

# Conditions Générales d'Abonnement au Service Téléphone par Satellite

Ces conditions générales définissent les prestations que Nordnet fournit au Client dans le cadre de l'accès au Service Téléphone par Satellite et les obligations réciproques qui en découlent. Elles peuvent être complétées par des conditions spécifiques, pour les prestations optionnelles que le Client a choisies et par des conditions particulières ou un bon de commande qui décrivent la situation particulière du Client. Les conditions spécifiques peuvent déroger aux conditions générales. Ces conditions (générales, spécifiques, particulières) sont remises au Client lors de la souscription.

Les tarifs correspondants et leurs modalités d'application sont précisés dans l'Annexe tarifaire du Service Téléphone par Satellite (ci-après désigné : « Annexe tarifaire »).

Le Client peut consulter et se renseigner sur l'ensemble des tarifs via les différents canaux :

- sur le Site Nordnet : [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com) > assistance > les tarifs (connexion facturée selon le tarif du fournisseur d'accès internet) ;
- par téléphone ; L'ensemble des documents énoncés ci-dessus constitue le contrat d'abonnement au Service Téléphone par Satellite, ci-après désigné « le Contrat ».

Les termes et expressions suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné ci-dessous s'ils apparaissent avec leur première lettre en majuscule, qu'ils soient au singulier ou au pluriel dans le présent Contrat, y compris le Bon de Commande, ou dans tout autre document émanant de Nordnet se rapportant à l'Offre y compris dans le préambule de ces documents :

- « *Bon de commande* » : formulaire de souscription à une Offre de Nordnet et qui peut être en ligne ou hors ligne.
- « *Commande* » : acceptation par le Client d'une Offre de Nordnet quel que soit le canal de vente.
- « *Espace Abonné* » ou « *Compte Abonné* » : espace dédié au Client auquel il accède à partir de [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com) ou [www.nordnet.fr](http://www.nordnet.fr) en utilisant ses identifiants et lui permettant d'accéder à certaines informations et d'effectuer certaines actions.
- « *Offre* » : Offre de Service ou Matériel proposée par Nordnet. Une Offre peut comporter plusieurs formules d'abonnement et options.
- « *Parabole* » : Parabole extérieure bidirectionnelle permettant de recevoir et d'émettre des données à haute vitesse par voie satellitaire.
- « *Jour J* » : Date de réinitialisation du volume mensuel alloué dans le cadre de l'Offre souscrite.
- « *Kit Satellite* » : Kit mis à disposition par Nordnet et composé :
  - d'une Parabole, une tête de réception/émission comportant un outil d'aide au pointage, environ 20 m de câble connecteur F, un câble ethernet RJ45, un guide d'installation, un tutorial vidéo sur DVD,
  - d'un modem prêt à l'usage (port ethernet pour raccordement au micro-ordinateur ou à un équipement type routeur hub ou switch).
- « *Matériel* » : équipements mis à disposition par Nordnet dans le cadre de l'Offre, ou vendus par Nordnet, et dont les caractéristiques sont présentées sur le Site Nordnet ou sur le Bon de Commande.
- « *Téléphone par Satellite* » : 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 à 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 par Nordnet.
- « *Service(s)* » : services visés dans l'Offre de Nordnet.
- « *Site Nordnet* » : site Internet consultable à l'adresse [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com).
- « *Réseau* » : le réseau exploité par Nordnet pour fournir au public des services de télécommunications par satellite ;
- « *Point de terminaison* » : le premier point d'accès physique du Réseau installé par Nordnet dans les locaux du Client. Il est matérialisé, selon les cas, par un dispositif de terminaison intérieure, à défaut, par la première prise téléphonique ;
- « *Client* » : la personne physique qui conclut pour ses besoins personnels, en son nom et pour son compte, le contrat d'abonnement au Service Téléphone par Satellite et qui en devient le titulaire.;
- « *Tiers payeur* » : la personne physique ou morale désignée par le Client pour recevoir les factures, accompagnées, le cas échéant, du détail des communications, et procéder à leur règlement. En cas de désignation d'un tiers payeur, le Client demeure titulaire des droits et obligations à l'égard de Nordnet.

## ARTICLE 1. PRESTATIONS FOURNIES PAR NORDNET

### 1.1 Contenu du Service

#### 1.1.1 Présentation

L'Offre comprend un Service de téléphonie sur IP (facturation en fonction de la consommation du Client, selon des tarifs définis au sein du présent Contrat et/ou sur le Site Nordnet).

Ce Service permet au Client, dans les conditions prévues au sein des présentes :

- d'appeler les téléphones fixes et mobiles situés en France et à l'étranger, suivants les tarifs et destinations visés en Annexe des présentes,
- de bénéficier d'appels gratuits vers le service de messagerie vocale (888) et entre les abonnés à la téléphonie sur IP proposée par Nordnet,
- de consulter le journal des numéros appelés (4 derniers chiffres masqués),
- de suivre sa consommation sur son Espace Abonné,
- de bénéficier d'un forfait standard d'installation sur site via un partenaire antenniste de Nordnet.

Il est précisé que tous les appels sont limités à deux heures de communication par appel (le Client doit raccrocher et rappeler le correspondant ensuite).

Toute communication sera facturée à la seconde (sauf pour les numéros spéciaux qui sont facturés à la minute), aux tarifs en vigueur, fonction des destinations d'appels ou du numéro spécial appelé et un coût de mise en relation, variable en fonction de la destination de l'appel ou du numéro spécial appelé, sera également ajouté pour chaque appel passé. Les tarifs et coûts de mise en relation applicables sont définis sur le Site Nordnet et en Annexe des présentes.

Le Client peut appeler les numéros spéciaux (notamment numéros surtaxés de type 08 et numéros courts), lesquels sont facturés à la consommation selon les tarifs accessibles sur le Site Nordnet et en annexe des présentes. Un prix destiné à rémunérer la prestation de service obtenue en appelant ce numéro pourra également être facturé (ce prix est déterminé par le fournisseur du service ainsi appelé).

