

# CONDITIONS GENERALES APPLICABLES AUX OFFRES MA LIGNE SATELLITE SERVICE UNIVERSEL

Version du 17 septembre 2018

## 1. OBJET ET PREAMBULE

Nordnet est une société de droit français, Opérateur, fournisseur de services de communications électroniques, qui Vous propose l'Offre « MA LIGNE SATELLITE SERVICE UNIVERSEL », régie par les présentes Conditions contractuelles, que Vous acceptez par votre souscription ou modification d'abonnement, sous réserve le cas échéant de remplir et respecter les pré-requis.

## 2. DEFINITIONS

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

**Abonné, Client ou Vous** : personne domiciliée en France Métropolitaine, ayant souscrit une Offre « MA LIGNE SATELLITE SERVICE UNIVERSEL », titulaire du Compte Client, pour son usage ou au bénéfice d'un tiers Utilisateur, et responsable de l'usage de l'abonnement et du paiement du prix.

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

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

**Conditions Générales ou Conditions Contractuelles ou Contrat** : document(s) définissant les droits et obligations de l'Abonné, de l'Utilisateur et de Nordnet concernant l'Offre souscrite.

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

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

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

**Kit satellite** : kit indispensable pour bénéficier de l'Offre, mis à disposition par Orange, compatible avec l'Offre MA LIGNE SATELLITE SERVICE UNIVERSEL et l'opérateur satellitaire Astra SES. Le Kit est composé :

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

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

**Offre** : Service de téléphonie par Internet fourni par Nordnet au Client, et décrite au sein du Contrat et/ou du Bon de commande, de l'Espace Client et/ou du Site Nordnet.

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

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

**Service(s)** : service(s) visé(s) dans l'Offre MA LIGNE SATELLITE SERVICE UNIVERSEL.

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

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

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

**Zone géographique** : France métropolitaine, sous réserve de la zone de couverture des satellites 2G et 2E 28.2° EST de l'opérateur satellitaire Astra SES.

## 3. SOUSCRIPTION ET COMMANDE DE L'OFFRE

### 3.1 Capacité de souscription du Client

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

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

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

### 3.2 Validité de l'Offre

Sauf indication contraire, l'Offre est valable dès publication du Bon de Commande, et reste valable jusqu'à la durée spécifique mentionnée sur le Bon de Commande.

L'Offre est disponible sur la Zone géographique sous réserve d'éligibilité. Compte tenu de la spécificité et de la rareté de la ressource satellitaire, l'Offre est réservée à un usage résidentiel ou professionnel limité.

### **3.3 Vérifications préalables**

Préalablement à toute Commande, Vous vous engagez à prendre connaissance des pré-requis, éventuelles restrictions, et des Conditions Contractuelles sur le Bon de Commande, la Fiche d'Informations Standardisée (FIS), ou via les téléconseillers de Nordnet par téléphone au 3420 (service gratuit + prix d'appel), ainsi qu'à poser à Nordnet toute question les concernant (cf. article 24 « Notifications »).

Ainsi, avant la souscription de l'Offre, Nordnet Vous recommande notamment de vérifier que :

- la géographie et la configuration des lieux Vous permettent d'utiliser l'Offre et d'installer le Kit satellite, et notamment que Vous n'êtes pas à proximité de sources électromagnétiques de type aéroport, et que vous disposez (impérativement) d'une vue dégagée, c'est-à-dire dépourvue d'obstacles (sans éléments physiques ou géographiques de type immeuble, arbre, montagne ou mont), vers le sud, pour pointer correctement la Parabole ;
- juridiquement, Vous avez la possibilité d'installer au lieu prévu une Parabole et (lesquelles sont exclusivement extérieures), notamment en cas d'installations classées, de soumission à des règles d'urbanisme spécifiques, à un règlement de copropriété ou à l'autorisation du propriétaire (si Vous êtes locataire), etc. ;
- votre(vos) ordinateur(s) et appareils connectés réponde(nt) aux pré-requis exposés notamment aux présentes et dans la Fiche d'Information Standardisée, et qu'ils sont équipés d'un navigateur.

Avant tout achat d'un matériel ayant vocation à être relié à votre Service, Vous devez vérifier qu'il est compatible avec l'Offre (sauf Matériel compatible commercialisé par Nordnet dans le cadre de cette Offre, dont les caractéristiques techniques sont présentées sur le Site Nordnet et sur simple demande auprès de Nordnet).

Les Conditions Contractuelles et les fiches d'information standardisées relatives aux l'Offre MA LIGNE SATELLITE SERVICE UNIVERSEL peuvent Vous être à nouveau communiquées sur simple demande auprès de Nordnet.

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

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

### **3.4 Souscription de l'Offre MA LIGNE SATELLITE SERVICE UNIVERSEL**

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

Vous pouvez souscrire l'Offre MA LIGNE SATELLITE SERVICE UNIVERSEL en remplissant un Bon de Commande obtenu d'un téléconseiller de Nordnet (appel au 3420 : service gratuit + prix d'appel), avant de l'adresser à Nordnet, ou par tout autre canal autorisé par Nordnet, y compris par Commande par téléphone.

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

### **3.5 Subvention**

Vous êtes informés que la fourniture du Kit satellite et son installation (sous réserve du respect de l'installation standard) sont financées par un tiers professionnel, Orange. Ce Kit reste néanmoins la propriété de ce tiers professionnel.

Nordnet n'enregistrera votre Commande que sous réserve de l'accord d'Orange.

### **3.6 Conditions Contractuelles applicables**

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

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

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

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

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

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

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

#### ***4.1.1 Principes généraux***

Nordnet utilise pour la fourniture de votre Service les ressources de l'opérateur satellitaire ASTRA SES, lequel fixe des conditions et éventuelles restrictions qui s'imposent à Nordnet ainsi qu'à tous les utilisateurs du service satellitaire. Il en est de même pour les conditions ou restrictions définies par les fabricants des Matériels, l'opérateur de Service de Téléphonie fixe par Internet (KEYYO). Ces exigences sont disponibles sur la documentation portant sur le Matériel lors sa livraison, et sur le Site Nordnet, rubrique Assistance ou sur simple demande auprès de Nordnet (cf. article 24 « Notifications »).

Il est indispensable de disposer d'un Kit satellite compatible avec le service fourni par ASTRA SES, par le biais des satellites Astra 2G et 2E à 28,2° EST en Bande KA, pour bénéficier de l'Offre et du Matériel mis à disposition par Nordnet au titre de l'Offre et notamment de la NordnetBox.

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

L'Offre MA LIGNE SATELLITE SERVICE UNIVERSEL est à vocation résidentielle.

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

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

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

Ces dispositions peuvent Vous être applicables y compris à l'issue du Contrat.

Cette clause survivra à l'expiration ou à la résiliation du Contrat.

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

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

### **4.2 Matériel**

Pendant la durée du Contrat, Nordnet met à votre disposition une NordnetBox qui reste la propriété pleine et entière de Nordnet et, Orange subventionne la fourniture et l'installation d'un Kit satellite, qui reste la propriété pleine et entière d'Orange. Ces Matériels sont nécessaires à la fourniture de l'Offre souscrite.

