

# CONDITIONS GENERALES APPLICABLES AUX OFFRES VEGA

Version du 10 juillet 2018

## 1. OBJET ET PREAMBULE

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

## 2. DEFINITIONS

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

**Abonné, Client ou Vous** : personne, ayant souscrit une Offre « VEGA », 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.

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

**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.

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

**Décodeur-enregistreur TV** : matériel permettant de recevoir et de lire des chaînes de télévision. Le Décodeur-enregistreur TV vendu ou mis à disposition par Nordnet est compatible avec TNT SAT, et inclut un disque dur de 500 Gigaoctets (ci-après « Go ») et une carte d'accès TNT SAT valable 4 ans.

**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).

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

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

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

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

**Kit satellite** : kit indispensable pour bénéficier de l'Offre, vendu, ou mis à disposition par Nordnet dans le cadre de l'Offre de type Pack, compatible avec les Offres VEGA et l'opérateur satellitaire (Astra SES ou Eutelsat selon votre localisation au sein de la Zone géographique). Le Kit est composé :

- d'une Parabole, une tête de réception/émission, un 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,

- d'une Tête TV compatible avec TNT SAT.

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

**Service Mobile ou Forfait Mobile Offre Mobile** : Service de téléphonie Mobile, MVNO, proposé par Nordnet, dans le cadre de votre Offre d'accès Internet Satellite VEGA (Forfait Conso inclus) ou souscrit de manière séparée (Offre Mobile), s'appuyant sur le réseau Orange, permettant notamment d'émettre et de recevoir des appels, des SMS et MMS, et d'échanger des Données Internet, via un téléphone mobile. L'Offre Mobile est précisée au sein des Conditions Particulières qui lui sont applicables, disponibles auprès de Nordnet, sur le site Nordnet rubrique « Conditions générales » et ci-dessous.

**Noctambule** : fonctionnalité permettant que votre navigation sur Internet, dans le cadre de votre Offre VEGA 15 Giga, commencée et terminée entre minuit et 6h, ne soit pas comptabilisée dans le volume global de données échangées, en émission comme en réception. Si Vous dépassez le volume maximal de données échangées dans le cadre de l'Offre VEGA 15 Giga à laquelle Vous avez souscrite, Vous pourrez continuer à Vous connecter entre minuit et 6h. Les débits maxima de connexion alloués dans ce cadre correspondent aux débits qui Vous sont alloués dans le cadre de l'Offre à laquelle Vous avez souscrite (cf. annexe). Les Offres VEGA Mini 2 Giga et VEGA Contact 0,5 Giga ne bénéficient pas de ce Service.

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

**Offre au volume** : Offre VEGA 15 Giga ou VEGA Mini 2 Giga ou VEGA Contact 0,5 Giga limitée à un certain nombre de Go de données échangées, et à un certain débit, selon l'Offre souscrite.

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

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

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

**Service(s)** : service(s) visé(s) dans l'Offre VEGA 15 Giga ou VEGA Mini 2 Giga ou VEGA Contact 0,5 Giga souscrite.

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

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

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

**Tête TV** : matériel inclus dans le Kit satellite, compatible HD permettant la réception de la télévision et de la radio, dans les conditions visées au sein des présentes et selon les indications visées au sein de votre Bon de commande, sous réserve de disposer d'un décodeur compatible.

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

**VEGA** : Offre d'accès Internet par satellite (VEGA 15 Giga, VEGA Mini 2 Giga et VEGA Contact), disponible sous forme de forfait, et/ou de Pack, utilisant les ressources satellitaires d'Astra SES ou d'Eutelsat, selon votre localisation au sein de la Zone géographique.

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

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

**Zone Europe** : zone tarifaire liée au Service Mobile comprenant : Acores(les), Aland(les îles), Allemagne, Autriche, Baléares(les), Belgique, Bulgarie, Canarie(îles), Chypre, Corfou (île), Crète, Croatie, Cyclades(les), Danemark, Espagne, Estonie, Féroé(îles), Finlande, Gibraltar, Grèce, Guernesey, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Lichtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte (île de), Man (île de), Norvège, Pays-Bas, Pologne, République Tchèque, Rhodes(île), Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Barthélemy, Saint-Martin(île), San marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Vatican.

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

Le Service est disponible sur la Zone géographique. Avant toute souscription, nous vous invitons à vérifier les pré-requis et notamment les critères d'installation du Kit satellite indispensable pour bénéficier de l'Offre sur le site [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com) ou en nous contactant par téléphone au 3420 (service gratuit + prix d'appel).

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 techniques, éventuelles restrictions, et des Conditions Générales, sur le Site, le Bon de Commande, la Fiche d'Informations Standardisée (FIS), le Tout Savoir sur l'Offre (TSS), 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 25 « 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 et la Tête TV ;  
- juridiquement, Vous avez la possibilité d'installer au lieu prévu une Parabole et/ou une Tête TV (lesquelles sont exclusivement extérieures), notamment en cas d'installations classées, de soumission à des règles d'urbanisme spécifiques, à un règlement de copropriété ou à l'autorisation du propriétaire (si Vous êtes locataire), etc. ;  
- votre(vos) ordinateur(s) 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 d'accès Internet, 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 VEGA 15 Giga, VEGA Mini 2 Giga et VEGA Contact 0,5 Giga peuvent Vous être à nouveau communiquées sur simple demande auprès de Nordnet.

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

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 techniques.

### **3.4 Souscription de l'Offre VEGA**

Les Conditions Générales 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 VEGA en remplissant un Bon de Commande à télécharger sur le Site Nordnet ou en l'obtenant d'un téléconseiller de Nordnet (appel au 3420 : service gratuit + prix d'appel), avant de l'adresser à Nordnet, ou par tout autre canal autorisé par Nordnet, y compris par Commande par téléphone.

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 informé que selon l'Offre, et le lieu où Vous souhaitez installer le Kit satellite, il est possible que Vous puissiez bénéficier d'une subvention.