### **1.1.2 La ligne téléphonique IP**

Le Téléphone par Satellite permet de disposer d'une ligne téléphonique IP. Un numéro de téléphone de type 09xxxxxxx sera attribué par Nordnet au Client (sur indication de PSN, notre opérateur de téléphonie sur IP).

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

Ce numéro permettra au Client d'être appelé par toute personne, moyennant le coût d'un appel local (pour tout appel depuis un poste fixe national et sous réserve de l'éventuel surcoût appliqué par l'opérateur de l'appelant), mais également d'appeler l'ensemble des numéros de postes fixes et mobiles dans les limites notamment géographiques, et selon la tarification décrite sur le Site Nordnet et en annexe des présentes.

Le Client est informé que les appels entrants ou sortants vers un numéro court, spécial ou IP (de type 08xxxxxxx ou 09xxxxxxx,) ne pourront être transmis que s'il existe un protocole d'accord entre les différents opérateurs permettant cet acheminement. Il est donc possible que les appels émis ou reçus depuis ces numéros particuliers puissent ne pas aboutir.

### **1.1.3 Utilisation du Service Téléphone par Satellite**

L'utilisation du Service Téléphone par Satellite ne peut se faire que dans le cadre l'un usage normal ou professionnel limité. Il ne pourra en aucun cas être relié à un appareil de type télécopie. A défaut, Nordnet se réserve le droit de suspendre, voire de résilier l'accès au Service Téléphone par Satellite dans les conditions définies à l'article « Suspension-Résiliation ».

**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 la localisation géographique portée à la connaissance de Nordnet lors de la souscription au Service Téléphone par Satellite. Il est donc nécessaire, en cas de modification de l'une ou l'autre de ses coordonnées, et notamment de l'adresse d'installation, que le Client en avertisse au préalable et par écrit Nordnet. A défaut, Nordnet ne pourra être tenue pour responsable de l'acheminement des appels d'urgence vers un centre d'intervention éloigné de la situation effective du Client.

L'attention du Client 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 est recommandé de ne pas utiliser ce Service pour y raccorder tout système lié à la sécurité des personnes ou des biens.

### **1.1.4 Qualité de la Communication**

Dans le cadre du Service Téléphone par Satellite, le Client est informé du fait que la qualité de l'écoute et de la communication en général peut être moindre 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.

### **1.1.5 Réception de vos messages vocaux**

Le Client peut consulter les messages vocaux qui sont laissés via sa ligne téléphonique IP :

- en composant le 888 sur sa ligne téléphonique IP.

## **1.2 Accès au Réseau et au Service Téléphone par Satellite**

L'accès au Service est subordonné aux conditions cumulatives suivantes :

- **La souscription à l'Offre**

Nordnet recommande au Client de vérifier, avant la souscription au Service, que la géographie et la configuration des lieux lui permettent d'utiliser une liaison satellite et que juridiquement, il a la possibilité d'installer, au lieu prévu, une Parabole.

Nordnet recommande au Client de prendre en compte :

- o les éléments physiques ou géographiques du type immeuble, arbre, montagne ou mont (une vue dégagée, c'est-à-dire dépourvue d'obstacles) vers le sud est nécessaire ;
- o les sources électromagnétiques du type proximité avec un aéroport ;
- o les obstacles juridiques du type installations classées, règles d'urbanisme, règlement de copropriété ou refus du propriétaire (si Vous êtes locataire), etc. ;
- o la Parabole doit pointer vers le sud.

#### **- L'installation du Matériel suivant le guide d'installation contenant les préconisations à prendre en considération**

Le Client doit fournir à Nordnet toutes les informations techniques qui s'avèreraient nécessaires à l'activation du Service.

Le Matériel mis à disposition par Nordnet est pré-paramétré pour fonctionner avec le Service. Nordnet met à la disposition du Client à partir de son Espace Abonné, un outil de pointage et de polarisation afin de vérifier la bonne installation de la parabole.

Nordnet attire l'attention du Client 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. Aussi, un antenniste partenaire de Nordnet contactera le Client dans un délai de 15 jours maximum suivant la livraison du Kit Satellite, pour fixer avec lui la date à laquelle il pourra réaliser l'installation du Kit Satellite dans les conditions visées à l'article « Raccordement ».

#### **- La réception des identifiants**

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

#### **- L'activation du Service**

L'accès au Téléphone par Satellite nécessite que le téléphone du Client soit sous tension et soit relié à la NordnetBox elle-même reliée au démodulateur satellite selon les spécifications et modalités décrites dans la documentation jointe, ou sur simple demande auprès de Nordnet.

### **1.3 Annuaire**

#### **1.3.1 Inscription dans la base de données des abonnés au Service Téléphone par Satellite**

Dans le cadre de l'abonnement au Service Téléphone par Satellite, le Client est inscrit dans la base de données des abonnés Nordnet.

Cette base, sous réserve des droits exprimés par le Client en matière de protection de ses données personnelles, est mise à disposition des fournisseurs de services de renseignements téléphoniques et des éditeurs d'annuaires en faisant la demande, et ce à des fins de parution sous leur responsabilité et selon leurs propres règles éditoriales.

Les données à caractère personnel relatives au Client peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union européenne (UE) lorsque la base est mise à disposition de fournisseurs de renseignements téléphoniques ou d'éditeurs d'annuaires étrangers situés en dehors de l'UE.

#### **1.3.2 Droits du Client au titre de l'Annuaire Universel**

Le Client a la possibilité de s'opposer à tout moment et gratuitement à ce que ce numéro de téléphone ainsi que ses coordonnées soient publiés dans les annuaires et utilisés pour des services de renseignements (Liste Rouge). Ainsi, à défaut d'opposition expresse de la part du Client, leur publication est automatique.

L'abonné a la possibilité de faire inscrire dans la base de données des abonnés au service de téléphonie fixe Nordnet à des fins de parution notamment les données suivantes : numéro de téléphone, nom, prénom, ou raison sociale, adresse d'installation de la ligne, profession ou activité, adresse électronique (uniquement dans les annuaires et services de renseignements électroniques).

Le Client peut également modifier les critères de parution concernant ses données.

