérativement être relié à une « prise de terre ».

## **4.6. Téléphonie fixe par Internet**

### **4.6.1 Présentation**

Le Matériel mis à disposition par Nordnet est pré-paramétré pour fonctionner avec le Service de Téléphonie fixe par Internet et est nécessaire pour en bénéficier.

Le Client peut effectuer des appels vers les téléphones fixes et mobiles inclus au titre des destinations figurant à l'Annexe 2, bénéficier d'appels gratuits vers le service de messagerie vocale (en composant le 888 à partir de sa ligne téléphonique fixe par Internet) et entre les abonnés à la téléphonie sur IP proposée par Nordnet, consulter le journal des numéros appelés (les 4 derniers chiffres étant masqués) et le suivi de sa consommation sur son Espace Abonné, et recevoir par Courrier électronique ses messages vocaux (par email en paramétrant son compte et éventuellement ses logiciels de sécurité informatique).

Toute communication sera facturée à la seconde, en fonction des destinations et tarifs d'appel ou des numéros courts ou spéciaux appelés, auxquels 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 de ce qui vous sera facturé par Nordnet, un coût de service, défini par votre correspondant, pourra également Vous être facturé, pour tout appel vers les numéros courts ou spéciaux majorés.

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

Par ailleurs, la qualité de l'écoute et de la communication en général peut être moindre sur une ligne VoIP, a fortiori utilisant parallèlement des ressources satellitaires (temps de transit de la voix, perturbations liées aux conditions météorologiques, réduction de votre débit ...), par rapport à la qualité d'une ligne téléphonique classique.

**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 au lieu d'installation du Kit satellite. Il est donc nécessaire, en cas de modification de vos coordonnées, et notamment de l'adresse d'installation, que Vous en avertissiez au préalable et par écrit Nordnet. A défaut, Nordnet ne pourra être tenue pour responsable de l'acheminement des appels d'urgence vers un centre d'intervention qui ne serait pas celui correspondant à votre situation effective.

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

### **4.6.2 Ligne téléphonique IP et utilisation du Service de téléphonie fixe IP**

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

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 qui Vous permettra d'obtenir votre Relevé d'Identité Opérateur (RIO) fixe. Vous pourrez ensuite contacter Nordnet au 3420 (service et appel gratuits), qui Vous indiquera la procédure à suivre pour réaliser la portabilité de votre numéro.

Par cette demande, Vous autorisez Nordnet et son prestataire de téléphonie à résilier votre service téléphonique 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 restez cependant tenu du règlement des factures et des formalités à votre charge auprès de votre opérateur actuel (notamment si Vous souhaitez résilier des services autres que téléphoniques).

Vous êtes informé que votre service téléphonique 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 sa résiliation, Vous avez la possibilité de conserver votre numéro de téléphone VoIP. Pour cela, Vous devez communiquer à votre nouvel opérateur votre numéro de RIO, que Vous pouvez obtenir en appelant le 3179 ou 08 05 03 00 23 lorsque la ligne n'est plus active (service et appel gratuits).

Votre ligne téléphonique VoIP Vous permet d'être appelé, moyennant le coût d'un appel local (à nuancer selon les tarifs pratiqués par l'opérateur de l'appelant) depuis la France métropolitaine.

Nordnet pourra éventuellement modifier le numéro de téléphone du Client pour motifs légitimes, notamment si l'ARCEP impose une telle modification.

Le Client est informé du fait que le Service de Téléphonie par Internet implique qu'il est susceptible de figurer au sein des différents services d'annuaires universels, à moins qu'il ne notifie son opposition à Nordnet lors de la souscription de l'Offre ou par la suite s'il le souhaite (cf. article 25 « Notifications » des Conditions Générales).

#### **4.7 Option : Logiciel de protection Antivirus Securitoo Integral**

Afin de protéger vos appareils (jusqu'à 5 ex : 3 PC, 1 tablette et 1 mobile Android™) et non pas uniquement votre messagerie, Nordnet propose à ses Clients de procéder à la Commande de l'Option Securitoo Integral, Offre soumise à un engagement mensuel reconductible tacitement de mois en mois.

Contrairement à l'antivirus de messagerie, cette Option propose un antivirus que Vous pouvez paramétrer et qui vérifie également notamment le contenu des fichiers téléchargés. Vous pouvez obtenir le détail de cette Option, ses caractéristiques, configurations et tarif sur le Site Nordnet ou sur le Bon de Commande. Les Conditions Particulières « Produits de Sécurité » lui sont applicables.

### **5. ACCES A L'OFFRE**

L'accès à l'Offre est subordonné aux conditions cumulatives suivantes :

#### **5.1 La souscription de l'Offre**

Vous pouvez souscrire l'Offre par tous les moyens autorisés par Nordnet, et notamment par le téléchargement du Bon de commande à partir du Site Nordnet et son envoi à Nordnet complété, signé et accompagné des pièces nécessaires, ou en contactant Nordnet (cf. article 25 « Notifications »).

Nordnet Vous recommande de vérifier, avant de procéder à la souscription, que l'Offre STARPRO répond à vos usages et besoins, et que la géographie et la configuration des lieux permettent l'installation du Kit satellite et l'utilisation d'une liaison satellite, et que juridiquement (installations classées, règles d'urbanisme, règlement de copropriété ou accord du propriétaire (si Vous êtes locataire), etc.), Vous avez la possibilité d'installer, au lieu prévu, une parabole extérieure.

Nordnet Vous recommande de prendre également en compte :

- les éléments physiques ou géographiques du type immeuble, arbre, montagne ou mont (une vue dégagée au sud, c'est-à-dire dépourvue d'obstacles, vers le sud est nécessaire) ;
- les sources électromagnétiques du type proximité avec un aéroport qui sont proscrites.

Nordnet Vous recommande également de vérifier que Vos appareils ou matériels répondent aux pré-requis exposés dans la documentation accessible sur le Site Nordnet (rubrique Assistance ou sur simple demande auprès de Nordnet : cf. article 25 « Notifications ») et notamment à la nécessité qu'ils soient équipés d'un navigateur afin de permettre l'installation et la connexion et prendre connaissance des éventuelles restrictions qui y sont relatives.

#### **5.2 La réception des Identifiants**

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



### **5.3 L'activation de l'Offre**

Nordnet procédera à l'activation de l'Offre dans les jours suivants la réception de votre Commande complète et valide. Il sera procédé à l'activation des Matériels lors de leur installation.

Il Vous appartient d'activer les Services à partir de votre appareil connecté à la NordnetBox. Une configuration minimale peut être requise (cf. le Site Nordnet, rubrique assistance, ou disponible sur simple demande auprès de Nordnet (cf. article 25 « Notifications »)) pour l'activation des Services via l'ordinateur ou les appareils connectés.