Le Kit satellite est compatible avec l'Offre MA LIGNE SATELLITE SERVICE UNIVERSEL et l'opérateur satellitaire.

### **4.3. Téléphonie fixe par Internet**

#### ***4.3.1 Présentation***

Le Service VoIP permet au Client de passer des appels, facturés à la seconde, en fonction des destinations et/ou des tarifs d'appels afférents, auquel s'ajoute un coût de mise en relation, variable en fonction de la destination de l'appel ou du numéro spécial ou court appelé. Les destinations, tarifs et coûts de mise en relation applicables sont définis en annexe des présentes.

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

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

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

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

Un numéro de téléphone de type 09 Vous sera attribué par Nordnet au titre du Service de Téléphonie fixe par Internet, à moins que Vous ne choisissiez de porter votre numéro de téléphone fixe actuel selon la procédure de portabilité visée à l'article 4.4 des présentes.

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

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

Le Client est informé qu'il est susceptible de figurer au sein des différents services d'annuaires universels, à moins qu'il ne notifie son opposition à Nordnet lors de la souscription de l'Offre ou par la suite, s'il le souhaite (cf. article 24 « Notifications » des Conditions Générales).

L'utilisation du Service VoIP ne peut se faire que dans le cadre d'un usage résidentiel normal, via la NordnetBox. Il ne pourra en aucun cas être relié à un appareil de type télécopie, alarme, terminal de paiement électronique (TPE), service de protection des personnes, etc (pour en savoir plus veuillez-vous reporter aux conditions d'utilisation du service concerné). A défaut, Vous exposez à ce que le Service relié ne fonctionne pas correctement. De plus, Nordnet se réserve le droit de bloquer, voire de résilier l'accès au Service VoIP dans les conditions définies à l'article 17 « Blocage » des Conditions Générales.

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

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

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

L'accès au Service de Téléphonie fixe par Internet nécessite donc que votre téléphone soit sous tension et qu'il soit relié à la NordnetBox reliée à votre démodulateur satellite, selon les spécifications et modalités décrites dans la documentation jointe au Kit satellite ou sur simple demande auprès de Nordnet (cf. article 24 « Notifications »).

#### **4.4 Portabilité de votre numéro de téléphone**

Si Vous souhaitez conserver votre numéro de téléphone actuel, il Vous suffit d'appeler le 3179 (service et appel gratuits) depuis la ligne que vous souhaitez conserver, afin d'obtenir votre Relevé d'Identité Opérateur (RIO). Vous pourrez ensuite contacter Nordnet au 3420 (service gratuit + prix appel), qui Vous indiquera la procédure à suivre pour réaliser la portabilité de votre numéro.

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

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

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

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

### **5.1 Entrée en vigueur du Contrat**

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

### **5.2 Durée du Contrat**

Si Vous bénéficiez d'un abonnement MA LIGNE SATELLITE SERVICE UNIVERSEL n'incluant pas de durée d'engagement, la durée du Contrat conclu entre Nordnet et Vous est fonction de la périodicité de paiement que Vous avez choisie. Tout paiement d'avance vaut engagement ferme.

Si Vous avez payé d'avance plusieurs mensualités au titre de votre Contrat, alors le Contrat est conclu pour la durée correspondant au nombre de mensualités payées d'avance. Le cas échéant, par exception, à défaut de résiliation dans les conditions définies à l'article 19 « Résiliation », le Contrat se renouvellera pour des périodes successives correspondant à la durée équivalant au nombre de mensualités payées d'avance.

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

Le Contrat peut être résilié à tout moment dans les conditions définies à l'article 19 « Résiliation ».

### **5.3 Droit de rétractation**

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

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

Le Matériel doit être retourné, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant cette notification, dans les conditions visées à l'article 13 « Retour du Matériel ». Les frais directs de retour du Matériel sont à votre charge.

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

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

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

## **6. TARIFS ET PAIEMENT**

### **6.1 Tarif de l'Offre de Nordnet**

Les tarifs en vigueur de l'Offre proposée par Nordnet est consultable sur le Bon de Commande et sur simple demande auprès de Nordnet (cf. article 24 « Notifications »). Le tarif applicable est celui en vigueur au jour de la réception de la Commande, de son renouvellement ou de sa modification. Le tarif est exprimé Hors Taxes (HT) et Toutes Taxes Comprises (TTC) incluant la TVA. Les tarifs indiqués tiennent compte de la TVA applicable au jour de la Commande, de son renouvellement ou de sa modification. Si le taux de TVA ou de toute autre taxe applicable venait à être ajouté ou modifié, ces changements pourraient être répercutés sur le prix en vigueur lors de la Commande au jour de leur entrée en vigueur. Nordnet fera les meilleurs efforts pour Vous en avertir par tout moyen approprié, y compris par message porté sur le Site de Nordnet ou dans votre Espace Client.

Hors éventuelle Offre promotionnelle, pour toute Commande, des redevances mensuelles sont dues au titre de l'Offre, de même que des frais d'accès au service ou frais de migration le cas échéant, ainsi que des frais de mise en service, et auxquels peuvent éventuellement s'ajouter vos consommations de téléphonie fixe, selon les tarifs applicables et destinations (cf. Annexe des présentes), les frais applicables en cas d'impayés (article 6.5 « Incidents de paiement »).

Il en sera de même (cf. article 20 « Conséquences de la Cessation du Contrat ») à défaut de retour de Matériel(s) mis à disposition dans le cadre de l'Offre (à la suite de la résiliation effective de l'Offre, quel que soit le motif, ou en cas de

remplacement éventuel de ce(s) Matériel(s)), selon les conditions et tarifs définis, notamment disponibles sur demande auprès de Nordnet.

Nordnet se réserve le droit de modifier le tarif de l'Offre à tout moment. Toutefois, sauf modification des tarifs de communications, notamment induites par une modification réglementaire, cette modification ne sera pas applicable aux Contrats en cours, sauf modification du Contrat, renouvellement, ou absence de résiliation à la suite d'une information transmise par Nordnet.

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

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

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

## **6.2 Paiement**

Le Client est réputé détenteur et utilisateur légitime du moyen de paiement qu'il utilise à l'égard de Nordnet qui n'est pas tenue de procéder à une vérification. Si les coordonnées bancaires sont incorrectes ou incomplètes, le Contrat peut être bloqué, voire résilié si la difficulté demeure dans le respect des dispositions des articles 17 et 19 relatifs au « Blocage » et à la « Résiliation ».

La validation de votre Commande est conditionnée à la réception d'un moyen de paiement valide par Nordnet. Si Vous souhaitez régler en utilisant un moyen de paiement autre que le prélèvement automatique, ou en cas de difficulté, ou si Vous êtes une personne publique, Vous êtes invité à contacter Nordnet afin de convenir des modalités de paiement appropriées à votre situation (cf. article 24 « Notifications »).

Nordnet tient à votre disposition les éléments justificatifs des factures, selon l'état des techniques existantes, pendant un délai de douze (12) mois à compter de l'émission de la facture par Nordnet. Les factures sont communiquées sous format électronique, sauf si Vous demandez à les recevoir sur support papier, et sont accessibles, de même que vos relevés de consommations le cas échéant au sein de votre Espace Client.