Ainsi, le Client peut s'opposer :

- à ce que l'adresse complète de son domicile figure sur les annuaires et services de renseignements, sauf lorsque l'activité professionnelle indiquée consiste à fournir des biens ou des services aux consommateurs ;
- à ce qu'il soit fait référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie ;
- que ses coordonnées soient utilisées dans des opérations de prospection directe à l'exception des opérations concernant la fourniture du service et relevant de la relation contractuelle entre le Client et Nordnet (Liste anti-prospection).
- ou encore à figurer dans des listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son numéro de

téléphone.

Le Client, en tant que titulaire de la ligne, peut, sous sa responsabilité, demander à ce que l'inscription de ses coordonnées soit remplacée par celle d'un des utilisateurs de cette ligne, sous réserve que le Client ait recueilli l'accord exprès et préalable de l'utilisateur concerné et qu'il produise les justificatifs demandés par Nordnet.

Le Client, en tant que titulaire de la ligne, garantit à Nordnet l'exactitude de toutes les informations fournies en vue de l'enregistrement de ses propres inscriptions et/ou de celles des utilisateurs désignés dans la base de données des abonnés au Service Téléphone par Satellite. Le Client reste seul responsable de ces informations pour lesquelles il aura fourni l'ensemble des accords et justificatifs demandés.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression de ses données. Le Client peut exercer ces droits en s'adressant à Nordnet.

## ARTICLE 2. CONDITIONS DE SOUSCRIPTION DU CONTRAT

### 2.1 Modalités

Le Service est réservé pour une utilisation en France métropolitaine (Corse comprise). Il est rappelé que la présente Offre est proposée au titre du Service Universel et qu'elle bénéficie en tant que telle de conditions particulières. Par conséquent, si le Client souscrit une autre Offre de communications électroniques de Nordnet, alors il ne sera plus considéré comme client au titre du Service universel et se verra appliquer les conditions du nouveau service souscrit.

Lors de la souscription du Contrat, Nordnet demande au Client de justifier son identité ainsi que l'adresse de son installation. Les dettes contractées au titre d'un contrat d'abonnement au service téléphonique de Nordnet devront être réglées préalablement à la souscription de tout nouveau contrat d'abonnement au Service Téléphone par Satellite.

### 2.2 Défauts de déclaration

Si le Client a omis de faire état de l'existence de dettes préalables ou si le Client a effectué des déclarations inexactes lors de la souscription du contrat, Nordnet lui adressera, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, une mise en demeure de régulariser sa situation dans un délai de huit (8) jours calendaires.

A défaut de régularisation de cette situation à l'issue de ce délai, Nordnet peut résilier de plein droit le contrat sans autre formalité. Les sommes dues au titre du contrat résilié sont alors immédiatement exigibles.

### 2.3 Défauts de fourniture des pièces justificatives

En attente de la réception des pièces justificatives visées à l'article 2.1, la ligne du Client est mise en service restreint minimum. Ce service restreint permet de recevoir les appels et d'appeler les numéros de téléphone gratuits (services par opérateur, service de libre appel et service d'urgence).

## ARTICLE 3. DURÉE DU CONTRAT

Le contrat entre en vigueur à compter de la validation de la Commande par le Client. Il est conclu pour une durée indéterminée à compter de la mise en service. La date de mise en service correspond au jour où l'installation permet l'établissement de communications téléphoniques sur le Réseau.

## ARTICLE 4. RACCORDEMENT

### 4.1 Délai

Nordnet convient avec le Client, dès l'enregistrement de sa Commande, d'une date de mise en service de l'accès au Réseau. Sauf avis contraire du Client, cette date est fixée dans un délai de vingt-huit(28) jours calendaires à partir de l'enregistrement de la Commande compte tenu de la particularité de l'accès au Réseau via satellite. Ce délai ne s'applique pas dans les cas de mise en Service ou d'installation du Matériel nécessitant des travaux spécifiques ou l'obtention d'autorisations imposées par les lois et règlements. La date initialement convenue peut être modifiée d'un commun accord. Nordnet effectue le raccordement aux jours et heures ouvrables des services techniques chargés du raccordement.

En cas de dépassement, non dû à un cas de force majeure, du délai ci-dessus, le Client qui agit en tant que consommateur peut résoudre le contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable (la charge de la preuve appartenant au consommateur), si, après avoir enjoint selon les mêmes modalités, Nordnet d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, cette dernière ne s'est pas exécutée dans ce délai. Cependant, dans les cas où délai de mise en service constitue une condition essentielle de la Commande (ce qui est le cas lorsque Nordnet s'est engagée à garantir une mise en service dans un délai précis), alors le Client pourra résoudre le Contrat dans les conditions précitées, sans mise en demeure préalable.

Ce Contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par Nordnet, de la lettre par laquelle le Client l'informe de sa décision, si la mise en service n'est pas intervenue 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 jours suivant la date à laquelle le Contrat a été dénoncé. Ce remboursement s'effectue par tout moyen de paiement.

La livraison du Matériel par Nordnet est effectuée en France métropolitaine exclusivement, à l'adresse indiquée au sein du Bon de Commande, soit par la remise du Matériel à toute personne présente à cette adresse, soit en cas d'absence, par le dépôt d'un simple avis de mise à disposition, ou encore à un prestataire ou à tout autre tiers professionnel, sur la demande du Client, si le Client a souscrit au Service par son intermédiaire.

Le Client s'engage à ne pas retarder ni empêcher la réception du Matériel.

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

En cas de réception d'un Matériel défectueux, celui-ci doit être retourné à Nordnet, dans les conditions visées à l'article « Equipement et Installation ».