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

Nordnet attire votre attention sur le fait qu'au titre de ces conditions peuvent notamment figurer le fait que :

- seules certaines catégories de personnes peuvent y prétendre, ne disposant pas d'accès Internet ou d'un accès Internet haut débit,
- le non-respect des critères d'éligibilité à la subvention, ou sa non-attribution, peut entraîner l'obligation de rembourser (selon le cas à Nordnet ou à l'autorité concernée) la subvention octroyée ou dont Vous auriez pu bénéficier par avance. Le remboursement de la subvention pourra être fait directement à Nordnet pour le cas où le montant de la subvention a été avancé par Nordnet,
- le bénéfice de la subvention soit conditionné au maintien du Kit satellite au lieu d'installation effectivement déclaré lors de l'octroi de la subvention (notamment en cas de déménagement),
- le Kit satellite appartienne à l'autorité attribuant la subvention.

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

### **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**

L'offre proposée par Nordnet comprend notamment :

- un Service d'accès Internet par voie satellitaire,
- un Service de messagerie électronique (comprenant 6 adresses email dont l'Adresse de contact),
- un Service de Téléphonie fixe par Internet,
- un logiciel de contrôle parental à télécharger à partir de votre Espace Client, à l'aide de vos Identifiants,
- un Forfait Mobile Conso (pour en bénéficier, rendez-vous dans la rubrique Mobile de votre Espace Client afin de nous fournir les informations et pièces complémentaires nécessaires à son activation).

#### **4.1.1 Principes généraux**

L'Offre comprend notamment un Service d'accès Internet par voie satellitaire. Nordnet utilise pour la fourniture de ce Service d'accès Internet les services de l'opérateur satellitaire ASTRA SES ou EUTELSAT, lesquels fixent des conditions et éventuelles restrictions qui s'imposent à Nordnet ainsi qu'à tous les utilisateurs du service satellitaire. Il en est de même pour les conditions ou restrictions définies par les fabricants des Matériels, l'opérateur de Service de Téléphonie fixe par Internet (Keyyo) ou les éditeurs de logiciels de sécurité informatique proposés par Nordnet. 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 25 « Notifications »).

Il est indispensable de disposer d'un Kit satellite compatible avec le service fourni par ASTRA SES ou EUTELSAT le cas échéant selon votre localisation au sein de la Zone géographique, par le biais des satellites Astra 2G et 2E à 28,2° EST en Bande KA ou du satellite EUTELSAT 9° Est, pour bénéficier de l'Offre et du Matériel mis à disposition par Nordnet au titre de l'Offre et notamment de la NordnetBox.

S'agissant des Offres VEGA de type forfait pour lesquelles le Kit satellite n'est pas mis à disposition, le Kit satellite peut être soit acheté auprès de Nordnet, soit auprès d'un tiers auquel cas Vous devez vérifier sa compatibilité avec la technologie employée (Astra 2G et 2E à 28,2° EST en Bande KA ou Eutelsat 9° Est selon votre localisation au sein de la Zone géographique) auprès de Nordnet (cf. article 25 « Notifications »), et transmettre à Nordnet tout élément permettant d'associer votre matériel au Service d'accès Internet fourni dans le cadre de l'Offre.

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

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

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

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

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

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

Vous vous interdisez également d'exercer une activité à risque par le biais de l'Offre, impliquant le stockage, la réception ou la transmission de données, de même que de mettre en œuvre des applications sensibles ou de grande valeur, nécessitant par exemple un fonctionnement à l'épreuve des pannes, tel que les 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 Débits et volume de données échangées**

### **4.2.1 Offres VEGA**

Le Service d'accès Internet offre un accès haut débit jusqu'à 20 Mégabits par seconde (Méga) en réception et jusqu'à 2 Méga en émission pour les parties de la Zone géographique bénéficiant du service Astra SES, ou jusqu'à 22 Méga en réception et jusqu'à 6 Méga en émission pour les parties de la Zone géographique bénéficiant du service Eutelsat.

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

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

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

En outre, Vous êtes informé que la priorité est accordée à une utilisation du Service via certains protocoles Internet (http en particulier). Par conséquent, l'utilisation du Service via des protocoles Internet considérés comme non prioritaires (protocoles de peer-to-peer par exemple) peut ralentir le débit dont Vous bénéficiez pour cette utilisation particulière, voire entraîner une suspension des Services qui lui sont liés en cas d'utilisation excessive du trafic généré par ces protocoles monopolisant la bande passante mutualisée entre les clients ou utilisateurs du Service et pouvant entraîner un dysfonctionnement du Service ou du réseau, indépendamment des quotas visés en Annexe.

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

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

Les Offres VEGA proposent les quotas de trafic (cumulant le trafic en émission et réception) suivants :

- Offre VEGA 15 Giga : 15 Giga de trafic à utiliser dans le mois,

- Offre VEGA Mini 2 Giga : 2 Giga de trafic à utiliser dans le mois,
- Offre VEGA Contact 0,5 Giga : 0,5 Giga de trafic à utiliser dans le mois.

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

Toutefois, si Vous avez souscrit une Offre VEGA 15 Giga et si ne souhaitez pas attendre le prochain Jour J, Vous pouvez souscrire à l'Option « Recharge 15 Giga » dans les conditions définies à l'article 5.2 (hors les Offres VEGA Mini 2 Giga et VEGA Contact 0,5 Giga), et ainsi recréditer votre quota de trafic jusqu'à 15 Giga.

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

Pour chacune des Offres, le volume peut être consommé notamment par vos communications téléphoniques effectuées via le service de Téléphonie fixe par Internet, la consultation de sites Internet, l'envoi et la réception de Courriers électroniques, ainsi que par l'envoi ou la réception (téléchargement) de toute autre donnée, vidéo.... En outre, selon l'Offre à laquelle Vous avez souscrit, Vous pouvez bénéficier de la fonctionnalité Noctambule (décrite au sein de l'article 2, hors les Offres VEGA Mini 2 Giga et VEGA Contact 0,5 Giga).

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

Au Jour J de chaque mois, le volume maximum à consommer (en émission et réception) est réinitialisé. Le volume non consommé au cours d'un mois n'est pas reporté au mois suivant.

L'Option de recharge 15 Giga n'est disponible que dans le cadre de l'Offre VEGA 15 Giga.

Vous pouvez suivre votre consommation sur votre Espace Client.