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

## **6.3 Modalités de facturation et de règlement**

L'Offre est facturée mensuellement, d'avance (hors conditions de paiement et facturation spécifiquement convenues avec Nordnet (cf. article 5.2 « Durée » des présentes), à l'exception des autres frais (liés à la souscription, ou encore à la résiliation de l'Offre, au non-retour du Matériel mis à disposition, ou en cas d'impayés) sont facturés après la survenance du fait générateur, à terme échu, de même que vos éventuelles consommations non incluses dans l'Offre relatives à la VoIP, au cours du(des) mois suivant(s) leur consommation.

Si le montant des communications VoIP hors forfait excédait cinquante (50) euros TTC cumulés au cours d'un mois, Nordnet se réserverait la possibilité de bloquer la faculté de passer des communications VoIP hors forfait jusqu'au mois suivant. Vous auriez cependant la possibilité de réactiver le Service concerné sous réserve du paiement immédiat du montant correspondant à vos consommations, sous la forme d'une avance sur facturation, en contactant Nordnet (cf. article 24 « Notifications »).

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

Si la réglementation le permet et si Vous ne souhaitez pas que ces restrictions Vous soient appliquées, Nordnet Vous invite à en faire la demande expresse auprès de ses services (cf. article 24 « Notifications »).

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

- la date de mise en service de la connexion par le Client, ou

- la date de validation de votre souscription au Service par Nordnet auquel s'ajoutent quinze (15) jours.

Nordnet tient à la disposition des Clients les éléments justificatifs de leur facture, selon l'état des techniques existantes, pendant un délai d'un (1) an à compter de l'émission de la facture par Nordnet. A défaut de contestation écrite de la facture (cf. article 24 « Notifications ») dans ce délai, la facture est réputée acceptée par le Client.

#### **6.4 Offres promotionnelles de Nordnet**

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

#### **6.5 Incidents de paiement**

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

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

- l'exigibilité immédiate de toutes les sommes que Vous devez à Nordnet, soit les sommes non réglées au titre des mois précédents et du mois en cours, qu'il s'agisse des mensualités de l'abonnement et/ou de sommes non incluses dans le forfait.
- l'éventuel blocage total ou partiel de votre Offre, dans les conditions fixées à l'article 17 « Blocage », après information adressée par Nordnet, et/ou
- la résiliation de plein droit du Contrat dans les conditions fixées à l'article 19 « Résiliation ».
- si Vous avez choisi le paiement par prélèvement, l'application par Nordnet des frais de rejet de prélèvement (8€, ce montant pouvant varier si vous résidez hors de France métropolitaine), sauf si le Client justifie se trouver en état de fragilité eu égard notamment à ses ressources conformément aux dispositions de l'article L.224-37 du Code de la consommation.

En outre, si Vous êtes un professionnel, s'ajouteront à ces sommes :

- **un intérêt de retard** calculé depuis le lendemain de la date d'échéance de la facture jusqu'à son complet règlement à un taux égal à douze pourcent (12%) l'an sans que celui-ci ne puisse être inférieur à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal français ;
- la facturation d'une **indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement** d'un montant de quarante (40) euros, incluant les frais de rejet de prélèvement (8€), ce montant pouvant varier si Vous êtes établi hors de France métropolitaine). Dans le cas où les frais de recouvrement exposés seraient supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, Nordnet pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justification (article L.441-6 du Code de commerce).

En outre, dans l'hypothèse où du Matériel Vous est mis à votre disposition par Nordnet dans le cadre du Contrat, il Vous appartient de le retourner dans les conditions fixées à l'article 13 « Retour du Matériel ». A défaut, la partie non retournée du Matériel pourra Vous être facturée au prix de valeur à neuf.

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

### **7. LIVRAISON**

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

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

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

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

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

Il est rappelé que l'utilisation de l'Offre est subordonnée au respect des pré-requis et à l'installation préalable du Matériel par vos soins pour la NordnetBox, et par l'antenniste désigné par Nordnet pour le Kit satellite.

#### **7.2 Défaut de livraison**

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

- Mettre en demeure Nordnet de s'exécuter par courrier.

Cette mise en demeure n'est pas nécessaire dans les cas où la date ou le délai de livraison ou d'exécution constitue une condition essentielle de la Commande (ce qui est le cas lorsque Nordnet s'est engagée à vous garantir une livraison dans un délai précis).

- A défaut d'exécution dans ledit délai, dénoncer le Contrat par courrier.

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

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

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

### **7.3 Indisponibilité de l'Offre**

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

## **8. DONNEES PERSONNELLES**

### **8.1 Traitement des Données**

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

L'ensemble des informations recueillies par Nordnet peut être destiné à l'exécution de mesures précontractuelles, la prise en compte de votre Commande, à l'exécution du Contrat par Nordnet ou par ses partenaires et sous-traitants, et de toutes les suites qui pourraient en résulter, au respect d'obligations légales ou réglementaires auxquelles Nordnet est tenue et aux fins d'intérêts légitimes poursuivis par Nordnet. Le défaut de réponse ou l'inexactitude de ces Données pourrait empêcher Nordnet d'exécuter tout ou partie de sa prestation. Par conséquent, lesdites Données nécessaires à la conclusion, à l'exécution du Contrat, et toutes suites qui en résulteraient doivent obligatoirement être fournies à Nordnet, à moins qu'elles ne soient indiquées comme étant facultatives.

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

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

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

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

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

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

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

Dans le cas où Vous transmettriez à Nordnet les Données à caractère personnel d'une tierce personne, comme par exemple celles de l'Utilisateur, Vous vous engagez à obtenir le consentement exprès et préalable de celle-ci,



concernant la transmission et le traitement par Nordnet desdites Données, et à lui notifier les éléments repris au présent article et en particulier, les droits dont elle dispose, et leurs modalités d'exercice.

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

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

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

- par lettre à : Nordnet, BP 60985, 111 rue de Croix, 59510 Hem, France, ou
- par courriel à l'adresse : [coordonnees@nordnet.com](mailto:coordonnees@nordnet.com).

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

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

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

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

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

### **8.4 Durée de conservation des Données**

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

### **8.5 Cookies**

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

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

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

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

### **8.6 Données de connexion**

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

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

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

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

## **9. IDENTIFIANTS**

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

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

### **9.2 Utilisation des Identifiants**

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

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

Pour les Identifiants qui le permettent (mot de passe), toute utilisation de vos Identifiants est effectuée sous votre entière responsabilité. Il Vous appartient de les modifier régulièrement en présentant une demande à Nordnet dans les conditions de l'article 24 « Notifications ». Cette modification est gratuite sauf en cas de demande de modification répétée, sans motif légitime. Nordnet recommande de choisir un mot de passe comprenant a minima 8 caractères en incluant des chiffres, des lettres (en majuscules et minuscules) et des caractères spéciaux (selon les préconisations de la CNIL).

Si Vous avez recours à un prestataire ou un tiers professionnel dans le cadre de l'Offre, veillez à ce que la confidentialité de vos Identifiants soit préservée à cette occasion, y compris, le cas échéant, en procédant à la modification de vos Identifiants une fois l'installation opérée.