Une fois les Services et Matériels installés, mis en service et le cas échéant paramétrés, Vous pourrez être amené à Vous connecter à Internet afin de finaliser l'opération. A défaut de la réalisation de l'ensemble des opérations ou en cas d'interruption avant la fin de l'opération, les Services pourront ne pas être utilisés correctement ou pourront présenter des défauts à l'usage.

Si des logiciels de connexion sont éventuellement fournis par Nordnet, nous Vous recommandons de les utiliser, et le cas échéant d'en accepter les conditions de la licence d'utilisation de ces logiciels. A ce titre, Vous vous engagerez à respecter le cas échéant les modalités d'installation et d'utilisation des logiciels.

## **6. ENTREE EN VIGUEUR, DUREE DU CONTRAT**

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

Le Contrat entrera en vigueur après la réception par Nordnet de votre Commande complète et valide.

### **6.2 Durée du Contrat**

Le Contrat est conclu pour une durée de vingt-trois (23) mois, plus le mois en cours après réception par Nordnet de votre Commande complète et valide.

Si Vous avez payé d'avance plusieurs mensualités d'abonnement, le Contrat est conclu pour une durée correspondant au nombre de mensualités payées d'avance, sauf durée supérieure fixée au sein de l'Offre, et sera renouvelé pour le nombre de mensualités payées d'avance.

A l'échéance du Contrat, ce dernier sera tacitement renouvelé de mois en mois, sauf si Vous avez souscrit à toute offre promotionnelle incluant un engagement de durée, ou dans le cas particulier précité du paiement d'avance de plusieurs mensualités d'abonnement.

Le Contrat peut être résilié à tout moment dans les conditions définies à l'article 20 « Résiliation ».

## **7. TARIF ET PAIEMENT**

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

L'ensemble des tarifs en vigueur applicables dans le cadre de l'Offre STARPRO ou de ses Options sont présentés HT et consultables sur le Site Nordnet, sur le Bon de Commande, et sur simple demande auprès de Nordnet (cf. article 25 « Notifications »). Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au jour de la réception de la Commande de l'Offre et de ses éventuelles Options. Le taux de TVA en vigueur au jour d'établissement de chacune de vos factures sera appliqué aux tarifs précités.

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

La facturation est effectuée peu important l'utilisation de l'Offre.

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

### **7.2 Frais d'accès au Service**

Pour toute Commande, des frais d'accès à l'Offre dont le montant sera précisé sur le Site Nordnet, sur le Bon de Commande, et sur simple demande auprès de Nordnet (cf. article 25 « Notifications ») Vous seront facturés par Nordnet.

### **7.3 Paiement**

La validation de votre Commande est conditionnée à la réception d'un moyen de paiement valide, autorisé par Nordnet. En cas de difficulté, Vous êtes invité à contacter Nordnet (cf. article 25 « Notifications »).

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

Lorsque le Client est une personne publique, il est invité à prendre contact avec Nordnet (cf. article 25 « Notifications ») afin de convenir des modalités de paiement.

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

Nordnet tient à la disposition des Clients redevables d'une facture, les éléments justificatifs de cette facture, selon l'état des techniques existantes, pendant un délai de douze (12) mois à compter de l'émission de la facture par Nordnet. Les factures et leurs détails sont adressés au Client par Courrier électronique, sur un support durable, sur son Adresse principale. Le Client a cependant la possibilité de demander à Nordnet la communication de ses factures sur un autre support, notamment sur papier.

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

#### **7.4 Modalités de facturation et de règlement**

L'Offre et les éventuelles Options souscrites sont facturés mensuellement et de manière forfaitaire, d'avance, sauf le cas particulier du paiement de plusieurs mensualités d'abonnement et des coûts de mise en relation et des consommations dans le cadre du Service de Téléphonie par Internet, lesquels seront facturés généralement le premier jour ouvré du mois suivant le mois au cours duquel ils ont été enregistrés.

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

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

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

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

- la date de mise en service de la connexion par le Client, ou
- la date de validation de votre souscription au Service par Nordnet auquel s'ajoutent trente (30) jours.

A défaut de contestation de la facture (cf. article 25 « Notifications ») dans l'année qui suit sa réception, Nordnet considérera que Vous avez accepté ladite facture.

#### **7.5 Offres promotionnelles Nordnet**

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

#### **7.6 Incident de paiement**

Tout impayé, retard de paiement même partiel, hors contestation légitime, d'une seule facture entraîne l'application d'un intérêt de retard calculé depuis le lendemain de la date d'échéance de la facture jusqu'à son complet règlement à un taux égal à douze pourcent (12%) l'an sans que celui-ci ne puisse être inférieur à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal français. Par ailleurs, tout retard de paiement entraînera également de plein droit la facturation d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros. Dans le cas où les frais de recouvrement exposés seraient supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, Nordnet pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justification (article L441-6 du Code de commerce).

Par ailleurs, si Vous avez choisi le paiement par prélèvement, Nordnet appliquera des frais de rejet de prélèvement (de 8€ TTC).

En outre, quinze (15) jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, demeurée sans réponse, Nordnet pourra procéder à :

- la résiliation de plein droit du Contrat et des Options qui lui sont éventuellement associées dans les conditions fixées à l'article 20 « Résiliation » ;
- l'exigibilité immédiate de toutes les sommes que Vous devez à Nordnet, y compris les mensualités restant à courir jusqu'à la fin de la période d'engagement conformément à l'article 20 « Résiliation ».

De plus, il Vous appartient de retourner le Matériel mis à votre disposition dans les conditions fixées à l'article 14 « Retour du Matériel ». A défaut, tout ou partie non retournée du Matériel pourra Vous être facturée au prix de valeur à neuf (cf. Site Nordnet ou sur simple demande auprès de Nordnet (cf. article 25 « Notifications »)).

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

## **8. LIVRAISON**

### **8.1 Date de livraison**

La livraison du Matériel interviendra dans un délai de quinze (15) jours francs à compter de la date de réception de votre Commande complète et valide par Nordnet.

L'activation des Services ou la livraison du Matériel ne vaut pas preuve de la bonne réception du paiement.

En cas de dépassement de la date de livraison de quinze (15) jours, non dû à un cas de force majeure, Vous pourrez dénoncer le Contrat par écrit (la charge de la preuve Vous appartenant), après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, Nordnet de s'exécuter dans ce délai supplémentaire sans que cette dernière ne se soit exécutée. Le Contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par Nordnet, de la lettre par laquelle le Client l'informe de sa décision, à moins que Nordnet ne se soit exécutée entre l'envoi et la réception de cette lettre.