### **4.3 Matériel**

Pendant la durée du Contrat, Nordnet met à votre disposition une NordnetBox et, dans le cadre des Offres de type « Pack », un Kit satellite, qui restent la propriété pleine et entière de Nordnet. Si Vous choisissez de souscrire une Offre dans laquelle le Kit satellite n'est pas mis à disposition, ce Kit satellite pourra Vous être proposé à la vente par Nordnet.

#### **4.3.1 Kit satellite**

Le Kit satellite proposé par Nordnet est compatible avec les Offres VEGA et l'opérateur satellitaire concerné en fonction de votre localisation au sein de la Zone géographique.

Avec la Tête TV compatible TNT SAT, comprise dans le Kit satellite, Vous pouvez relier jusqu'à 2 décodeurs TV, pour desservir 2 téléviseurs. Cette Tête TV doit être installée sur votre Parabole, et peut être attachée à votre tête d'émission/réception grâce à la fixation double tête fournie par Nordnet. Son usage nécessite que Vous disposiez parallèlement d'un décodeur TV. Si Vous ne bénéficiez pas d'un Kit satellite Nordnet incluant la Tête TV, Vous devez Vous assurer qu'il s'agit bien d'une Tête TV compatible.

#### **4.3.2 Décodeur-enregistreur TV**

Nordnet Vous propose la location, au titre des Options, d'un Décodeur-enregistreur TV compatible TNT SAT, qui Vous permet d'accéder à tout ou partie des chaînes gratuites de la TNT.

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

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

#### **4.4.1 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 sur le Site Nordnet, et en annexe des présentes.

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

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).

#### **4.4.2 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 4.6 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 motif légitime, 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 25 « 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 18 « Blocage » des Conditions Générales.

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

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

Le Matériel mis à disposition 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 25 « Notifications »).

#### **4.5 Offre Mobile**

L'accès à l'Offre Mobile est soumis à la transmission préalable à Nordnet par le Client des informations et pièces justificatives nécessaires via votre Espace Client, et à l'activation de votre ligne mobile. Une Carte SIM est mise à votre disposition gratuitement par Nordnet (toute carte supplémentaire Vous sera facturée aux tarifs et conditions en vigueur au jour de votre demande). Les Conditions particulières complémentaires applicables à l'Offre Mobile sont disponibles à la suite des présentes, sur le Site Nordnet et sur demande auprès de Nordnet (cf. article 23 « Notifications » des Conditions Générales). Des dispositions spécifiques au droit de rétractation sont applicables à l'Offre Mobile (cf. article 5.2 des Conditions Particulières des Offres Mobile). Par défaut, Vous bénéficierez du Forfait Conso, mais Vous pourrez, si Vous le souhaitez, opter pour l'un des autres forfaits proposés par Nordnet, aux conditions tarifaires et modalités définies au sein des Conditions particulières applicables à l'Offre Mobile et dans votre Espace Client, lors de la Commande.

Un numéro de téléphone de type 07 Vous sera attribué par Nordnet dans le cadre de l'Offre Mobile, à moins que Vous ne choisissiez de porter votre numéro de ligne mobile actuelle, selon la procédure de portabilité rappelée au sein des Conditions Particulières précitées. Par défaut votre numéro de téléphone Mobile ne figurera pas au sein des différents services d'annuaires universels, à moins que Vous ne nous notifiez votre souhait d'y apparaître lors de l'activation de l'Offre Mobile ou par la suite (cf. article 23 « Notifications » des Conditions Générales).

Les appels sont facturés 0.10€/minute (facturation à la seconde), les SMS 0.02€ l'unité, les MMS 0.50€ l'unité, les Données Internet Mobile 0,05€/Mo (facturation au Ko) pour les services émis depuis et vers la France métropolitaine, et les DROM, et depuis les DROM, la Zone Europe, la Suisse et l'Andorre, vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et spéciaux majorés.

Les destinations et tarifs applicables sont précisés au sein des Conditions particulières précitées.

#### **4.6 Portabilité de vos numéros 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)).

#### **4.7 Service de Contrôle Parental**

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

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

#### **4.8 Service de messagerie électronique**

##### **4.8.1 Adresses électroniques**

Nordnet met à votre disposition six (6) boîtes aux lettres électroniques de type [xxx@nordnet.fr](mailto:xxx@nordnet.fr), dont une Adresse de contact qui sera créée par Nordnet sous la forme suivante : [votrelogin@nordnet.fr](mailto:votrelogin@nordnet.fr).

Vous êtes ensuite libre de déterminer le nom composant vos autres adresses électroniques, à moins que le nom choisi ne soit déjà utilisé par un autre internaute.

Nordnet se réserve le droit de ne pas donner suite à une demande de création d'adresse électronique si elle porte atteinte à l'ordre public, aux droits d'autrui ou aux droits ou à l'image de Nordnet. Toutefois, Nordnet ne sera pas tenue de réaliser une quelconque vérification à ce titre. Ainsi s'il est notifié à Nordnet, dès lors que Nordnet ne peut raisonnablement douter du bien-fondé ou de l'exactitude de la notification, ou si Nordnet constate que le nom que Vous avez choisi est illicite, contraire à l'ordre public, aux réglementations applicables, ou aux Conditions Générales, Nordnet se réserve le droit de bloquer ou de supprimer l'accès à l'adresse concernée sans préavis ni indemnité par Nordnet. Le cas échéant, Vous pourrez proposer la création d'une nouvelle adresse de Courrier électronique.

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

Dans l'hypothèse où Vous changez de fournisseur d'accès Internet, conformément à l'article L. 44-1 du Code des postes et des communications électroniques, Vous pourrez continuer à avoir accès gratuitement (hors coût lié à votre connexion à Internet) aux Courriers électroniques reçus sur l'(les) adresse(s) électronique(s) attribuée(s) par Nordnet dans le cadre du Service de messagerie électronique, pour une durée de six (6) mois à compter de la résiliation de l'Offre. Dans ce cas, à l'issue de ce délai de six (6) mois, votre(vos) adresse(s) de Courriers électroniques sera(ont) bloquée(s) et les messages supprimés. Vous n'aurez plus accès aux services « Votre messagerie » et « MobileMail ». Nous Vous invitons donc à les sauvegarder au préalable.