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

En cas de perte, de vol ou d'utilisation détournée d'Identifiants, Vous devez en informer Nordnet dans les plus brefs délais, dans le respect de l'article 24 « Notifications » et par le moyen le plus approprié. Votre responsabilité ne sera dérogée qu'à compter de votre notification.

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

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

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

Il Vous est rappelé que pour accéder aux Services, il convient de suivre une procédure d'installation impliquant un rôle actif de votre part. Il Vous appartient en effet d'activer le Service à partir de votre ordinateur connecté à la NordnetBox, elle-même connectée au modem relié à la Parabole. Il est nécessaire que votre ordinateur réponde à la configuration minimale visée sur la documentation du Matériel ou disponible sur simple demande auprès de Nordnet.

### **10.1 Installation et désinstallation du Matériel**

#### **10.1.1 Principes généraux**

Lors de l'installation, Vous devez respecter les spécifications et pré-requis définis par Nordnet pour que l'installation du Matériel puisse être réalisée correctement.

Concernant la NordnetBox, Vous vous engagez à respecter les étapes d'installation fournies par Nordnet, consultables sur le Site Nordnet et/ou dans la documentation associée au Matériel, afin que Nordnet soit en mesure de Vous fournir le Service.

Vous Vous engagez ainsi notamment à respecter les exigences environnementales, techniques et électriques, les consignes et/ou préconisations du guide d'installation, et à éviter l'installation interne des éléments de connexion dans des combles, des pièces inappropriées, humides, insuffisamment aérées, ne disposant pas d'installation électrique conforme aux normes en vigueur, ou pour l'installation des éléments de connexion en extérieur sur des supports inappropriés.

Vous devez également disposer des droits d'administrateur ou de tous droits équivalents sur l'appareil mis en relation avec l'Offre, que ce dernier soit votre propriété ou soit mis à disposition par Nordnet. Un code d'activation Vous sera adressé le cas échéant par Nordnet pour permettre le fonctionnement du Service.

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

Vous vous engagez à vérifier au préalable la compatibilité de l'Offre avec les logiciels applicatifs et installations informatiques présents sur votre(vos) ordinateur(s). A défaut, Nordnet ne pourra être tenue pour responsable d'un éventuel dommage ou dysfonctionnement du Service, dû à un non-respect de votre part des consignes d'installation. Tout logiciel aux fonctionnalités équivalentes ou qui empêcherait l'installation, déjà présent sur l'appareil sur lequel doit être installé le Service, doit être préalablement désinstallé, avant toute installation. Il Vous appartient de vérifier également que l'appareil et les logiciels utilisés ne contiennent pas de virus. Nordnet ne pourra être tenue pour responsable d'un éventuel dommage ou dysfonctionnement du Service, résultant d'une mauvaise installation ou d'un défaut de l'appareil.

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

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

Une fois le Service et le Matériel installés, et le cas échéant paramétrés, Vous pourrez être amené à Vous connecter à Internet afin de finaliser l'installation. A défaut, l'installation du Service pourrait être rejetée. L'ensemble des instructions présentes sur le guide d'installation en ligne devra dès lors être respectée. A défaut de la réalisation de l'ensemble des opérations ou en cas d'interruption avant la fin de l'installation, l'Offre ne pourra pas être utilisée correctement ou pourra présenter des défauts à l'usage.

#### **10.1.2 Installation du Kit satellite**

Nordnet procédera à l'installation du Matériel par le biais de ses partenaires antennistes. Après réception de votre Commande complète et valide, Nordnet Vous contactera afin de convenir d'un rendez-vous pour procéder à l'installation.

Vous vous engagez à permettre l'accès à l'antenniste, à honorer le rendez-vous pris et à respecter les pré-requis défini par Nordnet, tel que le fait que la Parabole doive impérativement être reliée à une « prise de terre », et utiliser les accessoires fournis par Nordnet conformément à la documentation associée au Kit satellite.

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

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.

Nordnet prendra en charge le remplacement de toute pièce en cas de défaut qui lui serait intrinsèque (tout autre élément que ceux visés n'entre pas dans le champ du remplacement inclus au titre de l'Offre).

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

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

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

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

les conditions visées à l'article 13 « Retour du Matériel », sauf si la défectuosité est due à une faute, de votre part ou d'un Utilisateur de l'Offre ou du Matériel ou chose dont Vous avez la garde.

### **11.2 Si Vous avez acheté le Matériel ou s'il Vous est offert**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*« Le bien est conforme au contrat :*

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

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

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

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

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

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

#### Article 1641 du Code civil :

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

#### Article 1648 alinéa 1er du Code civil :

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

En cas d'exercice de la garantie légale impliquant le retour du Matériel, celui-ci doit être retourné dans les conditions visées à l'article 13 « Retour du Matériel ». Si Nordnet confirme la défectuosité du Matériel et le bénéfice de la garantie, les frais de retour Vous seront remboursés dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception par Nordnet du Matériel défectueux. A défaut de bénéfice de la garantie, les frais de retour resteront à Votre charge.

## **12. ASSURANCE DU MATERIEL**

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

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

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

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

### **13. RETOUR DU MATERIEL**

Chaque fois que Vous devez retourner un Matériel à Nordnet (Matériel mis à disposition en cas de cessation du Contrat, ou en cas de remplacement éventuel), celui-ci doit être retourné à Nordnet (coordonnées disponibles à l'article 24 « Notifications »), au complet, en bon état de fonctionnement (sous réserve de l'usure normale ou d'un vice propre au Matériel) dans son emballage d'origine ou un emballage approprié apportant le degré de sécurité nécessaire au transport du Matériel, par un moyen d'expédition identique ou similaire à celui par lequel le Matériel Vous a été livré.

### **14. MAINTENANCE**

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

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

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

### **15. CONFIDENTIALITE**

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

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

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

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

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

### **16. UTILISATION DU SERVICE**

#### **16.1 Utilisation conforme**

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

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

Vous êtes seul responsable des données que Vous consultez, interrogez, transférez grâce aux Offres de Nordnet. En outre, il Vous appartient de veiller à la sécurité et aux éventuelles modérations des Services.

Plus particulièrement mais non limitativement, Vous vous interdisez de communiquer ou diffuser des contenus illicites quel qu'il soit, tels que des images, écrits, messages écrits ou sonores, films, liens ou tout type de support quel qu'il soit notamment en matière de protection des mineurs (pornographie, pédophilie ...), d'apologie de crimes contre

l'humanité, d'incitation à la haine raciale et à la violence, d'atteinte à la dignité humaine, de suicide, de terrorisme, de fraude aux services bancaires, d'adhésion à une secte, d'atteinte au droit à l'image, à la vie privée, de diffamation, d'atteinte aux droits de propriété intellectuelle.

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

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

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

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

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

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

Sans préjudice de l'article 8.1 « Traitement des données personnelles », Vous reconnaissez que Nordnet est titulaire de tout droit sur les bases de données, les informations qui y sont présentes, les extraits et compilations de ces bases de données et ce, pour le monde entier et que ces bases peuvent contenir les informations que Vous avez transmises à Nordnet au titre du Contrat et toute information que Nordnet aurait pu obtenir dans le respect de la loi Informatique et Libertés.