Le Client sera remboursé par Nordnet de la totalité des sommes éventuellement versées, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date à laquelle le Contrat a été dénoncé. Ce remboursement s'effectue par tout moyen de paiement au choix de Nordnet et notamment par chèque.

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 par le Client.

### **8.2 Indisponibilité de l'Offre**

En cas d'indisponibilité de l'Offre commandée, ou d'impossibilité d'installation du Kit satellite selon le forfait standard, Vous en serez informé dans les meilleurs délais. Nordnet pourra alors Vous proposer une de ses autres Offres dans les trente (30) jours.

### **8.3 Livraison du Matériel**

La livraison du Matériel, comme son installation, est effectuée en France métropolitaine exclusivement, à(aux) l'adresse(s) que Vous avez indiquée lors de votre Commande. La livraison est effectuée soit par la remise du Matériel à toute personne présente à cette adresse, soit en cas d'absence, par le dépôt d'un simple avis de mise à disposition. Vous vous engagez à ne pas retarder ni empêcher la réception du Matériel.

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

En cas de réception d'un Matériel défectueux, celui-ci doit être retourné à Nordnet, dans les conditions visées à l'article 13 « Propriété du Matériel et transfert des risques ».

## **9. DONNEES PERSONNELLES**

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

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

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

L'ensemble des informations recueillies par Nordnet est destiné à la prise en compte de votre Commande, à l'exécution du Contrat par Nordnet ou ses partenaires et sous-traitants, et de toutes les suites qui pourraient en résulter.

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.

Le défaut de réponse ou l'inexactitude de leur contenu pourrait empêcher Nordnet d'exécuter tout ou partie de sa prestation. Par conséquent, lesdites données doivent obligatoirement être fournies à Nordnet, à moins qu'elles ne soient indiquées comme étant facultatives.

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.

Par ailleurs, Nordnet peut Vous adresser, sauf opposition de votre part dans les conditions ci-après ou dans lesdits Courriers électroniques:

- Soit une ou plusieurs lettres d'informations périodiques au titre de l'Offre à laquelle Vous avez souscrit,
- Soit des informations ou offres promotionnelles ou offres promotionnelles en rapport avec votre profession.

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

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

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

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

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

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

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

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

### **9.4 Cookies**

Nordnet Vous informe qu'un ou plusieurs cookies (petits fichiers textes) peuvent s'installer automatiquement lors de votre visite sur le Site Nordnet pour faciliter votre navigation en personnalisant votre accès au Site Nordnet et le cas échéant votre commande.

Si Vous procédez à la suppression des cookies, Vous êtes informé du fait que l'usage du Site Nordnet, en ce compris la Commande, pourront être perturbés, voire empêchés.

### **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 de un (1) an.

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

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

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

## **10. CAS PARTICULIERS**

### **10.1 Décès du Client**

Nordnet prendra en compte la demande (résiliation, transfert, ...) des ayants-droit à compter de la réception de celle-ci, sous réserve de la réception de tout justificatif utile, dans la mesure permise par l'Offre et la transmission des informations relative au moyen de paiement valide.

Nordnet se réserve le droit de bloquer ou résilier le Contrat dans les conditions définies à l'article « Blocage ».

## **10.2 Liquidation judiciaire**

Il est rappelé que l'accès à l'Offre reste conditionné au paiement du prix. Nordnet exécutera toute décision de justice passée en force de chose jugée ou rendue exécutoire.

## **11. IDENTIFIANTS**

### **11.1 Communication de vos Identifiants**

Selon la nature de votre Commande, Vous pouvez avoir besoin de plusieurs Identifiants. Le cas échéant, ils Vous seront communiqués par Nordnet par tous moyens appropriés.

### **11.2 Utilisation des Identifiants**

Les Identifiants du Compte Abonné ou des Utilisateurs comprennent généralement plusieurs codes, logins ou mots de passe permettant soit d'accéder à tout ou partie de l'Offre, le paramétrage du Matériel, soit d'utiliser le Compte Abonné selon le cas.

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

Pour les Identifiants qui le permettent (mot de passe), toute utilisation de vos Identifiants est effectuée sous votre entière responsabilité.

### **11.3 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 au regard de la situation. Votre responsabilité ne sera dérogée qu'à compter de la notification.

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

Nordnet attire votre attention sur le fait que plusieurs techniques de vols d'identifiants existent et notamment la technique dite du phishing.

## **12. MAINTENANCE DU SERVICE**

Nordnet, comme ses partenaires intervenant dans le cadre de la fourniture du Service, peuvent être amenés à interrompre le Service en tout ou partie pour des raisons de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du Service et/ou du Matériel. Vous serez prévenu dans la mesure du possible, et sous réserve du caractère urgent de l'opération, par une information personnelle ou, à tout le moins, par information sur le Site Nordnet <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.

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

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

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

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

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

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

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

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

En cas de défectuosité de tout ou partie du Matériel dont Vous êtes en mesure de nous justifier, Nordnet s'engage à remplacer le Matériel ou la partie du Matériel que Vous lui aurez retourné préalablement dans les conditions visées à l'article 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.

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

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 sont transférées dès la réception du Matériel.

## 14. RETOUR DU MATERIEL

Chaque fois que Vous devez retourner tout ou partie d'un Matériel à Nordnet, celui-ci doit être retourné à Nordnet (coordonnées disponibles à l'article 25 « Notifications »), au complet (y compris les connectiques, alimentations, éventuelles télécommandes...), en bon état de fonctionnement (sous réserve de l'usure normale ou d'un vice propre au Matériel ou signalé à Nordnet et objet du remplacement), 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. ASSURANCE DU MATERIEL

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

En cas de perte ou de vol de tout ou partie du Matériel, ou encore en cas de détérioration ayant une origine extérieure au Matériel (dommage causé par un tiers, par les intempéries, etc...), Nordnet Vous facturera la partie du Matériel touchée par le sinistre, au prix de valeur à neuf, à charge pour Vous, si Vous bénéficiez des assurances nécessaires, de Vous rapprocher de votre assureur afin d'en obtenir le remboursement.

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

A réception de votre paiement, Nordnet Vous livrera un Matériel équivalent selon les modalités précisées par Nordnet.

## 16. CONFIDENTIALITE

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

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

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

- garder ces éléments confidentiels et à ne pas les divulguer ou les communiquer à des tiers, par quelque moyen que ce soit, sauf à être en mesure de prouver que l'information est dans le domaine public sans faute ni négligence de votre part,
- ne rien entreprendre qui soit susceptible de porter atteinte directement ou indirectement à cette confidentialité,
- ne pas les utiliser à d'autres fins que celle de la bonne exécution du Contrat.