#### 4.2 Conditions techniques de raccordement

Un antenniste partenaire de Nordnet contactera le Client dans un délai de 15 jours maximum suivant la livraison du Kit Satellite, pour fixer avec lui la date à laquelle il pourra réaliser l'installation du Kit Satellite. L'antenniste partenaire assurera, dans le cadre d'un forfait standard d'installation : la fixation de la Parabole (en murale principalement à une hauteur maximale de 7 mètres avec fourniture et pose d'un bras de déport), le pointage de la Parabole avec un réglage sur la position satellitaire de l'opérateur satellitaire, le réglage et la descente du câble coaxial de 15 mètres maximum jusqu'au modem satellite (ces derniers équipements sont posés en intérieur avec la contrainte de la proximité d'une prise de courant reliée à la terre). Le bâtiment sur lequel l'installation s'effectuera doit être facilement accessible par l'antenniste, par voie carrossable, et être situé en France métropolitaine. Toute prestation supplémentaire au forfait standard sera à la charge du Client.

## ARTICLE 5. SERVICE APRÈS-VENTE DU SERVICE TELEPHONE PAR SATELLITE

Nordnet s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du service téléphonique jusqu'au Point de terminaison.

Nordnet s'engage à garantir l'installation du matériel extérieur (repointage de l'Antenne, remplacement de tout ou partie du Matériel si nécessaire), sauf en cas de faute du Client ou de fait d'un tiers (dans ce cas, le Client devra assumer le coût de l'intervention sur l'installation). Dans ce cadre, Nordnet fera ses meilleurs efforts pour qu'un partenaire antenniste contacte le Client dans les quarante-huit (48) heures (jours ouvrables) qui suivent la signalisation par le Client du dérangement au service après-vente.

L'accueil téléphonique du service après-vente est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00 et le samedi de 9h00 à 16h00 (09 69 360 360). Le tarif de l'appel depuis une ligne fixe Nordnet figure au sein de l'Annexe tarifaire. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, le Client consulte les tarifs de l'opérateur.

## ARTICLE 6. ÉQUIPEMENTS ET INSTALLATIONS

### 6.1 Matériel

Les équipements terminaux destinés à être raccordés au Réseau doivent être conformes aux spécifications techniques d'interfaces de Nordnet pour pouvoir offrir tous les services supportés par l'interface et/ou être conformes aux exigences essentielles.

Sur la demande de Nordnet, le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du Réseau ou des services qui serait due à des conditions de raccordement ou d'utilisation des équipements terminaux non conformes à la réglementation des communications électroniques.

Pour bénéficier du Service Téléphone par Satellite, il est indispensable de disposer du Matériel suivant :

- Une Parabole compatible avec le service fourni par ASTRA SES (satellite Astra 2F 28°2 Est en bande KA) ou par Eutelsat. La Parabole est livrée au sein du Kit Satellite mis à disposition et livré par Nordnet. La Parabole reste la propriété de la société Nordnet. Une fois la Parabole installée chez le Client, elle devient un immeuble par destination et doit donc rester attachée au domicile du Client.
- Une NordnetBox : pendant la durée du Contrat, Nordnet met à la disposition du Client une NordnetBox, qui reste la propriété pleine et entière de Nordnet.

- Un téléphone : il appartient au Client de vérifier la compatibilité du téléphone qu'il souhaite utiliser avec la technologie employée.

## 6.2 Entretien et garde

Le Matériel mis à la disposition par Nordnet dans le cadre de la fourniture du Service 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 disposition, ne sera en aucun cas transférée, à moins que le Client ne procède au paiement intégral du prix du Matériel (disponible sur simple demande auprès de Nordnet).

Le Client supporte et assure la charge des risques de détérioration ou de disparition (sous réserve de l'usure normale ou d'un vice propre au Matériel), de perte ou de vol, résultant de fait d'un tiers ou d'intempéries dès la réception du Matériel et pendant toute la durée de sa mise à disposition par Nordnet. Le Client sera donc responsable en cas de réalisation de ces risques.

En cas de défectuosité de tout ou partie du Matériel dont le Client est en mesure de nous justifier, Nordnet s'engage à remplacer le Matériel ou la partie du Matériel que le Client lui aura retourné préalablement 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 a été livré, sauf si la défectuosité est due à une faute, négligence, maladresse ou malveillance de du Client ou de toute personne ou chose dont le Client a la garde.

## ARTICLE 7. CONDITIONS D'INTERVENTION

### 7.1 Information des personnes mandatées par Nordnet

Le Client veillera à informer les personnes mandatées par Nordnet de l'existence et de l'emplacement des canalisations (exemples : gaz, électricité, eau) et équipements de toute nature et notamment de télécommunications ainsi que de tous autres facteurs de risque lors des interventions dans la propriété desservie.

### 7.2 Accès des personnes mandatées par Nordnet

Le Client veillera également à assurer aux personnes mandatées par Nordnet, et qui justifient de leur qualité, la possibilité d'accéder au local où est installé le Point de terminaison lors des interventions dans la propriété desservie.

## ARTICLE 8. PRIX

### 8.1 Structure des prix

Conformément à l'Annexe tarifaire, le prix des prestations fournies par Nordnet se décompose de la manière suivante :

#### **8.1.1 Frais de mise en service et frais de déplacement y afférents**

##### Frais de mise en service

La souscription du Contrat donne lieu au paiement de frais de mise en service d'un montant de 55 euros TTC.

Des frais supplémentaires sont facturés, après acceptation d'un devis, lorsque :

- l'installation du Service entraîne des difficultés exceptionnelles de mise en service. Ces frais supplémentaires ne sont facturés, dans les conditions fixées au sein de l'Annexe tarifaire, que si le Service doit être établi à une adresse d'installation différente de celle du domicile fiscal du Client ;
- ou lorsque Nordnet accepte d'installer le Service, à la demande du Client, dans des conditions autres que celles qu'elle a fixées.

##### Frais de déplacement

Outre les frais de mise en service précités, Nordnet facture au Client des frais de déplacement d'un montant de 69 euros TTC lorsque la mise en service nécessite l'intervention d'un technicien au domicile du Client. Le déplacement d'un technicien chez le Client fait l'objet d'une prise de rendez-vous systématique. En conséquence, en cas de non-respect par le Client de la date de rendez-vous alors que le technicien s'est déplacé, Nordnet facture l'intégralité des frais de déplacement du technicien au Client. Son montant figure au sein de l'Annexe tarifaire.