##### **4.8.2 Consultation de vos Courriers électroniques**

Vous disposez de plusieurs moyens de consulter vos messages :

- un Service en ligne de messagerie appelé « Votre messagerie », accessible à l'aide de vos identifiants de messagerie, à partir du site [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com), depuis notamment un ordinateur connecté à Internet équipé d'un navigateur.
- un Service en ligne de messagerie appelé « MobileMail », lorsque Vous vous connectez au Service « Votre messagerie » via un appareil mobile (téléphone mobile ou tablette).
- via le paramétrage de votre logiciel de messagerie sur votre ordinateur, tablette ou mobile.

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

Vous êtes averti que l'identité de l'expéditeur indiquée sur le message peut être usurpée ou que le contenu d'un Courrier électronique peut être modifié entre son expédition et sa réception du fait d'un acte malveillant : spamming (envoi massif de courriers électroniques non sollicités), phishing (hameçonnage), ... Nous vous invitons donc à la vigilance.



### **4.8.3 Acheminement des Courriers électroniques**

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

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

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

### **4.8.4 Stockage des Courriers électroniques**

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

Une fois l'espace maximal atteint, à défaut de téléchargement par le Client ou l'Utilisateur des Courriers électroniques qui lui sont destinés, les nouveaux Courriers électroniques reçus ne pourront être stockés. Il Vous appartient donc de télécharger régulièrement les messages qui Vous sont adressés et de veiller à conserver de l'espace suffisant sur votre boîte de réception.

En cas de perte par le Client de Courriers électroniques qu'il a téléchargés, Nordnet ne peut en être tenue pour responsable.

Enfin, pour maintenir la sécurité du réseau et ne pas perturber le service de messagerie électronique fourni à l'ensemble des utilisateurs, Nordnet Vous informe qu'il peut être nécessaire, une fois par semestre, de supprimer tout ou partie des messages restés bloqués depuis plus de six (6) mois sur ses serveurs, et qui n'ont pas pu être acheminés sur votre logiciel de messagerie, faute d'espace disponible, ou d'activation du logiciel de messagerie par le Client, ou de téléchargement par le Client des messages qui lui sont adressés au niveau des services de consultation de messagerie mis à sa disposition par Nordnet dans le cadre de l'Offre. C'est pourquoi, il Vous est recommandé de consulter de manière effective et régulière, et à tout le moins au minimum une fois par semestre votre messagerie électronique sur chacune de vos adresses de Courriers électroniques.

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

Les adresses de Courriers électroniques mises à disposition par Nordnet dans le cadre de l'Offre bénéficient d'une protection antivirus et antispam ayant pour objet de Vous aider à filtrer les Courriers électroniques dangereux et/ou indésirables sous réserve que les Courriers électroniques transitent effectivement par les serveurs de Nordnet (selon le paramétrage choisi par le Client pour son système de messagerie). Ces Services associés ne protègent pas votre ordinateur ou appareils connectés à Internet et leurs applicatifs dans leur ensemble.

Vous êtes averti que tout logiciel aux fonctionnalités équivalentes, limité ou non au Service de messagerie, installé sur votre ordinateur ou appareils connectés à Internet peuvent éventuellement entrer en conflit avec les Services antivirus et/ou anti spam de messagerie proposés par Nordnet.

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

Vous êtes informé que le Service antivirus de messagerie de Nordnet est à même d'identifier les virus connus.

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

Si le Service antispam de Nordnet considère l'un des Courriers électroniques que Vous avez reçus comme pouvant être un spam, un « tag » sera ajouté à l'objet du message afin que vous puissiez l'identifier : à titre d'exemple : :-)( ou :-((.

Il Vous est conseillé de vérifier qu'un Courrier électronique « légitime » ne figure pas parmi les Courriers électroniques indiqués comme étant probablement des spams, avant de les supprimer.

## **5. OPTIONS**

### **5.1 BLABLA**

Dans le cadre des Offres VEGA, une Option Téléphonie fixe par Internet « BLABLA » est proposée par Nordnet, aux conditions, modalités de souscription et tarifs précisés dans le cadre de la présentation de l'Option sur le Site Nordnet. Cette Option permet au Client d'appeler en illimité les fixes de France Métropolitaine de type 01, 02, 03, 04, 05 et numéros IP de type 09 (hors numéros courts et numéros spéciaux majorés), les numéros de téléphones fixes de

l'étranger (50 destinations internationales visées en Annexe), ainsi que les téléphones mobiles français (de type 06 et 07) et étrangers (8 destinations internationales visées en Annexe).

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

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

### **5.2 Recharge 15 Giga (Offre VEGA 15 Giga uniquement)**

Dans le cadre de l'Offre VEGA 15 Giga, dès lors que Vous atteignez le volume maximum défini dans le cadre de votre Offre, Vous avez la possibilité de souscrire à l'Option « Recharge 15 Giga », qui Vous permet de recharger votre quota de trafic à hauteur de 15 Giga pour la période restant à courir jusqu'au prochain Jour J.

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

Au Jour J, tout volume non utilisé sera perdu et ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement. Aucun report de volume ne pourra être réalisé sur le volume alloué au titre de la période suivante.

### **5.3 Antivirus Securitoo Intégral**

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

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

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

### **5.4 Décodeur-enregistreur TV**

Cette Option Vous permet de bénéficier de la mise à disposition d'un Décodeur-enregistreur TV avec disque dur externe d'une capacité de 500 Go et carte d'accès TNT SAT valable pour une durée de 4 ans. A l'issue de ce délai, il Vous appartiendra de renouveler votre carte auprès de TNT SAT. Nordnet Vous remboursera le coût de ladite carte sur votre prochaine facture d'abonnement à l'offre VEGA. Nordnet se réserve le droit de Vous demander tout justificatif d'achat à ce titre.

Le Décodeur-enregistreur TV est compatible HD jusqu'à 1080p, dolby digital, audio numérique, contrôle du direct. Vous êtes informé que le catalogue des chaînes est susceptible d'évolution, le service étant fourni par TNT SAT.