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

## **17. BLOCAGE**

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

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

Nordnet pourra toutefois, eu égard à la nature du manquement ou aux manquements répétés ou à l'injonction ou la notification de tiers ou d'une autorité ou administration compétente qui pourrait lui être faite ne pas faire usage de cette faculté de blocage et résilier directement le Contrat conformément à l'article 19 « Résiliation ».

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

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

Le cas échéant, la fourniture d'un service de communications électroniques peut être maintenue, sous réserve que la technologie et l'opérateur gérant le réseau le permettent, jusqu'à ce que la collectivité ait statué sur la demande d'aide. Le service téléphonique maintenu le cas échéant peut être restreint par l'opérateur de réseau ou Nordnet, sous réserve de préserver la possibilité de recevoir des appels ainsi que de passer des communications locales et vers les numéros gratuits et d'urgence, sous réserve que la technologie et l'opérateur gérant le réseau permettent de scinder les éléments de l'Offre.

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

## **18. MODIFICATION DU CONTRAT**

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

### **18.1.1 Evolution de l'Offre**

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

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

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

### **18.2 Circulation du Contrat**

Le Client ne peut céder, transférer, déléguer ou licencier pour quelque cause que ce soit, de façon totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit, les droits et obligations découlant du Contrat à un tiers, sans l'accord écrit et préalable de Nordnet et sous réserve que l'Offre le permette et de la transmission des éléments et justificatifs utiles par le cédant comme le cessionnaire, et d'un moyen de paiement valide par ce dernier. A défaut, Nordnet se réserve le droit de bloquer ou résilier le Contrat dans les conditions définies à l'article 17 « Blocage ».

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

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

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

## **19. RESILIATION**

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

### **19.1 Résiliation sans faute**

Vous pouvez résilier le Contrat à tout moment, en adressant par écrit votre demande de résiliation datée et signée et rappelant votre numéro de Client ainsi que l'Offre concernée (cf. article 24 « Notifications »). Votre demande de résiliation sera prise en compte dans un délai de dix (10) jours à compter de la date de réception par Nordnet de votre demande (date de résiliation effective), sauf indication contraire de votre part précisant un délai de résiliation plus long, ne pouvant toutefois excéder deux (2) mois, sauf délai dument motivé et accordé à titre exceptionnel par Nordnet.

Si Vous êtes lié par une période d'engagement, Vous restez tenu d'acquitter les sommes restant dues jusqu'au terme de la période d'engagement comme indiqué à l'article 20 « Conséquences de la cessation du Contrat ».

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

Si Vous êtes un consommateur et si Vous êtes affecté par une circonstance exceptionnelle nécessitant la résiliation anticipée du Contrat, sur demande adressée à Nordnet par courrier, accompagnée des justificatifs nécessaires, Nordnet procédera à la résiliation, sans frais du Contrat conclu. Les circonstances exceptionnelles le permettant sont limitativement énumérées par le Conseil National de la Consommation et sont reportées au sein du présent article. Pour résilier, le Client, ou ses héritiers ou ayants-droit en cas de décès, devront adresser leur demande de résiliation à Nordnet par écrit (conformément à l'article 24 « Notifications ») en précisant le numéro d'abonné, le numéro de Contrat, l'Offre concernée, accompagnée des justificatifs nécessaires.

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

- **Déménagement**

En cas de déménagement du Client ou de l'Utilisateur principal de l'Offre hors de la Zone géographique, Vous devrez en informer Nordnet dans les trente (30) jours. Vous serez autorisé à résilier votre abonnement dès lors que Vous produirez d'un (1) document pertinent (facture d'électricité, de téléphone, etc.), justifiant votre déménagement du lieu de votre déménagement, et de la qualité d'Utilisateur principal de l'Offre.

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

En cas de déménagement dans une zone éligible à l'Internet haut-débit filaire, Vous pouvez soit conserver votre Offre actuelle, soit demander à migrer vers une Offre d'abonnement à un Service d'accès Internet filaire comme indiqué à l'article 18.2 « Modification à l'initiative du Client », si la migration est possible.

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

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

- votre installation doit être conforme aux exigences techniques,
- le dysfonctionnement ne doit pas être lié à un défaut, une panne, une mauvaise installation ou un mauvais pointage de votre équipement (ordinateur, appareil connecté, Parabole, etc.) ou du Matériel mis à votre disposition par Nordnet (dans ce cas, le Matériel sera échangé dans les conditions prévues à l'article 11).

- **Décès**

En cas de décès du titulaire du Contrat, ou de l'Utilisateur principal du Contrat ayant la qualité de conjoint, ascendant ou descendant direct du Client, ses héritiers ou ayants-droit pourront demander la résiliation anticipée du Contrat, sans frais, en justifiant de leur intérêt à agir et en présentant tout justificatif nécessaire lié au décès (copie de l'acte de décès) et le cas échéant à la qualité de l'Utilisateur principal.

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

En cas de perte d'un emploi à durée indéterminée ou de surendettement du titulaire du Contrat (ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de surendettement des particuliers), celui-ci pourra demander la résiliation anticipée du Contrat, sans frais, en présentant tout justificatif nécessaire (copie de l'attestation pôle emploi remise par l'employeur ou tout autre document similaire, ou notification de la Commission de surendettement des particuliers).

- **Motifs légitimes particuliers**

Nordnet Vous remboursera les sommes qu'elle Vous aura facturées et que Vous aurez payées au titre du Service, si malgré vos vérifications préalables à la Commande ou à la nouvelle installation en cas de déménagement, Vous êtes dans l'impossibilité d'installer la Parabole, et Vous résiliez le Contrat dans l'un des cas suivants :

- lorsqu'un obstacle empêche localement depuis votre habitation de bénéficier d'une vue suffisamment dégagée nécessaire à la réception des signaux de communications électroniques transmis, sans que cet obstacle ne Vous soit imputable ;
- lorsque la proximité d'une source électromagnétique puissante empêche désormais la réception de signaux de communications électroniques transmis ;
- lorsqu'en vertu de l'application particulière de règles d'urbanisme définies localement ou dans le code de l'urbanisme l'installation de la Parabole chez Vous devient impossible ;
- en raison d'obstacles juridiques (interdiction du propriétaire de l'immeuble, du syndicat de copropriété, site classé, etc.).

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

- **Liquidation judiciaire**

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

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

- **Mise en détention**

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

- **Maladie grave ou handicap**

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

### **19.3 Résiliation pour faute**



### **19.3.1 Blocage préalable**

Nordnet peut suspendre tout ou partie de la mise à disposition de l'Offre et suspendre l'exécution du Contrat en tout ou partie, ou tout ou partie des actions accessibles ou réalisables à partir de votre Compte Client, conformément aux conditions fixées à l'article 17 « Blocage », dans les cas prévus au sein des Conditions Générales, ou procéder directement à la résiliation du Contrat, sous réserve des dispositions particulières définies à l'article 17 « Blocage ».

### **19.3.2 Résiliation**

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

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

- Mettre l'autre partie en demeure de respecter ses engagements,
- Envoyer un second courrier, conformément à l'article 24 « Notifications », pour notifier la résiliation à l'expiration d'un délai de quinze (15) jours à compter de la date d'émission de la précédente lettre, si l'autre partie ne s'est pas conformée à ses obligations dans ce délai. Le Contrat sera résilié de plein droit par cet envoi.