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

## 17. CONDITIONS D'UTILISATION CONFORME DU SERVICE

### 17.1 Utilisation légitime du Service

Vous vous engagez à utiliser les Services de Nordnet dans le respect des législations et réglementations et des autres dispositions contractuelles ou éventuelles licences applicables.

Vous êtes seul responsable des données que Vous consultez, interrogez, stockez, transférez ou téléchargez grâce aux Services de Nordnet. En outre, il Vous appartient de veiller à la sécurité et aux éventuelles modérations des Services dès lors qu'ils sont utilisés avec un réseau de type internet.

Plus particulièrement mais non limitativement, Vous vous interdisez de stocker, publier, communiquer ou diffuser, 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 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 de Nordnet (Spamming...). Toute opération de Publipostage est soumise à l'autorisation expresse préalable de Nordnet. A défaut de respecter ces règles, tout ou partie du Service, en ce compris notamment l'envoi de Courriers électroniques, pourra être bloqué conformément à l'article 18 « Blocage ».

Si l'Offre contient un logiciel, Vous vous interdisez de :

- réaliser toute opération et notamment toute utilisation, reproduction ou communication du logiciel autre que celles prévues dans le texte de la licence qui lui est associée le cas échéant ou prévues au sein des Conditions 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).

Nordnet Vous rappelle que conformément aux dispositions de l'article L.336-3 du Code de propriété intellectuelle, « La personne titulaire de l'accès à des services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que

*cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres Ier et II lorsqu'elle est requise.*

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

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

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

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

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

Par ailleurs, si Vous vous rendez coupable d'actes de contrefaçon, c'est-à-dire si Vous portez atteinte à des droits de propriété intellectuelle via votre Offre, le juge pourra Vous condamner à une peine pouvant aller jusqu'à 3 (trois) ans d'emprisonnement et 300 000 euros d'amende, ainsi qu'à une peine complémentaire de suspension de votre accès à Internet pour une durée maximale d'1 (un) an, assortie de l'interdiction de souscrire pendant cette période un autre contrat portant sur un service de même nature auprès de tout opérateur.

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

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

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

Sans préjudice de l'article 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 des dispositions 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 à Internet ou à un fournisseur d'hébergement, un contenu ou une activité comme illicite dans le seul but d'en obtenir le retrait ou d'en faire cesser la diffusion et alors qu'elle sait que le contenu ou l'activité n'est pas illicite, est puni d'une peine d'un an d'emprisonnement et de 15.000 euros d'amende.

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

Par ailleurs, en présence d'un contenu susceptible d'être illicite ou contraire à l'image de marque de Nordnet (pornographie...), elle pourra Vous demander leur modification ou leur suppression. En fonction des circonstances, le Contrat pourra être résilié de plein droit ou être bloqué sans pouvoir donner lieu à un dédommagement.

## **18. BLOCAGE**

### **18.1 Procédure de blocage**

L'Offre doit être utilisée pour les finalités pour lesquelles elle est destinée, et notamment pour un usage dans le cadre professionnel, dans le respect des droits des tiers et de la réglementation. Dans certaines hypothèses, Nordnet peut, après information, être amenée à bloquer l'Offre en tout ou partie. Le Client est ainsi informé qu'en cas de manquement de sa part à ses obligations contractuelles, relatives notamment au respect des finalités légitimes d'utilisation du Service, de même qu'en cas d'exigence de la loi, d'une autorité agréée (telle que notamment la

HADOPI ...) ou d'une décision de justice exécutoire, de même que dans l'hypothèse où l'utilisation de l'Offre serait de nature à mettre en péril la qualité des Offres de Nordnet, à ralentir considérablement les services, ou encore en cas d'usage anormal ou abusif du ou des Offres tels que Spamming, Phishing, Publipostage, usurpation de compte ou de services, Nordnet pourra bloquer sans préavis ni indemnité, tout ou partie de la mise à disposition de l'Offre et suspendre l'exécution du Contrat ou tout ou partie de votre Compte Abonné tant que Vous n'avez pas remédié au non-respect invoqué ou exécuté la décision de justice précitée. Le blocage sera total ou partiel en fonction de sa cause, de la partie de l'Offre concernée ou des limites techniques.

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 »,
- si elle soupçonne une usurpation des Identifiants (exemple : phishing), modifier les Identifiants et Vous communiquer de nouveaux Identifiants par tout moyen approprié dans les meilleurs délais.

## **18.2 Conséquences du blocage**

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**

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

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

Nordnet se réserve le droit de supprimer ou faire évoluer ses Offres en tout ou partie en proposant une Offre équivalente ou supérieure, en tout ou partie, sans en altérer la qualité, avec des caractéristiques similaires à celles existant lors de la souscription ou du renouvellement de votre Contrat.

Vous serez informé de cette évolution par lettre simple ou par Courrier électronique, dans les conditions visées à l'article 25 « Notifications », un (1) mois minimum 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. Vous 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, sous réserve que la conversion soit possible, dans les conditions visées ci-après.

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

Il Vous appartient de vérifier, au préalable, votre éligibilité et la compatibilité de votre équipement, de votre installation et de vos logiciels, de même que l'adéquation de l'Offre au profit de laquelle Vous souhaitez convertir votre Contrat à vos besoins et usages, et de procéder le cas échéant à toute adaptation, archivage, purge (...) nécessaires.

Afin de convertir votre Contrat, Vous devez donc adresser votre demande de conversion à Nordnet (cf. article 25 « Notifications ») en prenant le soin de transmettre l'ensemble des informations utiles (identification, Offre actuelle dont Vous demandez la résiliation, Offre objet de la demande de conversion dont Vous demandez la souscription, demande de conservation de vos adresses électroniques, option(s) ou numéro de téléphone dès lors que l'Offre vers laquelle Vous souhaitez convertir le Contrat le permet...).

Toute demande de conversion 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.

La demande de conversion vaudra demande de résiliation de votre Offre actuelle, assortie des conséquences définies au Contrat et notamment à l'article 21 « Conséquences de la cessation du Contrat » (et notamment si Vous êtes soumis à une période d'engagement, le paiement des sommes restant dues au titre de votre engagement), et de souscription de la nouvelle Offre aux conditions contractuelles qui lui sont applicables.

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

La compatibilité notamment technique du matériel nécessaire au bénéfice de l'Offre s'apprécie au jour du changement d'Offre, en fonction de votre éligibilité, des caractéristiques de vos équipements, logiciels, lieu d'installation (...), et des informations que Vous aurez fournies.



Pendant le délai de conversion et/ou en cas de réponse négative de Nordnet à votre demande, Vous conserverez votre Offre actuelle.