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

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

### **5.6 Boîtiers CPL (Courant Porteur en Ligne)**

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

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

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

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

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

### **6.2 Durée du Contrat**

Si Vous bénéficiez d'un Forfait VEGA dans lequel le Kit satellite n'est pas mis à disposition ou d'une offre promotionnelle n'incluant pas de durée d'engagement, la durée du Contrat conclu entre Nordnet et Vous est fonction de la périodicité de paiement que Vous avez choisie. Tout paiement d'avance vaut engagement ferme.

Si Vous bénéficiez d'une Offre « Pack » VEGA, ou si Vous bénéficiez d'une offre promotionnelle dans le cadre de votre Forfait VEGA incluant une durée d'engagement, le Contrat est conclu pour une durée de onze (11) mois, ou pour une durée de vingt-trois (23) mois, plus le mois en cours au jour de la réception par Nordnet de votre Commande complète et valide (au choix ou en fonction de l'offre promotionnelle souscrite). A l'issue de cette période d'engagement, à défaut de résiliation dans les conditions définies à l'article 20 « Résiliation », le Contrat se

renouvellera pour une durée indéterminée, à moins que Vous n'optiez éventuellement pour une Offre de renouvellement et un engagement de durée différents.

Si Vous avez payé d'avance plusieurs mensualités au titre de votre Contrat, alors le Contrat est conclu pour la durée la plus longue entre la période d'engagement initiale et la durée correspondant au nombre de mensualités payées d'avance, sauf durée supérieure fixée au sein de l'Offre. Le cas échéant, par exception, à défaut de résiliation dans les conditions définies à l'article 20 « Résiliation », le Contrat se renouvellera pour des périodes successives correspondant à la durée équivalant au nombre de mensualités payées d'avance, à moins que Vous n'optiez pour une éventuelle Offre de renouvellement et un engagement de durée supérieure.

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

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

Dans le cadre du Contrat, les éventuelles Options souscrites (hors recharge 15 Giga) le sont pour une durée d'un (1) mois plus le mois en cours au jour de la Commande. A l'issue de cette période, le Contrat sera tacitement renouvelé par périodes successives d'un mois, sauf résiliation.

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

### **6.3 Droit de rétractation**

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

Ce droit de rétractation doit être exercé auprès de Nordnet, par 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 14 « 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.

## **7. TARIFS ET PAIEMENT**

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

Les tarifs en vigueur des Offres proposées par Nordnet sont consultables sur le Site Nordnet, sur le Bon de Commande et sur simple demande auprès de Nordnet (cf. article 25 « Notifications »). Le tarif applicable est celui en vigueur au jour de la réception de la Commande, de son renouvellement ou de sa modification. Le tarif est exprimé Toutes Taxes Comprises (TTC) incluant la TVA et hors frais de livraison. Les tarifs indiqués tiennent compte de la TVA applicable 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 et des éventuelles Options souscrites, de même que des frais d'accès au service ou frais de migration le cas échéant, ainsi que des frais de résiliation, et auxquels peuvent éventuellement s'ajouter vos consommations de téléphonie fixe ou mobile non incluses dans l'Offre, selon les tarifs applicables et destinations (cf. Annexe des présentes), les frais applicables en cas d'impayés (article 7.5 « Incidents de paiement »).

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

Il en sera de même (cf. article 21 « Conséquences de la Cessation du Contrat ») à défaut de retour de Matériel(s) mis à disposition dans le cadre de l'Offre (à la suite de la résiliation effective de l'Offre, quel que soit le motif, ou en cas de remplacement éventuel de ce(s) Matériel(s)), selon les conditions et tarifs définis, notamment disponibles sur demande auprès de Nordnet.

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

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

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

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

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

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

## **7.2 Paiement**

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

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

La validation de votre Commande est conditionnée à la réception d'un moyen de paiement valide par Nordnet. Si Vous souhaitez régler en utilisant un moyen de paiement autre que le prélèvement automatique, ou en cas de difficulté, ou si Vous êtes une personne publique, ou encore si Vous résidez hors de France ou disposez d'un compte bancaire dans un établissement situé hors de France, Vous êtes invité à contacter Nordnet afin de convenir de modalités de paiement appropriées à votre situation (cf. article 25 « Notifications »).

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

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

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

L'Offre et les éventuelles Options sont facturées mensuellement, d'avance (hors conditions de paiement et facturation spécifiquement convenues avec Nordnet (cf. article 6.2 « Durée » des présentes), à l'exception des autres frais (liés à la souscription, o ou encore à la résiliation de l'Offre, au non-retour du Matériel loué ou mis à disposition, à la rupture anticipée de votre engagement au titre du Contrat, ou en cas d'impayés) sont facturés après la survenance du fait générateur, à terme échu, de même que vos éventuelles consommations non incluses dans l'Offre relatives à la VoIP ou au Mobile, 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, ou dans le cadre du Service Mobile si le montant des consommations liées aux Données Internet excédait, pour les

destinations identifiées, le plafond défini aux Conditions Particulières de l'Offre Mobile (cf. article 6.2 « Modalités de facturation et de règlement »), 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 25 « Notifications »).

Des dispositions spécifiques au Service Mobile sont appliquées dans le cadre des Conditions Particulières liées aux Offres Mobile.

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 et du Mobile, ces informations lui étant transmises par ses opérateurs partenaires. Par conséquent, le montant de vos communications peut dépasser le seuil de cinquante (50) euros TTC 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 ou Mobile (Données Internet) hors forfait qui Vous est annoncé par Nordnet lors du blocage du Service concerné Vous est le cas échéant indiqué à titre indicatif, sous réserve des informations qui pourraient être ensuite communiquées à Nordnet par chacun des opérateurs, et de vos communications téléphoniques non encore enregistrées à ce titre.

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

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

- la date de mise en service de la connexion par le Client, ou
- la date de validation de votre souscription 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 25 « Notifications ») dans ce délai, la facture est réputée acceptée par le Client.