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

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

### **20.1 Paiement**

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

- **Si Vous êtes un consommateur**, en cas de résiliation de votre abonnement en cours de mois, Nordnet procédera au remboursement au *pro rata temporis* des sommes éventuellement versées par avance pour la période restant à courir au-delà de la résiliation effective de votre Offre, sous réserve du paiement des sommes dues.
- **Dans tous les autres cas**, le mois commencé au jour de la date d'effet de la résiliation est dû dans son intégralité.

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

### **20.2 Offre**

A la cessation du Contrat, le Service sera automatiquement désactivé dès le jour de la cessation ou quelques jours plus tard. Par conséquent, Vous ne bénéficierez plus de l'Offre, ni des Services, des fonctionnalités ou mises à jour qui lui sont éventuellement associés.

### **20.3 Restitution du Matériel**

Le Kit Satellite mis à votre disposition dans le cadre de l'Offre doit être maintenu sur place.

La NordnetBox mise à votre disposition par Nordnet devra être restituée à Nordnet dans les conditions visées à l'article 13 « Retour du Matériel », dans les quinze (15) jours suivant la résiliation effective du Contrat, dans leur ensemble (câbles, alimentation, ...).

Si Vous ne vous êtes pas conformé à cette obligation dans un délai de quinze (15) jours à compter de la relance effectuée par Nordnet, Vous serez réputé vouloir conserver le Matériel. Ce dernier pourra dès lors Vous être facturé par Nordnet au tarif en vigueur sur le Site Nordnet.

### **20.4 Licence**

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

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

## **21. RESPONSABILITE**

### **21.1 Responsabilité de Nordnet**

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

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

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

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

- le défaut de réponse du client lors de la prise de rendez-vous pour procéder à l'installation,
- le non-respect par le client du rendez-vous pris,
- le délai d'installation dû à une absence de disponibilité du Client,
- le défaut de respect des pré-requis d'installation par le Client,
- toute installation complémentaire à l'installation standard demandée à l'antenniste par le Client,
- un défaut de signal lié à l'environnement du lieu d'installation (végétation fournie, obstacle à la vue dégagée au sud, source électromagnétique à proximité...),
- le défaut de paiement des frais et redevances dus,
- la mauvaise installation ou l'absence d'installation de la NordnetBox, ou de tout matériel du Client, des Utilisateurs ou de tiers
- le non-respect de la configuration minimale et des incompatibilités entre l'Offre et tout type d'élément présent sur les appareils raccordés au réseau Internet,
- l'utilisation non-conforme de l'Offre,
- la négligence de protection de votre installation technique ou des logiciels utilisant le réseau Internet, en ce compris le défaut de mise à jour,
- le défaut de communication ou de la communication erronée des informations et pièces requises pour les besoins du Contrat.

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

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

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

En outre, il est précisé que Nordnet n'est pas responsable des interruptions du Service, des restrictions d'accès au réseau ou à des serveurs spécifiques connectés au réseau, des variations de qualité du Service qui résulteraient du fait d'une action ou d'une omission d'un tiers au Contrat, et qui serait totalement indépendante de la volonté de Nordnet.

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

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

En aucun cas, Nordnet ne pourra être tenue responsable des conséquences liées à la désactivation du Service.

Enfin, Nordnet ne pourra être tenue responsable, ni à votre égard, ni à l'égard d'un tiers pour tous les préjudices, pertes et dommages pouvant survenir en raison notamment des éventuels risques sur la santé liés à la mise en place d'une Parabole et du Wi-Fi (notez qu'en l'état actuel des connaissances, les risques ne sont pas connus) et du fait d'inconvénients liés à la technologie Wi-Fi, et plus particulièrement d'une baisse de débit, voire d'une coupure de service liée auxdits inconvénients.

## **21.2 Responsabilité du Client**

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

## 22. FORCE MAJEURE

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

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

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

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

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

La partie qui invoque les circonstances telles que celles qui sont visées au paragraphe précédent doit en avertir l'autre Partie, par tout moyen visé à l'article 24 "Notifications" (ou tout moyen approprié en cas d'indisponibilité), accompagné de justificatifs, aussi bien de leur intervention que de leur cessation et ce, dans les trois (3) jours de leur survenance ou de leur cessation.

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

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

A défaut, ou si aucun accord n'intervient dans un nouveau délai d'un (1) mois, le Contrat pourra être résilié de plein droit sans indemnité à la charge de l'une ou de l'autre des parties, par tout moyen visé à l'article 24 "Notifications" (ou tout moyen approprié en cas d'indisponibilité).

## 23. EQUIPEMENT ELECTRIQUE ET ELECTRONIQUE

Nordnet Vous informe que les Matériels fournis, vendus ou loués au titre de l'Offre ou des Options sont considérés comme des équipements électriques et électroniques pouvant avoir des effets potentiels sur l'environnement et la santé humaine. Ainsi, les Matériels doivent faire partie des déchets triés en vue de leur recyclage et être remis à un point de collecte approprié pour le traitement, la valorisation et le recyclage des DEEE.

## 24. NOTIFICATIONS

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

- **Vous pouvez contacter Nordnet :**
  - par voie électronique via la rubrique « Envoyez-nous un message » du Site Nordnet,
  - par courrier adressé à Nordnet - 111 rue de Croix – BP 60985 – 59510 Hem, France.

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

- vos informations : votre numéro de Compte Client et/ou login, vos coordonnées complètes, la Donnée, le Matériel, Produit et/ou Service concerné, ainsi que l'objet précis de votre demande,
- vos justificatifs : relatifs à votre demande,

Nordnet peut solliciter la communication de tout justificatif complémentaire qui apparaîtrait nécessaire au regard de la formulation de votre demande, ou encore la transmission d'originaux ou de copies certifiées conformes, et si nécessaire une copie lisible des éléments relatifs à votre identification (extrait K-Bis, carte d'identité, mandat, pouvoir, etc.).

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

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

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

Nordnet utilisera principalement le Courrier électronique pour Vous informer de tout élément concernant l'Offre souscrite ou les éventuelles Options. Nordnet peut également utiliser les SMS. Toutefois, par exception à ce qui précède, les notifications réalisées par Nordnet prévues à l'article 18.1 « Modifications à l'initiative de Nordnet » ne seront valables que si elles Vous sont adressées par écrit, à l'exclusion du SMS.

Tout Courrier électronique sera réputé avoir été reçu quinze (15) jours après son expédition par Nordnet, 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 avvertir Nordnet par écrit.

## **25. 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.

## **26. ASSISTANCE**

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

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

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

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

### **26.1 Assistance téléphonique**

L'assistance téléphonique est accessible depuis la France métropolitaine aux heures habituelles d'ouverture de Nordnet au 34 20 (service gratuit + prix d'appel).