La facturation de la nouvelle Offre sera mise en œuvre à la date de conversion effective, ou à défaut au plus tard deux (2) mois à compter de la réception par Nordnet de votre demande de conversion complète et valide, à moins que votre demande de conversion n'ait été rejetée par Nordnet.

De plus, sauf indication contraire de votre part, Vous acceptez que les prélèvements aient lieu sur le même compte bancaire que celui renseigné dans le cadre de votre Offre actuelle ou aux conditions de paiement définies entre les parties.

## **20. RESILIATION**

### **20.1 Résiliation sans faute**

Vous pouvez résilier le Contrat à tout moment, en adressant par écrit votre demande de résiliation datée et signée en rappelant votre numéro d'abonné ainsi que l'Offre concernée (cf. article 25 « Notifications »).

Votre demande de résiliation sera prise en compte dans un délai de dix (10) jours à compter de la date de réception par Nordnet de votre demande (date de résiliation effective), sauf indication contraire de votre part précisant un délai de résiliation plus long ne pouvant excéder deux (2) mois, sauf accord de Nordnet. Toutefois, si Vous êtes lié par une période d'engagement, 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 », lors de la cessation effective du Contrat.

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

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

Le cas échéant, une demande de résiliation devra être adressée à Nordnet par écrit (conformément à l'article 25 « Notifications ») en précisant le numéro d'abonné, le numéro de Contrat, l'Offre concernée, accompagnée des justificatifs nécessaires faisant état du motif invoqué (ex : copie du procès-verbal du syndicat de copropriété, attestation sur l'honneur du propriétaire de votre immeuble indiquant son refus, etc.).

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 de doute de la part de Nordnet sur les justificatifs fournis. Le cas échéant, Nordnet pourra demander tout justificatif qui lui paraît utile avant de donner suite à la demande de résiliation.

- Défaut de signal ou d'installation

Vous pourrez demander la résolution du Contrat dans un délai maximal de trente (30) jours à compter de la réception du Matériel ou de la notification de votre déménagement le cas échéant, et Nordnet Vous remboursera les sommes qui Vous auraient d'ores et déjà été facturées et que Vous auriez payées au titre de l'Offre, si, malgré vos vérifications préalables à la Commande, votre Offre ne fonctionne pas ou si le Kit satellite ne peut être installé, sous réserve du respect des conditions suivantes :

- le lieu d'installation du Kit satellite doit être conforme aux exigences techniques, et le dysfonctionnement ne doit pas être lié à un défaut, une panne (dans ce cas, le Matériel sera échangé dans les conditions prévues à l'article 13.1.3 « Défectuosité du Matériel loué/mis à disposition ») ;
- lorsqu'un obstacle empêche localement de bénéficier dans le cadre de l'installation standard 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 du Kit satellite est impossible ;
- en cas d'obstacles juridiques rendant impossible l'installation du Kit satellite (interdiction du propriétaire de l'immeuble, du syndicat de copropriété, site classé, ....).

Nordnet se réservera le droit de vérifier la réalité du motif allégué à distance, 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.

- Décès / Dissolution de la personne morale

En cas de décès ou de dissolution du titulaire du Contrat, la résiliation anticipée du Contrat, sans frais, pourra être adressée par toute personne justifiant d'un intérêt à agir, présentant tout justificatif nécessaire (copie de l'acte de décès ou extrait Kbis...).

## **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 Abonné, conformément aux conditions fixées à l'article 18 « Blocage », dans les cas prévus aux Conditions Générales.

Cependant, Nordnet peut ne pas faire usage de cette faculté de blocage et résilier directement le Contrat conformément à l'article 20.3.2 « Résiliation » ci-dessous.

### **20.3.2 Résiliation**

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

Si, à l'expiration d'un délai de quinze (15) jours à compter de la date d'émission de la lettre de mise en demeure, l'autre partie ne s'est pas conformée à ses obligations, le présent Contrat sera résilié de plein droit par l'envoi d'une seconde lettre adressée par voie postale (cf. article 25 « Notifications »).

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

## **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 êtes lié à Nordnet par une période d'engagement, alors le paiement des sommes restant dues jusqu'au terme de cette période devra être acquitté dans son intégralité, au jour de la résiliation effective du Contrat.

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

De plus, la restitution du Matériel mis à disposition par Nordnet pour la durée de votre abonnement doit être effectuée dans les conditions et délais définies à l'article 21.5 « Restitution du Matériel ». A défaut, la partie non retournée du Matériel pourra Vous être facturée au prix de valeur à neuf.

Si Nordnet est à l'origine de la cessation du Contrat, pour modification de l'Offre, à compter de la date de cessation effective, Vous serez remboursé de toute somme couvrant une période postérieure à la date d'effet de la cessation/résiliation que Vous auriez définitivement acquittée par avance.

### **21.2 Offre**

A la cessation du Contrat, Vous ne bénéficierez plus de l'Offre, et donc des services ou des fonctionnalités qui lui sont éventuellement associés, et n'accéderez plus aux données qui seraient éventuellement stockées ou hébergées dans le cadre de l'Offre souscrite.

La désactivation par Nordnet de l'Offre pourra se produire dès le jour de la cessation effective du Contrat.

Toutefois, si Vous continuerez 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 de l'Offre, pour une durée de six (6) mois à compter de la cessation effective du Contrat. A l'issue de ce délai de six (6) mois, votre/vos adresse(s) électronique(s) sera(ont) bloquée(s), Vous n'aurez plus accès au service « Votre messagerie » ni « MobileMail », et les messages seront supprimés des serveurs de Nordnet. Nous Vous invitons donc à les sauvegarder au préalable.

En aucun cas, Nordnet ne pourra être tenue responsable des conséquences liées à la désactivation de l'Offre ou des adresses électroniques, et notamment en cas de perte de données.

Il Vous appartient dès lors notamment de mettre en place tout moyen de sécurité aux fonctionnalités équivalentes à celles dont Vous disposiez au titre de l'Offre et de veiller à sauvegarder vos données qui pourraient être stockées ou hébergées par Nordnet dans le cadre de l'Offre.

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

### **21.3 Options**

La cessation de votre abonnement à l'Offre entraîne la cessation de toute Option éventuellement souscrite, sauf demande de votre part, sous réserve de leur disponibilité hors le cadre de l'Offre. Nous Vous invitons à préciser par écrit les Options que Vous souhaitez conserver avant la cessation de votre abonnement à l'Offre.

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

### **21.4 Restitution du Matériel**

Le Matériel 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 ou tout remplacement éventuel.

Si Vous ne vous êtes pas conformé à cette obligation dans le délai de quinze (15) jours à compter de la date effective de résiliation de votre Contrat, Vous serez réputé vouloir conserver le Matériel. Ce dernier pourra dès lors Vous être facturé par Nordnet aux tarifs accessibles sur demande (cf. article 25 Notifications).