#### **8.1.2 Abonnement**

La mise à disposition des prestations objet du Contrat donne lieu au paiement d'un abonnement mensuel payable d'avance, qui prend effet à compter de la mise en service définie à l'article 3, sauf le cas particulier des coûts de mise en relation et des

consommations (notamment hors forfait), lesquels seront facturés le premier jour ouvré du mois suivant le mois au cours duquel ils ont été enregistrés.

### **8.1.3 Prix des communications**

Le Client trouve le détail de la tarification des communications en Annexe. Les communications sont facturées conformément au relevé des consommations enregistrées par le central téléphonique. Ce relevé atteste de l'existence des communications passées au titre du Contrat.

### **8.2 Modifications de prix**

Les modifications de prix sont applicables en cours d'exécution du contrat et portées à la connaissance des Clients avant leur application dans les conditions prévues au paragraphe 3 de l'article 14.

## **ARTICLE 9. PAIEMENT**

### **9.1 Facturation**

Les sommes dues au titre du Contrat font l'objet de factures, avec leurs annexes éventuelles, qui sont adressées au Client ou, le cas échéant, au Tiers payeur désigné par celui-ci. Le Client est responsable du paiement des factures en cas de défaillance du Tiers payeur. La première facture est établie au prorata temporis.

### **9.2 Conditions de paiement des factures**

Les sommes facturées sont dues à la date d'établissement de la facture. La date limite à laquelle le paiement doit être parvenu à Nordnet est portée sur la facture. Le non respect de cette date donne lieu à l'application des mesures pour retard de paiement prévues à l'article 11. Le paiement doit être parvenu à Nordnet dans le délai de dix (10) jours suivant la date d'établissement de la facture ; ce délai peut être réduit à cinq (5) jours pour les factures intercalaires.

Le Client peut notamment payer ses factures par prélèvement automatique sur un compte bancaire.

### **9.3 Prélèvement SEPA**

Le prélèvement SEPA est un prélèvement libellé en euros initié par Nordnet sur la base de l'autorisation préalable du débiteur, désignant le Client ou un Tiers payeur, formalisée par un formulaire unique appelé « Mandat de prélèvement SEPA », mis à disposition par Nordnet et complété et signé par le débiteur, contenant un double mandat : l'un donné à Nordnet de présenter des demandes de prélèvements sur le compte désigné du débiteur, le second donné à la banque du débiteur l'autorisant à débiter ledit compte.

### **9.4 Délai de prescription**

En application du Code des Postes et Communications Electroniques, le délai de prescription des créances est d'un (1) an.

## **ARTICLE 10. INFORMATIONS ET RÉCLAMATIONS SUR FACTURES**

### **10.1 Informations**

Nordnet tient à la disposition du Client, en l'état des techniques existantes et pendant les douze (12) mois qui suivent la date d'établissement de la facture qu'elle lui a adressée, le relevé des communications et tous les éléments d'information sur les prestations facturées au titre de ce Contrat.

### **10.2 Réclamations**

Le Client peut adresser sa réclamation à Nordnet par lettre à l'adresse suivante : 111 rue de Croix, BP 60985, 59510 Hem, France, en exposant l'objet de la réclamation, l'intitulé du contrat, le numéro d'abonné, le numéro de contrat, les circonstances et les demandes.

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

Si le Client fait une réclamation, l'obligation de paiement de la somme contestée est suspendue. Le Client est néanmoins tenu de payer les abonnements ou la partie non contestée de la facture.

Si Nordnet confirme le montant de la somme contestée à l'issue du traitement de la réclamation, alors le paiement de cette somme devient immédiatement exigible. Si la réclamation du Client est justifiée, alors le montant contesté fera l'objet d'une régularisation sur la facture suivante.

## ARTICLE 11. CONSÉQUENCES DU DÉFAUT DE PAIEMENT DES FACTURES

### 11.1 Suspension et résiliation

Tout impayé, rejet, retard de paiement même partiel non justifié d'une seule facture ou échéance entraîne, quinze (15) jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, demeurée sans réponse :

- l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues à Nordnet, y compris les mensualités restant à courir jusqu'à la fin de la période d'engagement conformément à l'article « Résiliation ». Il est précisé que si le Client bénéficie d'un Service d'accès à Internet dans le cadre d'une Offre avec période d'engagement supérieure à 12 mois, alors les sommes exigibles seront calculées selon les modalités définies à l'article L.121-84-6 du Code de la consommation ;
- la résiliation de plein droit du Contrat et des Options qui lui sont éventuellement associées par lettre recommandée avec accusé de réception, mettre l'autre partie en demeure de respecter ses engagements.
- l'application, par Nordnet, d'un intérêt de retard calculé depuis le lendemain de la date d'échéance de la facture jusqu'à son complet règlement à un taux égal à douze pourcent (12%) l'an sans que celui-ci ne puisse être inférieur à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal français,
- si le Client a choisi le paiement par prélèvement, l'application par Nordnet des frais de rejet de prélèvement (8€, ce montant pouvant varier si le Client réside hors de France) ou frais de LRAR.

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

### 11.2 Service restreint minimum

Par dérogation à l'article 11.2, et en cas de non-paiement d'une facture, Nordnet fournit pendant un (1) an le service restreint minimum si le Client fait l'objet d'une procédure de saisie (loi n° 91-650 du 9 juillet 1991) ou si celui-ci bénéficie d'un plan de règlement amiable ou d'un redressement judiciaire civil (loi n° 89-1010 du 31 décembre 1989).