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

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

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

### **26.2 Assistance en ligne**

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

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

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

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

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

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

Vous pouvez contacter le Service Relation Clients :

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

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

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

Si Vous n'êtes pas satisfait de la réponse qui Vous a été apportée par le Service Relation Clients, ou à défaut de réponse dans le délai d'un (1) mois, Vous pouvez contacter le Service Consommateurs de Nordnet, en lui adressant un courrier exposant les éléments nécessaires à la prise en compte de votre réclamation par Nordnet (cf. Article 24 « Notifications »). Nordnet s'efforcera de répondre dans les meilleurs délais et au plus tard dans le mois suivant la réception de la réclamation.

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

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

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

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

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

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

En cas de litige relatif au Contrat, sa validité, son exécution, son interprétation, ou sa résiliation, Nordnet et le Client s'engagent à rechercher une solution amiable dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification effectuée par l'une des parties (cf. article 24 « Notifications »).

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

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

## **29. DISPOSITIONS DIVERSES**

### **29.1 Indépendance des parties**

Nordnet et le Client déclarent expressément qu'elles agiront à tout moment en toute indépendance l'une de l'autre.

Vous reconnaissez que le Contrat ne peut créer entre Vous et Nordnet une quelconque filiale ou entreprise commune, ni un quelconque lien de subordination ou de représentation (mandat, agence, commission etc.). En conséquence, Nordnet comme le Client veilleront à ce qu'aucune confusion ne se fasse sur sa qualité ; Nordnet intervenant dans les limites de ses attributions légales, réglementaires et administratives et de celles définies au sein du présent Contrat.

### **29.2 Divisibilité**

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

### **29.3 Tolérance**

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

### **29.4 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.

### **29.5 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.

### **29.6 Langue du Contrat**

La langue française est la langue officielle du Contrat.

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

## **INDEX**

<b>1. OBJET ET PREAMBULE</b>	
<b>2. DEFINITIONS</b>	
<b>3. SOUSCRIPTION ET COMMANDE DE L'OFFRE</b>	
<u>3.1 Capacité de souscription du Client</u>	
<u>3.2 Validité de l'Offre</u>	
<u>3.3 Vérifications préalables</u>	
<u>3.4 Souscription de l'Offre MA LIGNE SATELLITE SERVICE UNIVERSEL</u>	
<u>3.5 Subvention</u>	
<u>3.6 Conditions Contractuelles applicables</u>	
<b>4. CARACTERISTIQUES DE L'OFFRE</b>	
<u>4.1 Description de l'Offre</u>	
<u>4.1.1 Principes généraux</u>	
<u>4.1.2 Restrictions d'usage</u>	
<u>4.2 Matériel</u>	
<u>4.3 Téléphone fixe par Internet</u>	
<u>4.3.1 Présentation</u>	
<u>4.3.2 Ligne téléphonique IP et utilisation du Service de Téléphonie fixe par Internet</u>	
<u>4.3.3 Accès au Service de Téléphonie fixe par Internet</u>	
<u>4.4 Portabilité de votre numéro de téléphone</u>	
<b>5. ENTREE EN VIGUEUR, DUREE DU CONTRAT ET DROIT DE RETRACTATION</b>	
<u>5.1 Entrée en vigueur du Contrat</u>	
<u>5.2 Durée du Contrat</u>	
<u>5.3 Droit de rétractation</u>	
<b>6. TARIFS ET PAIEMENT</b>	
<u>6.1 Tarif de L4Offre de Nordnet</u>	
<u>6.2 Paiement</u>	
<u>6.3 Modalités de facturation et de règlement</u>	
<u>6.4 Offres promotionnelles de Nordnet</u>	
<u>6.5 Incidents de paiement</u>	
<b>7. LIVRAISON</b>	
<u>7.1 Date et modalités de livraison</u>	
<u>7.2 Défaut de livraison</u>	
<u>7.3 Indisponibilité de l'Offre</u>	
<b>8. DONNEES PERSONNELLES</b>	
<u>8.1 Traitement des Données</u>	
<u>8.2 Données à caractère personnel de tiers</u>	
<u>8.3 Exercice des droits liés aux Données à caractère personnel</u>	
<u>8.4 Durée de conservation des Données</u>	
<u>8.5 Cookies</u>	
<u>8.6 Données de connexion</u>	
<b>9. IDENTIFIANTS</b>	
<u>9.1 Communication de vos Identifiants</u>	
<u>9.2 Utilisation des Identifiants</u>	
<u>9.3 Perte, vol ou utilisation détournée des Identifiants</u>	
<b>10. ACTIVATION DE L'OFFRE – INSTALLATION DU MATERIEL</b>	
<b>11. PROPRIETE ET TRANSFERT DES RISQUES DU MATERIEL</b>	
<u>11.1 Si le Matériel est mis à votre disposition</u>	
<u>11.2 Si Vous avez acheté le Matériel</u>	
<b>12. ASSURANCE DU MATERIEL</b>	
<b>13. RETOUR DU MATERIEL</b>	
<b>14. MAINTENANCE</b>	
<b>15. CONFIDENTIALITE</b>	
<b>16. UTILISATION DU SERVICE</b>	
<u>16.1 Utilisation conforme</u>	
<u>16.2 Respect des droits de Nordnet</u>	
<b>17. BLOCAGE</b>	
<b>18. MODIFICATION DU CONTRAT</b>	
<u>18.1 Modification à l'initiative de Nordnet</u>	
<u>18.1.1 Evolution des Offres</u>	
<u>18.1.2 Suppression d'une Offre</u>	
<u>18.2 Circulation du Contrat</u>	
<b>19. RESILIATION</b>	
<u>19.1 Résiliation sans faute</u>	
<u>19.2 Résiliation pour motif légitime du Client</u>	
<u>19.3 - Résiliation pour faute</u>	
<u>19.3.1 Blocage préalable</u>	
<u>19.3.2 Résiliation</u>	
<b>20. CONSEQUENCES DE LA CESSATION DU CONTRAT</b>	
<u>20.1 Paiement</u>	
<u>20.2 Offre</u>	
<u>20.3 Restitution du Matériel</u>	
<u>20.4 Licence</u>	
<b>21. RESPONSABILITE</b>	
<u>21.1 Responsabilité de Nordnet</u>	
<u>21.2 Responsabilité du Client</u>	
<b>22. FORCE MAJEURE</b>	
<b>23. EQUIPEMENT ELECTRIQUE ET ELECTRONIQUE</b>	
<b>24. NOTIFICATIONS</b>	
<b>25. INFORMATIONS ET COORDONNEES</b>	
<b>26. ASSISTANCE</b>	
<u>26.1 Assistance téléphonique</u>	
<u>26.2 Assistance en ligne</u>	
<b>27. RECLAMATIONS – REGLEMENT AMIABLE DES DIFFERENDS</b>	
<u>27.1 Traitement des réclamations par Nordnet</u>	
<u>27.2 Recours au Médiateur des Communications Electroniques</u>	
<b>28. LOI APPLICABLE – COMPETENCE JURIDICTIONNELLE</b>	
<b>29. DISPOSITIONS DIVERSES</b>	
<u>29.1 Indépendance des parties</u>	
<u>29.2 Divisibilité</u>	
<u>29.3 Tolérance</u>	
<u>29.4 Intitulés</u>	
<u>29.5 Frais</u>	

**Annexe 1**  
**Grille tarifaire Service VoIP**

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

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

Les appels vers les pays figurant en gras dans le tableau ci-dessous se voient appliquer une tarification mobile différente de celle des fixes (cf. tarifs figurant dans la colonne « Mobiles » du tableau) alors que les appels vers les mobiles des pays qui ne sont pas en gras sont facturés au même tarif que pour un appel vers un numéro fixe.