### **21.5 Licence**

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

## **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 appareil connecté à Internet ainsi que tout fichier ou logiciel qui y serait présent, dans la mesure où le dommage n'est pas lié à une défaillance de Nordnet.

Lorsque Vous ou un tiers aurez 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 sur vos appareils,
- Le non-respect des pré-requis, de la configuration minimale et des incompatibilités et tout type d'élément présent sur votre(vos) appareil(s) ou plus généralement votre installation,
- L'utilisation non-conforme de l'Offre,
- En cas de négligence de protection de votre installation technique, de vos appareils, de vos logiciels, ou plus généralement de votre installation,
- En cas de défaut de communication ou de la communication erronée des informations et pièces requises pour les besoins du Contrat, en ce compris vos données personnelles et bancaires.

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 s'est 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 de l'Offre (y compris en cas d'utilisation de l'ensemble de votre quota de trafic avant sa réinitialisation mensuelle), des restrictions d'accès au réseau ou à des serveurs spécifiques connectés au réseau, des variations de qualité de l'Offre qui résulteraient du fait d'une action ou d'une omission d'un tiers au Contrat, et qui serait totalement indépendante de la volonté de Nordnet.

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

Par ailleurs, Nordnet Vous rappelle qu'il Vous appartient de vérifier la compatibilité de tout équipement que Vous souhaiteriez utiliser avec l'Offre.

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

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 du Kit satellite et/ou 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, ses représentants, ses administrateurs, ou 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 disposé à l'article 1148 du Code civil, notifiée par la partie concernée à l'autre partie dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de sa survenance ou découverte.

Par dérogation à ce texte et de convention expresse, les évènements 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 extérieur 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 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 pourrait 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. La résiliation prendra effet huit (8) jours après la date d'envoi de la notification.

## **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 au Contrat seront réputées avoir été valablement délivrées, sauf autre moyen spécifique précisé dans le Contrat, si elles sont adressées soit:

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



Par exception à ce qui précède, les notifications réalisées par Nordnet prévues à l'article 16 « Modifications à l'initiative de Nordnet », ne seront valables que si elles Vous sont adressées par écrit, à l'exception du SMS.

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

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

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

Afin de pouvoir traiter votre notification et pour des raisons de sécurité, toute notification doit être adressée avec copie de tout justificatif utile à l'identification du Client. Nordnet peut solliciter la communication des originaux sur simple demande.

## **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,
- de ne pas pouvoir acheminer vos appels aux services d'urgence liés au lieu d'installation de votre Matériel.

De plus, en cas de non-respect de cette obligation, Nordnet précise qu'elle est en droit de bloquer ou de résilier le Contrat comme prévu aux articles 18 « Blocage » et 20 « Résiliation ».

## **27. ASSISTANCE**

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

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

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

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

### **27.1 Assistance téléphonique**

L'assistance téléphonique est accessible aux numéros suivants :

- pour l'assistance administrative : 3420 (appel non surtaxé),
- pour l'assistance commerciale : 0800 66 55 55 (appel gratuit depuis la plupart des postes fixes),
- pour l'assistance technique : 0892 70 20 33 (0.34 euros TTC la minute).

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

L'assistance sera rendue aux heures habituelles d'ouverture de Nordnet.

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

Lors de l'intervention, le service d'assistance pourra, avec votre accord, prendre le contrôle à distance de votre appareil. Dans ce cas, Vous êtes averti que la personne qui a pris le contrôle de votre ordinateur, pourra visualiser l'ensemble des éléments visibles sur votre poste et l'ensemble des éléments en cours d'exploitation. En conséquence, si Vous ne souhaitez pas qu'elle puisse accéder à un programme ou fonctionnement, Vous vous engagez à le fermer avant la prise de contrôle à distance. Au préalable, et si nécessaire, Nordnet vous recommande par ailleurs de sauvegarder votre historique d'appels et annuaire téléphonique avant la prise de contrôle de votre appareil, notamment si une réinitialisation de votre NordnetBox s'avérait nécessaire.

### **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/ou manipulations à effectuer sur diverses thématiques.

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 :

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

Vous pouvez contacter le Service Relation Clients, par téléphone (Cf. article 22 « Notifications ») ou 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, en lui adressant un courrier (111 rue de Croix, BP 60985, 59510 Hem, France). Nordnet s'efforcera de répondre dans les meilleurs délais et au plus tard dans le mois suivant la réception de la réclamation.

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

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

**Pour les commerçants, tout litige entre les parties, relatif à leurs relations commerciales et notamment à la conclusion, l'interprétation, l'exécution et la cessation du présent Contrat sera soumis à la compétence exclusive des juridictions du lieu du siège social de Nordnet, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.**

## **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.

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

Vous reconnaissez que les présentes Conditions Générales ne peuvent créer entre Vous et Nordnet une quelconque filiale ou entreprise commune, ni un quelconque lien de subordination ou de représentation (mandat, agence, commission etc.).

En conséquence, chacune des Parties veillera à ce qu'aucune confusion ne se fasse sur sa qualité ; Nordnet intervenant dans les limites de ses attributions légales, réglementaires et administratives, et celles définies au présent Contrat.