## ARTICLE 12. RESPONSABILITÉ

### 12.1 Responsabilité de Nordnet

Nordnet est responsable de la mise en place des moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Réseau et du service téléphonique jusqu'au Point de terminaison. Toutefois, sa responsabilité ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- en raison de la nature ou du contenu des messages ou informations acheminés sur le Réseau,
- en raison de la facturation des services d'information ou de transaction accessibles par le Réseau,
- pour les prestations assurées par des tiers. Ces prestations s'entendent comme toute prestation faisant l'objet, entre le Client et un tiers, d'une relation contractuelle distincte des présentes. Sont considérés comme tels, sans que cette liste soit limitative, le cas des appels émis par le Client et transportés, dans le cadre d'une présélection par un opérateur tiers (présélection permanente ou appel par appel), le cas des appels reçus par le Client et provenant du Réseau d'un opérateur tiers, le cas des appels émis par le Client à destination de numéros spéciaux attribués à des tiers et ce quand bien même Nordnet assurerait la facturation de ces appels,
- en cas de non-respect par le Client de ses obligations,
- en cas de non-conformité de l'installation électrique du Client aux normes en vigueur,
- en cas de défaut de dispositif de protection ou de protection inefficace contre les risques de surtension,
- en cas de défaut de compatibilité électromagnétique du lieu où est installé le Point de terminaison,
- si l'entretien des installations et câblages internes à la propriété desservie, y compris en amont du point de terminaison, n'est pas assuré par Nordnet,
- en cas de force majeure définie à l'article 13 ou de tout fait d'un tiers,
- en cas de survenance d'avaries satellite ou de conditions météorologiques fortement dégradées (vents forts, neiges abondantes, orages et fortes pluies) localisés aux deux extrémités de la liaison.

En tout état de cause, Nordnet reste étrangère à tous litiges qui peuvent opposer le Client à des tiers à l'occasion du contrat. En complément, il est précisé que le Service faisant appel à une technologie spécifique, des interférences ou perturbations peuvent intervenir, y compris du fait de la configuration de l'environnement du domicile du Client ou des conditions météorologiques. En outre, Nordnet ne pourra être tenue responsable, ni à l'égard du Client, 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 (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.

### **12.2 Responsabilité du Client**

Le Client est responsable, à l'intérieur de la propriété desservie après le Point de terminaison, de l'utilisation des services fournis, de la ligne téléphonique et des équipements qui y sont raccordés. Le régime de responsabilité dans le cas d'un raccordement d'équipements terminaux mis en libre service à l'extérieur des locaux du Client est précisé dans des conditions spécifiques.

## **ARTICLE 13. CAS DE FORCE MAJEURE**

Outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence de la Cour de Cassation, sont considérés comme des cas de force majeure ou cas fortuits : les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les inondations, les incendies, la foudre, les phénomènes d'origine électrique ou électromagnétique qui perturbent le Réseau, les grèves, les attentats, les restrictions légales à la fourniture de services de télécommunications et, de façon générale, les événements ayant nécessité l'application de plans locaux ou nationaux de maintien de la continuité des services de télécommunications, et tout autre événement de force majeure ou cas fortuit au sens de l'article 1148 du Code civil.

## **ARTICLE 14. MODIFICATIONS**

Nordnet peut être amenée à supprimer une prestation comprise dans le Service dont elle a la charge ou à en modifier les conditions matérielles d'utilisation en respectant un préavis de six (6) mois.

Lorsque ce changement rend nécessaire le remplacement ou l'adaptation significative de certains équipements terminaux, Nordnet en informe le Client au moins dix-huit (18) mois à l'avance ; ce délai peut être réduit à six (6) mois en accord avec l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes. Le remplacement ou l'adaptation des équipements terminaux sont à la charge du Client.

En dehors des cas prévus ci-dessus ou de celui de la suppression de ses prestations, Nordnet informe le Client de toute modification de ses prestations ou de toute modification contractuelle au moins un (1) mois avant leur entrée en vigueur. Le Client peut résilier son contrat à l'occasion des modifications par Nordnet des prestations ou du contrat jusque dans un délai de quatre (4) mois après l'entrée en vigueur de la ou des modifications ou suppressions susmentionnées, sans pénalités et sans droit à dédommagement.

## **ARTICLE 15. SUSPENSION - RÉSILIATION DU CONTRAT**

### **15.1 Suspension**

Le Service proposé par Nordnet doit être utilisé pour les finalités pour lesquelles il est destiné, dans le respect des droits des tiers et de la réglementation. Dans certaines hypothèses, Nordnet peut donc être amenée à suspendre en tout ou partie du Service. Le Client est ainsi informé qu'en cas de manquement de sa part à ses obligations contractuelles, relatives notamment au respect des finalités légitimes d'utilisation du Service, de même qu'en cas d'exigence de la loi, d'une autorité agréée ou d'une décision de justice exécutoire, de même que dans l'hypothèse où l'utilisation du Service serait de nature à mettre en péril la qualité des services fournis par Nordnet, à ralentir considérablement les services, ou encore en cas d'usage anormal ou abusif du ou des Services, Nordnet pourra suspendre sans préavis ni indemnité, tout ou partie de la mise à disposition du Service et suspendre l'exécution du Contrat ou tout ou partie du Compte Abonné du Client tant que celui-ci n'a pas remédié au non-respect invoqué ou exécuté la décision de justice précitée. Nordnet informera le Client de la mise en œuvre de cette suspension par tout moyen approprié, sous réserve d'avoir déclaré des coordonnées complètes, existantes et à jour.

Nordnet pourra toutefois, eu égard à la nature du manquement ou aux manquements répétés ou à l'injonction qui lui sera faite :

- ne pas faire usage de cette faculté de suspension et résilier directement le Contrat conformément à l'article « Résiliation »,
- faire application des dispositions de l'article « Résiliation », même si par le passé, pour les mêmes difficultés, Nordnet avait fait application de l'article « Suspension ».

### **15.2 Conséquences de la suspension**

La suspension sera totale ou partielle en fonction de sa cause, des Services ou Matériels concernés ou des limites techniques.

Le Client demeure tenu d'exécuter ses obligations de manière habituelle. Seules les obligations de Nordnet seront suspendues tant que le Client n'aura pas remédié aux circonstances ayant provoqué la suspension.  
En tout état de cause, le service minimum restreint tel que visé à l'article 11 demeure applicable en cas de suspension.

### **15.3 - Résiliation sans faute**

#### **15.3.1 Résiliation à l'initiative du Client**

Le Client peut résilier le Contrat à tout moment, en adressant par voie postale sa demande de résiliation datée et signée et rappelant son numéro d'abonné ainsi que le Service concerné.