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

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

#### **7.5 Incidents de paiement**

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

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

- l'exigibilité immédiate de toutes les sommes que Vous devez à Nordnet, soit :
  - o **Si Vous n'êtes pas lié par une période d'engagement**, les sommes non réglées au titre des mois précédents et du mois en cours, qu'il s'agisse des mensualités de l'abonnement et/ou de sommes non incluses dans le forfait.
  - o **Si Vous êtes lié par une période d'engagement**, le paiement des sommes restant dues jusqu'au terme de cette période - y compris les mensualités.
  - o **Si Vous êtes lié à Nordnet par une période d'engagement de 24 mois concernant une Offre de services de communications électroniques**, le paiement des sommes restant dues jusqu'au terme, et ce qui concerne les mensualités, conformément à l'article L.224-28 du Code de la Consommation, une somme équivalant à 100% des sommes restant dues entre la date de résiliation effective et le 12<sup>ème</sup> mois d'abonnement, et à ¼ des sommes restant dues entre le 13<sup>ème</sup> et le 24<sup>ème</sup> mois d'abonnement.
- l'éventuel blocage total ou partiel de votre Offre, dans les conditions fixées à l'article 18 « Blocage », après information adressée par Nordnet, et/ou
- la résiliation de plein droit du Contrat dans les conditions fixées à l'article 20 « Résiliation »,
- si Vous avez choisi le paiement par prélèvement, l'application par Nordnet des frais de rejet de prélèvement (de huit euros (8€), ce montant pouvant varier si vous résidez hors de France métropolitaine), sauf si le Client justifie se trouver en état de fragilité eu égard notamment à ses ressources conformément aux dispositions de l'article L.224-37 du Code de la consommation.

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

- **un intérêt de retard** calculé depuis le lendemain de la date d'échéance de la facture jusqu'à son complet règlement à un taux égal à douze pourcent (12%) l'an sans que celui-ci ne puisse être inférieur à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal français ;
- la facturation d'une **indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement** d'un montant de quarante (40) euros, incluant le cas échéant les frais de rejet de prélèvement (de huit euros (8€)) 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 loué ou mis à votre disposition par Nordnet dans le cadre du Contrat, il Vous appartient de le retourner dans les conditions fixées à l'article 14 « Retour du Matériel ». A défaut, la partie non retournée du Matériel pourra Vous être facturée au prix de valeur à neuf.

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

## **8. LIVRAISON**

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

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

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

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

Il Vous appartient, ou à la personne présente pour réceptionner le(les) Matériel(s) pour votre compte, de vérifier la conformité et l'état apparent de la livraison et de formuler si nécessaire des réserves motivées, qui devront être confirmées au transporteur, copie adressée par courrier à Nordnet, dans les trois (3) jours de la réception du(des) Matériel(s). En cas de défectuosité, il devra être retourné à Nordnet, dans les conditions visées à l'article 12 « Propriété et transfert des risques du Matériel ».

### **8.2 Défaut de livraison**

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

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

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

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

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

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

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

## **9. DONNEES PERSONNELLES**

### **9.1 Traitement des Données**

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).

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

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

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

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

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

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

#### **9.5 Cookies**

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

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

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

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

#### **9.6 Données de connexion**

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

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

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

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

### **10. IDENTIFIANTS**

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

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

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

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

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

Pour les Identifiants qui le permettent (mot de passe), toute utilisation de vos Identifiants est effectuée sous votre entière responsabilité. Il Vous appartient de les modifier régulièrement en présentant une demande à Nordnet dans les conditions de l'article 25 « Notifications ». Cette modification est gratuite sauf en cas de demande de modification répétée, sans motif légitime. Nordnet recommande de choisir un mot de passe comprenant a minima 8 caractères en incluant des chiffres, des lettres (en majuscules et minuscules) et des caractères spéciaux (selon les préconisations de la CNIL).

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

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

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

## **11. 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.

### **11.1 Installation et désinstallation du Matériel**

#### ***11.1.1 Principes généraux***

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

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

Que le Matériel soit mis à disposition ou vendu, Nordnet n'assure ni l'installation ni la désinstallation du Matériel, ni les coûts qui leur sont associés. Vous êtes libre de procéder personnellement à l'installation ou à la désinstallation du Matériel ou de recourir, à vos frais, à un professionnel de votre choix.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

« Le bien est conforme au contrat :

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

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

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

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

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

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

Article 1641 du Code civil :

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

Article 1648 alinéa 1er du Code civil :

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

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

### **13. ASSURANCE DU MATERIEL**

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

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

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

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

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

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

### **15. MAINTENANCE**

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

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

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

### **16. CONFIDENTIALITE**

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

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

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

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

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

## **17. UTILISATION DU SERVICE**

### **17.1 Utilisation conforme**

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

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

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

Plus particulièrement mais non limitativement, Vous vous interdisez de stocker, publier, communiquer ou diffuser en ligne, par quelque moyen que ce soit, des contenus illicites quel qu'il soit, tels que des images, écrits, messages écrits ou sonores, films, liens ou tout type de support quel qu'il soit notamment en matière de protection des mineurs (pornographie, pédophilie ...), d'apologie de crimes contre l'humanité, d'incitation à la haine raciale et à la violence, d'atteinte à la dignité humaine, de suicide, de terrorisme, de fraude aux services bancaires, d'adhésion à une secte, d'atteinte au droit à l'image, à la vie privée, de diffamation, d'atteinte aux droits de propriété intellectuelle.

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

Toute opération de publipostage (envoi en nombre de Courriers électroniques, en vue d'informer ou de promouvoir une personne, une offre commerciale, un produit ou un service) est soumise à l'autorisation expresse préalable de Nordnet. A défaut de respecter ces règles, tout ou partie de l'Offre, en ce compris notamment l'envoi de Courriers électroniques, pourra être bloqué conformément à l'article 18 « Blocage ».

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

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

Si l'Offre est utilisée dans le cadre d'une activité commerciale, Vous vous engagez à respecter les règles juridiques applicables, notamment en matière de vente en ligne, de fiscalité, et d'édition d'un site Internet.

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

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

Nordnet Vous rappelle enfin, dans le cadre d'une Commande de Service de communications électroniques, que conformément aux dispositions de l'article L.336-3 du Code de propriété intellectuelle, « *La personne titulaire de l'accès à des services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres Ier et II lorsqu'elle est requise.*

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

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

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

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

Dans ce cadre, le juge qui constaterait que Vous avez fait preuve d'une négligence caractérisée en ne sécurisant pas votre accès à Internet peut Vous condamner à l'amende prévue pour les contraventions de cinquième classe (jusqu'à mille cinq cents (1 500) euros ou trois mille (3 000) euros en cas de récidive).