### **30.2 Divisibilité**

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

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

### **30.3 Tolérance**

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

### **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.

## INDEX

1. **OBJET ET PREAMBULE**
2. **DEFINITIONS**
3. **SOUSCRIPTION ET COMMANDE DE L'OFFRE**
  - 3.1 Garanties apportées par le Client
  - 3.2 Validité et conditions de l'Offre
  - 3.3 Souscription à l'Offre
  - 3.4 Subvention
  - 3.5 Circulation du Contrat
  - 3.6 Application des Conditions Générales
4. **DESCRIPTION DE L'OFFRE**
  - 4.1 Principes généraux
  - 4.2 Volume mensuel de données à échanger (trafic)
  - 4.3 Limitation du débit alloué et priorisation
  - 4.4. Courrier électronique
    - 4.4.1 Adresses de Courriers électroniques
    - 4.4.2 Acheminement des Courriers électroniques
    - 4.4.3 Stockage des Courriers électroniques
    - 4.4.4 Consultation de vos adresses de Courriers électroniques
    - 4.4.5 Services de protection de vos adresses de Courriers électroniques
  - 4.5 Matériel
  - 4.6 Téléphonie fixe par Internet
    - 4.6.1 Présentation
    - 4.6.2 La ligne téléphonique IP et utilisation du Service de téléphonie fixe IP
  - 4.7 Option : Logiciel de protection Antivirus Securitoo Intégral
5. **ACCES A L'OFFRE**
  - 5.1 La souscription de l'Offre
  - 5.2 La réception des Identifiants
  - 5.3 L'activation de l'Offre
6. **ENTREE EN VIGUEUR, DUREE DU CONTRAT ET DROIT DE RETRACTATION**
  - 6.1 Entrée en vigueur du Contrat
  - 6.2 Durée du Contrat
7. **TARIF ET PAIEMENT**
  - 7.1 Tarif des Offres de Nordnet
  - 7.2 Frais d'accès au Service
  - 7.3 Paiement
  - 7.4 Modalités de facturation et de règlement
  - 7.5 Offres promotionnelles de Nordnet
  - 7.6 Incident de paiement
8. **LIVRAISON**
  - 8.1 Date de livraison
  - 8.2 Indisponibilité de l'Offre
9. **DONNEES PERSONNELLES**
  - 9.1 Traitement des données personnelles
  - 9.2 Données personnelles de tiers
  - 9.3 Exercice des droits liés aux données à caractère personnel
  - 9.4 Cookies
  - 9.5 Données de connexion
10. **CAS PARTICULIERS**
  - 10.1 Décès du Client
  - 10.2 Liquidation judiciaire
11. **IDENTIFIANTS**
  - 11.1 Communication de vos Identifiants
  - 11.2 Utilisation des Identifiants
  - 11.3 Perte, vol ou utilisation détournée des Identifiants
12. **MAINTENANCE DU SERVICE**
13. **PROPRIETE ET TRANSFERT DES RISQUES DU MATERIEL**
  - 13.1 Propriété du Matériel, transfert des risques en cas de location / mise à disposition de Matériel
    - 13.1.1 Propriété du Matériel loué/mis à disposition
    - 13.1.2 Charge des risques du Matériel loué/mis à disposition
    - 13.1.3 Défectuosité du Matériel loué/mis à disposition
  - 13.2 Propriété du Matériel, transfert des risques et garantie en cas d'achat de Matériel auprès de Nordnet
14. **RETOUR DU MATERIEL**
15. **ASSURANCE DU MATERIEL**
16. **CONFIDENTIALITE**
17. **CONDITIONS D'UTILISATION CONFORME DU SERVICE**
  - 17.1 Utilisation légitime du Service
  - 17.2 Respect des droits de Nordnet
  - 17.3 Signalement
18. **BLOCAGE**
  - 18.1 Procédure de blocage
  - 18.2 Conséquences du blocage
19. **MODIFICATION DU CONTRAT**
  - 19.1 Modification à l'initiative de Nordnet
    - 19.1.1 Evolution des Offres
    - 19.1.2 Suppression d'une Offre
  - 19.2 Modification à l'initiative du Client
20. **RESILIATION**
  - 20.1 Résiliation sans faute
  - 20.2 Résiliation/Résolution pour motif légitime du Client
  - 20.3 Résiliation pour faute
    - 20.3.1 Blocage préalable
    - 20.3.2 Résiliation
21. **CONSEQUENCES DE LA CESSATION DU CONTRAT**
  - 21.1 Paielement
  - 21.2 Offre
  - 21.3 Options
  - 21.4 Restitution du Matériel
  - 21.5 Licence
22. **RESPONSABILITE**
  - 22.1 Responsabilité de Nordnet
  - 22.2 Responsabilité du Client
23. **FORCE MAJEURE**
24. **EQUIPEMENT ELECTRIQUE ET ELECTRONIQUE**
25. **NOTIFICATIONS**
26. **INFORMATIONS ET COORDONNEES**
27. **ASSISTANCE**
  - 27.1 Assistance téléphonique
  - 27.2 Assistance en ligne
28. **RECLAMATIONS – REGLEMENT AMIABLE DES DIFFERENDS**
29. **LOI APPLICABLE – COMPETENCE JURIDICTIONNELLE**
30. **DISPOSITIONS DIVERSES**
  - 30.1 Indépendance des parties
  - 30.2 Divisibilité
  - 30.3 Tolérance
  - 30.4 Intitulés
  - 30.5 Frais
  - 30.6 Langue du Contrat

### Annexe 1 – Quotas de Trafic

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

		<b>Volume de données téléchargées depuis votre accès</b>	<b>Evolution débit (débit maximum)</b>

<b>STARPRO (60Go)</b>	<b>Quotas de Trafic en réception et en émission</b>	Jusqu'à 60 Go	Jusqu'à 30 Mb/s en réception et jusqu'à 2 Mb/s en émission
		Au-delà de 60 Go	Connexion interrompue, hors Noctambule de minuit à 6h (hors Téléphonie par Internet)

## Annexe 2 - Grille tarifaire Téléphonie par Internet

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

CR = Coût de mise en relation

CC = Coût des communications

	<b>FIXES</b>	<b>MOBILES</b>
<b>France</b>	CR : 0,11 € CC : 0,039 € / min	CR : 0,16 € CC : 0.16 € /min
<b>Vers DOM/TOM</b> (Guyane Française, Guadeloupe, Martinique, Mayotte, Ile de la Réunion, Saint Pierre et Miquelon)	CR : 0,11 € CC : 0.175 € /min	CR : 0,24 € CC : 0.48 € /min
<b>Vers autres DOM/TOM</b> (Polynésie Française, Nouvelle Calédonie)	CR : 0,11 € CC : 0.62 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.175 € /min
<b>Vers Europe Proche</b> (Açores, Allemagne ( <i>pour le fixe uniquement</i> ), Andorre, Autriche ( <i>pour le fixe uniquement</i> ), Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, Grèce, îles Canaries, île de Guernesey, Irlande, Italie, Liechtenstein ( <i>pour le fixe uniquement</i> ), Luxembourg, Madère, Monaco, Pays-Bas, Norvège, Portugal, Royaume-Uni, Suède, Suisse)	CR : 0,11 € CC : 0.31 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.306 € /min
<b>Vers Europe</b> (Albanie, Allemagne ( <i>pour le mobile uniquement</i> ), Autriche ( <i>pour le mobile uniquement</i> ), Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Croatie, République Tchèque, Estonie, Gibraltar, Hongrie, Iles Féroé, Islande, Lettonie, Liechtenstein ( <i>pour le mobile uniquement</i> ), Lituanie, Macédoine, Malte, Moldavie, Monténégro, Pologne, Roumanie, Russie, Saint-Martin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Ukraine et Yougoslavie)	CR : 0,11 € CC : 0.28 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.504 € /min
<b>Vers Maghreb</b> (Algérie, Maroc et Tunisie)	CR : 0,11 € CC : 0.28 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.360 € /min
<b>Vers Afrique</b> (Afrique du Sud, Angola, Benin, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Cap Vert, Tchad, Comores, Congo, Côte d'Ivoire, Djibouti, Égypte, Érythrée, Éthiopie, Guinée équatoriale, Gabon, Gambie, Ghana, Guinée, Ile Maurice, Kenya, Lesotho, Libéria, Lybie, Madagascar, Malawi, Mali, Mauritanie, Mozambique, Namibie, Niger, Nigeria, République d'Afrique Centrale, Rwanda Sainte Hélène, Sénégal, Seychelles, Sierra Leone, Somalie, Soudan, Swaziland, Tanzanie, Togo, Ouganda, Zambie, Zimbabwe)	CR : 0,11 € CC : 0.62 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.845 € /min
<b>Vers Amérique du Nord</b> (États-Unis, Canada)	CR : 0,11 € CC : 0.07 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.07 € /min
<b>Vers Amérique Centrale</b> (Anguilla, Antigua, Antilles des Pays-Bas, Aruba, Bahamas, Barbade, Belize, Bermudes, Costa Rica, Cuba ( <i>uniquement mobile</i> ), El Salvador, Grenade, Guatemala, Haïti, Honduras, Jamaïque, Iles Caïman, Iles Cocos, Iles Falkland, Iles Turks et Caïcos, Iles Vierges, Mexique, Montserrat, Nicaragua,	CR : 0,11 € CC : 0.69 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.915 € /min