La demande de résiliation sera prise en compte dans un délai de dix (10) jours à compter de la date de réception par Nordnet de cette demande de résiliation (date de résiliation effective), sauf indication contraire de du Client précisant un délai de résiliation plus long ne pouvant excéder deux mois sauf accord de Nordnet sur un délai plus long. Il est précisé que si le Client est lié par une période d'engagement, alors sa demande de résiliation vaut demande de ne pas renouveler le Contrat à l'issue de la période d'engagement : la demande est prise en compte dans les 10 jours comme indiqué ci-dessus, mais le Client reste tenu d'acquitter intégralement les sommes restant dues jusqu'au terme de la période d'engagement comme indiqué à l'article « Effet de la résiliation ».

#### **15.3.2 Résiliation à l'initiative de Nordnet**

Nordnet pourra mettre fin au Contrat conformément à l'article « Modification ».

### **15.4 - Résiliation pour motif légitime du Client**

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

- Déménagement

En cas de déménagement hors du territoire sur lequel l'Offre souscrite est disponible, le Client devra en informer Nordnet dans les 30 jours. Le Client sera autorisé à résilier son abonnement dès lors qu'il justifiera, par la production de deux (2) documents pertinents (factures d'électricité, téléphone, etc.), son déménagement hors de ce territoire. Il est rappelé que la Parabole doit rester attachée au domicile du Client et que celui-ci doit donc laisser la Parabole à l'endroit où elle est installée lorsqu'il déménage.

- Décès

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

- Perte d'emploi / Surendettement

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

- Modalités de résiliation

Pour résilier, le Client, ou ses héritiers ou ayants-droits en cas de décès, devront adresser leur demande de résiliation par voie postale en précisant le numéro d'abonné, le numéro de Contrat, le Service concerné, 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 de résiliation. Ce délai pourra être retardé en cas de doute de la part de Nordnet sur les justificatifs fournis. Le cas échéant, Nordnet pourra demander tout justificatif qui lui paraît utile avant de donner suite à la demande de résiliation.

### **15.5 - Résiliation pour faute**

#### **15.5.1 Suspension préalable**

Nordnet peut suspendre tout ou partie de la mise à disposition du Service et suspendre l'exécution du Contrat ou tout ou partie du Compte Abonné du Client, conformément aux conditions fixées à l'article « Suspension ».

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

#### **15.5.2 Résiliation**

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

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

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

### 15.6 Effets de la résiliation

La résiliation du Contrat inclut la désactivation du Service souscrit par le Client. En cas de résiliation, les sommes dues par le Client deviennent immédiatement exigibles.

Il est précisé qu'en toute hypothèse, tout mois commencé au jour de la date d'effet de la résiliation est dû dans son intégralité.

En outre, sauf en cas de résiliation pour motif légitime, les conditions précisées ci-après sont applicables.

- Si le Client n'est pas lié par une période d'engagement, Nordnet procédera au remboursement des sommes éventuellement versées d'avance, sous réserve du paiement des factures restant dues.
- Si le Client est lié à Nordnet par une période d'engagement, alors le paiement des sommes restant dues jusqu'au terme de cette période devra être acquitté dans son intégralité, au jour de la résiliation effective du Contrat. Ce paiement ne constitue pas des frais de résiliation ni une clause pénale mais est dû en raison de la souscription à un contrat à durée déterminée.

Le Matériel éventuellement mis à disposition par Nordnet devra être restitué à Nordnet dans les conditions visées à l'article « Retour du Matériel », dans les quinze (15) jours suivant la résiliation effective du Contrat. La Parabole mise à disposition du Client devra cependant restée installée au domicile du Client et ne doit donc pas être retournée à Nordnet.

Si le Client ne s'est pas conformé à cette obligation dans le délai de quinze (15) jours à compter de l'envoi d'une mise en demeure par Nordnet, le Client sera réputé vouloir conserver le Matériel. Ce dernier pourra dès lors être facturé au Client par Nordnet.

## ARTICLE 16. RÈGLEMENT DES LITIGES

### 16.1 Règlement amiable

Toute réclamation relative au Contrat devra être adressée au Directeur de la Relation Clients, Médiateur de Nordnet, par l'un des moyens suivants :

1. Par lettre à l'adresse suivante : 111 rue de Croix, BP 60985, 59510 Hem, France,
2. Par téléphone au numéro 0800 66 55 44 (appel gratuit depuis la plupart des postes fixes).

en exposant l'objet de la réclamation, l'intitulé du contrat, le numéro d'abonné, le numéro de contrat, les circonstances et les demandes.

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

Nordnet et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution du Contrat.

### 16.2 Juridiction compétente

**Le tribunal compétent sera déterminé conformément aux règles de droit commun, sauf si le Client a la qualité de commerçant.**

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

## ARTICLE 17. LOI APPLICABLE

Ce Contrat est régi par la loi française.

## ARTICLE 18. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données à caractère personnel relatives au Client recueillies par Nordnet sont traitées dans le cadre de l'exécution des présentes conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée. Ainsi, tout Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement des données à caractère personnel le concernant en adressant sa demande :

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

- par courriel à l'adresse coordonnees@nordnet.com. Cette adresse email est destinée à recevoir uniquement les demandes ayant pour objet l'exercice de ses droits par le Client. Aussi, Nordnet se réserve le droit de ne pas répondre aux demandes adressées par courriel à cette adresse et dont l'objet ne porterait pas sur l'exercice de ces droits.

La demande du Client devra être accompagnée de tout justificatif utile et devra préciser :

- l'intitulé du Contrat,
- le numéro du Contrat,
- le numéro d'Abonné,
- l'objet de la demande,
- l'adresse de courrier électronique concernée.

En cas de demande incomplète, Nordnet pourra demander au Client de fournir toute information complémentaire afin de traiter sa demande.

En outre, conformément aux articles 32 et suivants de la loi Informatique et Libertés, Nordnet pourra demander au Client de justifier son identité et, dans les cas prévus par la loi, d'exposer ses motifs légitimes avant de répondre à toute demande.