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

Nordnet rappelle enfin que le piratage nuit à la création artistique et à l'économie du secteur culturel et que des offres légales sont accessibles sur Internet afin de télécharger des contenus culturels licitement dans le respect des droits d'auteur et des droits voisins.

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

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

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

### **17.3 Signalement**

Nordnet met à la disposition des internautes un dispositif de signalement des contenus illicites. Nordnet Vous rappelle à cet égard que le fait pour toute personne, de présenter à un fournisseur d'accès Internet ou à un fournisseur d'hébergement, un contenu ou une activité comme illicite dans le seul but d'en obtenir le retrait ou d'en faire cesser la diffusion et alors qu'elle sait que le contenu ou l'activité n'est pas illicite, est puni d'une peine d'un an d'emprisonnement et de 15.000 euros d'amende.

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

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

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

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

1. S'il s'agit de personnes physiques : leurs nom, prénom, domicile et numéro de téléphone et, si elles sont assujetties aux formalités d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers, le numéro de leur inscription ;
2. S'il s'agit de personnes morales : leur dénomination ou leur raison sociale et leur siège social, leur numéro de téléphone et, s'il s'agit d'entreprises assujetties aux formalités d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers, le numéro de leur inscription, leur capital social, l'adresse de leur siège social ;

3. Le nom du directeur ou du codirecteur de la publication et, le cas échéant, celui du responsable de la rédaction au sens de l'article 93-2 de la loi n° 82-652 du 29 juillet 1982 précitée ;
4. Le nom, la dénomination ou la raison sociale et l'adresse et le numéro de téléphone de l'hébergeur du site Internet.

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

## **18. BLOCAGE**

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

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

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

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

Pour le cas particulier où Vous seriez en difficulté financière particulière, au regard notamment de votre patrimoine, de l'insuffisance de ressources ou de vos conditions d'existence, en cas de non-paiement des factures émises au titre de l'Offre 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. Le débit du service d'accès Internet maintenu peut être restreint par l'opérateur de réseau ou Nordnet, sous réserve de préserver un accès fonctionnel aux services de communication au public en ligne et aux services de courrier électronique.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Les conditions afférentes sont spécifiées par Nordnet, notamment sur les formulaires définis à cet effet. La modification effective et la facturation de la nouvelle Offre seront mises en œuvre à la date qui Vous sera indiquée par Nordnet. Sauf indication contraire de votre part, Nordnet considère que les modalités de paiement définies précédemment restent les mêmes pour la nouvelle Offre. Les éventuels frais de migration seront prélevés lors de la première facturation de votre nouvelle Offre.

Toute demande de migration/conversion :

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

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

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

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

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

- la migration vers une Offre qui n'est plus disponible à la souscription sur le Site Nordnet,
- la migration d'une Offre dans laquelle le Kit satellite n'est pas mis à disposition vers une Offre de type « Pack », et inversement.

#### **- Migration ascendante**

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

La migration ascendante est réalisée sans frais.

#### **- Migration descendante**

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

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

#### **- Calcul du volume consommé**

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

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

#### **- Options**

Nordnet attire votre attention sur le fait qu'en cas de demande de changement ou de conversion d'Offre, les Options restent actives, sauf si Vous procédez à leur résiliation (hors Recharge 15 Giga).

#### **- Kit satellite**

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

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

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

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

- **la résiliation de votre Contrat d'abonnement au Service d'accès Internet par le satellite par la demande de migration. Dans ce cas, votre Contrat sera résilié dans les conditions visées à l'article 20.1 « Résiliation sans**

**faute » et Vous devrez notamment Vous acquitter des sommes dues au titre de l'article L.224-28 du Code de la consommation.**

**- la poursuite, dans le cadre de votre abonnement à l'Offre Internet filaire, de la durée d'engagement liée à votre Contrat d'abonnement au Service d'accès Internet par le satellite.**

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

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

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

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

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

### **19.3 Circulation du Contrat**

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

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

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

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

## **20. RESILIATION**

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

### **20.1 Résiliation sans faute**

Vous pouvez résilier le Contrat à tout moment, en adressant par écrit votre demande de résiliation datée et signée et rappelant votre numéro de Client ainsi que l'Offre concernée (cf. article 25 « Notifications »). Votre demande de résiliation sera prise en compte dans un délai de dix (10) jours à compter de la date de réception par Nordnet de votre demande (date de résiliation effective), sauf indication contraire de votre part précisant un délai de résiliation plus long, ne pouvant toutefois excéder deux (2) mois, sauf délai dûment motivé et accordé à titre exceptionnel par Nordnet.

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

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

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



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

- **Déménagement**

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

Si Vous déménagez au sein de la Zone géographique, vous devrez signaler votre nouvelle adresse à Nordnet, et procéder à l'installation du Kit satellite et 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 19.2 « Modification à l'initiative du Client », si la migration est possible.

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

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

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

Nordnet pourra effectuer tout diagnostic à distance et décider de dépêcher sur place un technicien, expert et/ou antenniste pour confirmer son diagnostic et vérifier que la Parabole a été installée à un endroit adapté et qu'aucun signal ne peut être obtenu. Si le technicien, expert et/ou antenniste conclut à une erreur d'installation de votre part, Nordnet Vous facturera la somme de 300 euros TTC au titre de cette prestation de vérification.

- **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 réservera le droit de vérifier la réalité du motif allégué sur pièces ou sur place notamment en dépêchant sur place un technicien, expert et/ou antenniste. Si le technicien, expert et/ou antenniste conclut que le motif allégué n'est pas avéré, Nordnet Vous facturera la somme de 300 euros TTC au titre de la prestation de vérification-expertise.