Panama, Porto Rico, République Dominicaine, Sainte Lucie, Saint Vincent, Trinité et Tobago)		
<b>Vers Amérique du Sud</b> (Argentine, Bolivie, Brésil, Chili, Colombie, Équateur, Guyane, Ile de Pâques, Pérou, Paraguay, Saint Kits et Nevis, Suriname Uruguay, Venezuela)	CR : 0,11 € CC : 0.44 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.662 € /min
<b>Vers Asie</b> (Afghanistan, Arabie Saoudite, Arménie, Azerbaïdjan, Bahreïn, Bangladesh, Biélorussie, Bhoutan, Brunei, Cambodge, Chine, Chypre, Corée, Émirats Arabes Unis, Géorgie, Hong Kong, Inde, Indonésie, Iran, Irak, Israël, Japon, Jordanie, Kazakhstan, Kirghizistan, Koweït, Liban, Macao, Malaisie, Maldives, Mongolie, Myanmar Burma, Népal, Oman, Pakistan, Palestine, Philippines, Qatar, République Démocratique Lao, République du Yémen, Singapour, Sri Lanka, Syrie, Taiwan, Tadjikistan, Thaïlande, Turkménistan, Turquie, Ouzbékistan, Vietnam)	CR : 0,11 € CC : 0.74 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.965 € /min
<b>Vers Océanie</b> (Australie, Guam, Hawaii, Iles Chatham, Iles Christmas, Iles Cook, Iles Fidji, Ile Marianas, Ile Marshall, Ile Niue, Ile Rodriguez, Iles Tonga, Kiribati, Micronésie, Nauru, Nouvelle Zélande, Palau, Papouasie-Nouvelle-Guinée, Samoa Américaines, Samoa Occidentales, Tokelau, Timor, Tuvalu, Vanuatu )	CR : 0,11 € CC : 0.74 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.965 € /min
<b>Vers le reste du monde 1</b> (Cuba (uniquement le fixe), Groenland, Guinée Bissau, Ile de Jersey, Ile de l'Ascension, Wallis et Futuna fixe)	CR : 0,11 € CC : 0.828 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.828 € /min
<b>Vers le reste du monde 2</b> (Antarctique, Iles Diego Garcia, Ile Midway, Ile de Norfolk, Iles Solomon, Sao Tomé et Príncipe, Ile Wake)	CR : 0,11 € CC : 2.88 € /min	CR : 0,11 € CC : 2.88 € /min

#### Numéros courts et numéros spéciaux

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

Numéros courts et numéros spéciaux commençant par (prix d'appel et prix du service)	CR en EURO TTC (prix appel)	CC à la minute en Euro TTC (prix appel)
118713 / 3949	0,12 €	0 €
118612 / 118833	1,04 €	0 €
118075	1,47 €	0,19 €
118888	1,21 €	0,10 €
118712	1,58 €	0,38 €
118218	2,50 €	2,08 €
118222 / 118318	2,15 €	1,78 €
118000	1,02 €	0,76 €
118006 / 118018 / 3278 / 3257 / 3208 / 3253 / 3604 / 3238 / 3690 / 3603 / 3922 / 3204 / 3295 / 3619 / 3686 / 3226 / 3229 / 3232 / 3236 / 3239 / 3242 / 3265 / 3282 / 3296 / 3663 / 3666 / 3672 / 3945 / 3969 / 3200 / 3201 / 3202 / 3206 / 3207 / 3209 / 3214 / 3250 / 3255 / 3263 / 3264 / 3268 / 3269 / 3271 / 3274 / 3277 / 3284 / 3286 / 3288 / 3294 / 3600 / 3627 / 3630 / 3633 / 3638 / 3640 / 3665 / 3669 / 3205	1,37 €	0,29 €
118008	2,14 €	1,79 €
3220 / 3224 / 3636 / 3610 / 3631 / 3222	0,012 €	0 €
3217 / 3221 / 3240 / 3252 / 3292 / 3646 / 3676 / 3901 / 3906 / 3929 / 3930 / 3932 / 3934 / 3935 / 3955 / 3960 / 3966 / 3970 / 3972 / 3975 / 3977 / 3990 / 3994 / 3233 / 3936 / 3211 / 3244 / 3900 / 3698	0,08 €	0,03 €
3215 / 3611 / 3678 / 3203 / 3273 / 3624 / 3912 / 3667 / 3987	0,12 €	0,1 €
3299 / 3223	0 €	0,29 €
3605 / 3637 / 3989 / 3225 / 3241 / 3258 / 3260 / 3670 / 3924 / 3944 / 3959 / 3213	0,12 €	0,13 €
3234	0 €	0,10 €
3602	0,11 €	0,08 €
3235 / 3607 / 3608 / 3639 / 3939 / 3995 / 3650	0 €	0,13 €

3210 / 3634	0 €	0,28 €
3910	0 €	0,19 €
3216 / 3228 / 3230 / 3231 / 3237 / 3245 / 3246 / 3256 / 3262 / 3266 / 3272 / 3280 / 3601 / 3606 / 3620 / 3635 / 3654 / 3662 / 3907 / 3909 / 3915 3920 / 3933 / 3937 / 3938 / 3940 / 3950 / 3993 / 3275	0 €	0,29 €
3945 / 3999	1,36 €	0,29 €
3298	0,13 €	0,08 €
3243 / 3270 / 3281 / 3626 / 3632 / 3660 / 3680 / 3699 / 3980	0,58 €	0 €