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

Nordnet pourra utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct en adressant au Client, par quelque support que ce soit et notamment par courrier électronique, des informations sur ses produits ou services analogues.

Nordnet se réserve également le droit :

1. de communiquer ces données à sa société mère dans le cadre de la promotion ou de la gestion de divers services de communication électronique ou de produits.

2. d'utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct, pour communiquer au Client, par téléphone ou courrier postal, des Offres commerciales de ses partenaires, complémentaires aux produits et services fournis par Nordnet.

Dans ces deux hypothèses, si la communication envisagée vers le Client est effectuée par courrier électronique, le consentement du Client sera recueilli au préalable.

Le Client autorise Nordnet à utiliser les données relatives à sa consommation afin de pouvoir lui proposer les produits ou services de Nordnet pouvant répondre à ses besoins.

Les données personnelles du Client nécessaires à la réalisation des contrats le liant à Nordnet, pourront être transmises à des partenaires commerciaux et sous-traitants. En conséquence, Nordnet pourra transmettre l'ensemble 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.). Aussi, tout ou partie de vos données personnelles pourraient être transmises vers des pays situés en dehors de l'Union Européenne. Aussi, les données à caractère personnel relatives au Client peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union Européenne aux fins de l'exécution des présentes. Nordnet pourra également être amenée à conserver certaines des données personnelles Vous concernant, afin de respecter ses obligations légales et réglementaires et les transmettre, le cas échéant, dans les conditions fixées par la loi et/ou ses déclarations CNIL.

Le Client peut s'opposer à ce que ses coordonnées figurent au sein de l'Annuaire universel, comme indiqué au sein de l'article 1.3. A défaut, les données à caractère personnel du Client présentes dans ladite base de données pourront être cédées à des tiers, notamment à des fins de prospection commerciale.

## ARTICLE 19. DROIT DE RÉTRACTATION

Si le Client est un consommateur, alors il dispose d'un droit de rétractation en vertu du Code de la consommation, lequel doit être exercé dans un délai de quatorze (14) jours francs à compter de la réception de son Matériel, par lettre simple ou lettre recommandée avec accusé de réception, mentionnant ses coordonnées complètes, le Service ou Matériel concerné ainsi que, le cas échéant son numéro de Compte Abonné et/ou login.

Le courrier doit être adressé à Nordnet à l'adresse suivante :

Nordnet  
111, rue de Croix  
59510 Hem  
France

Le retour du Matériel devra se faire, concomitamment, auprès de Nordnet 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 a été livré. Les frais de retour resteront à la charge du Client sauf en cas d'indisponibilité de l'Offre. Le Matériel ne doit pas avoir été installé ni utilisé car dans ce cas il ne peut plus être considéré comme neuf.

Dans tous les cas d'exercice de son droit, le Client doit être en mesure de justifier le respect de la présente clause.

## ARTICLE 20. MAINTIEN DU NUMÉRO EN CAS DE CHANGEMENT D'OPÉRATEUR

Le Client dispose de la faculté, lors de la souscription à la présente Offre, de conserver son numéro de téléphone en cas de changement d'opérateur. Les conditions de mise en œuvre de la portabilité font l'objet de conditions spécifiques.

Après avoir préalablement pris connaissance de l'ensemble des conditions contractuelles régissant la portabilité des numéros fixes, le Client donne mandat à Nordnet pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de la demande de portabilité auprès de son opérateur. Dans ce cadre, le Client est informé par Nordnet des conditions d'éligibilité de sa demande, ainsi que des conséquences de sa demande. Ainsi, le Client est informé que sa demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation de son contrat auprès de son opérateur en ce qu'il concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté.

Le Client est également informé que la résiliation de son contrat auprès de son opérateur prend effet le jour du portage effectif du numéro, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations éventuelles qui le lient à son opérateur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant. Enfin, le Client est informé que la portabilité n'empêche pas le transfert des services dont il bénéficie au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de son opérateur.

Sauf demande expresse du Client et sous réserve de la disponibilité de l'accès, le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à trois (3) jours ouvrables. Ce délai court à compter de l'obtention par Nordnet des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité. Ce délai de mise en œuvre de la portabilité est sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service de communication électronique. En cas de souscription d'un Contrat au titre d'une vente à distance, soit sur le web soit par téléphone, le délai de portage de trois (3) jours ouvrables ne court qu'à compter de l'expiration du droit de rétractation dont le délai est fixé à quatorze (14) jours à réception du Contrat signé par le Client, conformément aux dispositions légales et réglementaires.

## ANNEXE TARIFAIRE

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 mobiles des pays qui ne figurent pas en gras sont tarifés comme des fixes.

Période d'application des tarifs téléphoniques :

- Heures pleines : du lundi au vendredi de 8h à 19h
- Heures creuses : 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, 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</b> , Etats-Unis, <b>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 (iles), Gibraltar, Groenland, Hawaï (iles), <b>Hongrie, Islande</b> , Lettonie, <b>Lituanie, Macédoine, Malte</b> , Moldavie, <b>Pologne, Roumanie</b> , Saint-Marin, <b>Slovaquie, Slovénie, République Tchèque, Turquie</b> , Ukraine, <b>Yougoslavie (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 (rép.)</b> , <b>Angola</b> , Ascension (iles), <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</b> , <b>Seychelles</b> , Sierra Leone, Somalie, Soudan, Sainte-Hélène, Swaziland, Tanzanie, <b>Tchad</b> , Togo, Wallis-et-Futuna, Ouganda, Zambie, <b>Zimbabwe</b> )	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
<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, Bolivie, Brésil, Chili, Colombie, Equateur</b> , Guyane, <b>Paraguay, Pérou</b> , Suriname, <b>Uruguay, 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, Corée du Sud</b> , Emirats arabes unis, Géorgie, Hong Kong, <b>Israël, Japon</b> , Kirghizistan, <b>Malaisie, Nouvelle-Zélande</b> , Palestine, <b>Philippines</b> , Russie, <b>Singapour</b> , Tadjikistan, <b>Taiwan, 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, Indonésie</b> , Iran, Irak, <b>Jordanie, 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.