Période d'application des tarifs téléphoniques :

- Heures pleines : du lundi au vendredi de 8h à 19h
- Heures creuses : du lundi au vendredi entre 00h et 7h59 et entre 19h01 et 00h, et les samedis, dimanches et jours fériés, de 00h à 24h

	FIXES			MOBILES		
	CR	CC		CR	CC	
		Heures pleines	Heures creuses		Heures pleines	Heures creuses
<u>Vers France Métropolitaine, et DROM / COM</u> (Guadeloupe, Guyane française, Martinique, Mayotte, La Réunion (île), Saint-Barthélemy, Saint Martin, St-Pierre-et-Miquelon).	0,078 €	0,028 € / min	0,014 € / min	0,161 €	0,080 € / min	0,039 € / min
<u>Vers Europe Proche et Amérique du Nord</u> ( <b>Açores, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique</b> , Canada, <b>Danemark, Espagne et Canaries, Etats-Unis, Finlande, Grèce, Guernesey, Irlande, Italie et Vatican, Jersey, Liechtenstein, Luxembourg, Madère, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Suède, Suisse</b> )	0,078 €	0,028 € / min	0,014 € / min	0,12 €	0,442 € / min	0,342 € / min
<u>Vers Maghreb</u> (Algérie, <b>Maroc</b> , Tunisie)	0,12 €	0,48 € / min	0,33 € / min	0,12 €	0,559 € / min	0,409 € / min
<u>Vers Europe / Amérique du Nord</u> (Alaska, Albanie, Biélorussie, <b>Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Estonie</b> , Féroé (îles), Gibraltar, Groenland, Hawaï (îles), <b>Hongrie, Islande</b> , Lettonie, <b>Lituanie, Macédoine, Malte</b> , Moldavie, <b>Pologne, Roumanie</b> , Saint-Marin, <b>Slovaquie, Slovénie, République Tchèque, Turquie, Ukraine, Monténégro, Serbie</b> )	0,078 €	0,028 € / min	0,014 € / min	0,12 €	0,702 € / min	0,552 € / min
<u>Vers Afrique et Océanie</u> ( <b>Afrique du Sud ( indép.), Angola</b> , Ascension (îles), <b>Benin</b> , Botswana, Burkina Faso, Burundi, <b>Cameroun</b> , Cap Vert, République d'Afrique Centrale, <b>Comores</b> , Congo, République démocratique du Congo, <b>Côte d'Ivoire</b> , Djibouti, Égypte, Érythrée, Éthiopie, <b>Gabon</b> , Gambie, Ghana, <b>Guinée</b> , Guinée-Bissau, Guinée équatoriale, Kenya, Lesotho, Libéria, <b>Lybie</b> , Madagascar, Malawi, <b>Mali</b> , Maurice (île), Mauritanie, Mozambique, Namibie, Niger, <b>Nigeria</b> , Nouvelle-Calédonie, Ouganda, Polynésie Française, <b>Rwanda</b> , Sao Tomé-et-Principe, <b>Sénégal, Seychelles</b> , Sierra	0,12 €	0,99 € / min	0,80 € / min	0,12 €	1,212 € / min	1,022 € / min

	FIXES			MOBILES		
	CR	CC		CR	CC	
		Heures pleines	Heures creuses		Heures pleines	Heures creuses
Leone, Somalie, Soudan, Sainte-Hélène, Swaziland, Tanzanie, <b>Tchad</b> , Togo, Wallis-et-Futuna, Ouganda, Zambie, <b>Zimbabwe</b> )						
<u>Vers Amérique centrale</u> (Anguilla (île), Antigua-et-Barbuda, Aruba, Bahamas, Barbade, Belize, Bermudes (îles), Bonaire, Caïman (îles), Costa Rica, Cuba, Curaçao, <b>République Dominicaine</b> , Dominique, <b>El Salvador</b> , Falkland (îles), Grenade, Guatemala, <b>Haïti</b> , Honduras, Jamaïque, Mexique, Montserrat (île), Nicaragua, <b>Panama</b> , Porto Rico, Saba, Saint-Christophe, Sainte-Lucie, Saint-Eustatius (île), Saint-Kitts et Nevis, Saint-Martin, Saint-Vincent-et-les-Grenadines, Trinité-et-Tobago, Turks-et-Caïcos (îles), Vierges américaines (îles), Vierges britanniques (îles).	0,12 €	1,10 € / min	0,86 € / min	0,12 €	1,322 € / min	1,082 € / min
<u>Vers Amérique du Sud</u> ( <b>Argentine</b> , <b>Bolivie</b> , <b>Brésil</b> , <b>Chili</b> , <b>Colombie</b> , <b>Equateur</b> , Guyane, <b>Paraguay</b> , <b>Pérou</b> , Suriname, <b>Uruguay</b> , <b>Venezuela</b> )	0,12 €	0,84 € / min	0,49 € / min	0,12 €	1,062 € / min	0,712 € / min
<u>Vers Asie 1, Russie, Australie et Nouvelle-Zélande</u> ( <b>Australie</b> , Azerbaïdjan, <b>Chine</b> , <b>Corée du Sud</b> , Emirats arabes unis, Géorgie, Hong Kong, <b>Israël</b> , <b>Japon</b> , Kirghizistan, <b>Malaisie</b> , <b>Nouvelle-Zélande</b> , Palestine, <b>Philippines</b> , Russie, <b>Singapour</b> , Tadjikistan, <b>Taiwan</b> , <b>Thaïlande</b> , Turkménistan et les réseaux spécialisés (Astelit, Baltic Communications Limited, Combellga, Comstar, Sovintel)	0,12 €	0,49 € / min	0,34 € / min	0,12 €	0,712 € / min	0,562 € / min
<u>Vers Asie 2 et reste de l'Océanie</u> (Afghanistan, Arabie Saoudite, Arménie, Bahreïn, <b>Bangladesh</b> , Bhoutan, Brunei, Cambodge, Cook (îles), Corée du Nord, Diego Garcia, Fidji (îles), Guam, <b>Inde</b> , <b>Indonésie</b> , Iran, Irak, <b>Jordanie</b> , <b>Kazakhstan</b> , Kiribati (île), Koweït, Laos, <b>Liban</b> , Macao, Maldives, Mariannes (îles), Marshall (îles), Micronésie, Mongolie, Myanmar, Nauru (île), Népal, Niue, Norfolk (île), Oman, <b>Ouzbékistan</b> , Pakistan, Palau (îles), Papouasie-Nouvelle-Guinée, <b>Qatar</b> , Salomon, Samoa américaines, Samoa occidentales, Sri Lanka, Syrie, Timor oriental, Tokelau, Tonga, Tuvalu, Vanuatu, <b>Vietnam</b> , Yémen).	0,12 €	1,14 € / min	0,94 € / min	0,12 €	1,362 € / min	1,162 € / min

### Numéros spéciaux

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

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