- **Liquidation judiciaire**

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

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

- **Mise en détention**

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

- **Maladie grave ou handicap**

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

## **20.3 Résiliation pour faute**

### **20.3.1 Blocage préalable**

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

### **20.3.2 Résiliation**

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

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

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

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

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

### **21.1 Paiement**

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

- **si Vous n'êtes pas lié par une période d'engagement :**
  - **Si Vous êtes un consommateur**, en cas de résiliation de votre abonnement en cours de mois, Nordnet procédera au remboursement au *pro rata temporis* des sommes éventuellement versées par avance pour la période restant à courir au-delà de la résiliation effective de votre Offre, sous réserve du paiement des sommes dues.
  - **Dans tous les autres cas**, le mois commencé au jour de la date d'effet de la résiliation est dû dans son intégralité.
- **Si Vous êtes lié à Nordnet par une période d'engagement :**
  - **S'il s'agit d'une période d'engagement de 24 mois (23 mois plus le mois en cours au jour de la réception de votre Commande par Nordnet) et que Vous êtes un consommateur**, conformément à l'article L224-28 du Code de la consommation, Vous êtes tenu de régler, en une fois, au jour de la résiliation effective de votre Offre, une somme équivalant à 100% des sommes dues entre la date de résiliation effective et le 12<sup>ème</sup> mois d'abonnement, et à un ¼ des sommes restant dues entre le 13<sup>ème</sup> et le 24<sup>ème</sup> mois d'abonnement.

- **Dans tous les autres cas, que la période soit inférieure ou égale à 24 mois**, le paiement des sommes restant dues jusqu'au terme de cette période - et notamment les mensualités - devra être acquitté dans son intégralité, sauf Conditions Particulières contraires, au jour de la résiliation effective de votre Offre.

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

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

### **21.2 Offre**

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

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

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

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

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

### **21.3 Options**

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

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

### **21.4 Restitution du Matériel**

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

Si Vous ne vous êtes pas conformé à cette obligation dans 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.

### **21.5 Licence**

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

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

## **22. RESPONSABILITE**

### **22.1 Responsabilité de Nordnet**

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

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

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

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

- le défaut de paiement des frais et redevances dus,

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

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

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

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

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

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

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

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

En aucun cas, Nordnet ne pourra être tenue responsable des conséquences liées à la désactivation du Service, et notamment en cas d'absence de protection de votre système informatique ou en cas de perte de données.

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

## **22.2 Responsabilité du Client**

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

## **23. FORCE MAJEURE**

L'inexécution de tout ou partie de ses obligations par 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 avvertir l'autre Partie, par tout moyen visé à l'article 25 "Notifications" (ou tout moyen approprié en cas d'indisponibilité), accompagné de justificatifs, aussi bien de leur intervention que de leur cessation et ce, dans les trois (3) jours de leur survenance ou de leur cessation.

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

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

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

## 24. EQUIPEMENT ELECTRIQUE ET ELECTRONIQUE

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

## 25. NOTIFICATIONS

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

- **Vous pouvez contacter Nordnet :**
  - par voie électronique via la rubrique « Envoyez-nous un message » du Site Nordnet,
  - par courrier adressé à Nordnet - 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 19.1 « Modifications à l'initiative de Nordnet » ne seront valables que si elles Vous sont adressées par écrit, à l'exclusion du SMS.

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

## **26. INFORMATIONS ET COORDONNEES**

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

A défaut, Vous supportez notamment le risque :

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

## **27. ASSISTANCE**

En cas de difficulté technique 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.

### **27.1 Assistance téléphonique**

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

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

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.

### **27.2 Assistance en ligne**

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

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

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

Toute réclamation relative au Contrat devra être adressée à Nordnet en exposant les éléments nécessaires à la prise en compte de votre réclamation par Nordnet (tel que l'objet de votre réclamation, l'Offre 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 25 « Notifications »). Nordnet s'efforcera de répondre dans les meilleurs délais et au plus tard dans le mois suivant la réception de la réclamation.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **30 DISPOSITIONS DIVERSES**

### **30.1 Indépendance des parties**

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

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

### **30.2 Divisibilité**

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

### **30.3 Tolérance**

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

### **30.4 Intitulés**

Les intitulés des articles du Contrat ont pour seul but de faciliter les références et n'ont pas par eux-mêmes de valeur contractuelle ou de signification particulière.

## **30.5 Frais**

Les parties sont chacune tenues du paiement de tous les frais et coûts y compris les honoraires et débours encourus par elles, en relation avec le Contrat et les opérations qu'il prévoit.

## **30.6 Langue du Contrat**

La langue française est la langue officielle du Contrat.

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

## **INDEX**

- 1. OBJET ET PREAMBULE**
- 2. DEFINITIONS**
- 3. SOUSCRIPTION ET COMMANDE DE L'OFFRE**
  - 3.1 Capacité de souscription du Client
  - 3.2 Validité de l'Offre
  - 3.3 Vérifications préalables
  - 3.4 Souscription de l'Offre VEGA
  - 3.5 Subvention
  - 3.6 Conditions Contractuelles applicables
- 4. CARACTERISTIQUES DE L'OFFRE**
  - 4.1 Description de l'Offre
    - 4.1.1 Principes généraux
    - 4.1.2 Restrictions d'usage
  - 4.2 Débits et volume de données échangées
    - 4.2.1 Offres VEGA
    - 4.2.2 Calcul du volume consommé
  - 4.3 Matériel
    - 4.3.1 Kit satellite
    - 4.3.2 Décodeur-enregistreur TV
  - 4.4 Téléphone fixe par Internet
    - 4.4.1 Présentation
    - 4.4.2 Ligne téléphonique IP et utilisation du Service de Téléphonie fixe par Internet
    - 4.4.3 Accès au Service de Téléphonie fixe par Internet
    - 4.4.4 Utilisation du Service Téléphone par Satellite
  - 4.5 Offre Mobile
  - 4.6 Portabilité de votre numéro de téléphone
  - 4.7 Service de Contrôle Parental
  - 4.8 Service de messagerie électronique
    - 4.8.1 Adresses électroniques
    - 4.8.2 Consultation de vos Courriers électroniques
    - 4.8.3 Acheminement des Courriers électroniques
    - 4.8.4 Stockage des Courriers électroniques
  - 4.9 Services associés de protection de la messagerie
- 5. OPTIONS**
  - 5.1 BLABLA
  - 5.2 Recharge 15 Giga (Offre VEGA 15 Giga uniquement)
  - 5.3 Antivirus Securitoo Intégral
  - 5.4 Décodeur-enregistreur TV
  - 5.5 Option Double Giga Boîte aux lettres
  - 5.6 Option Boîtiers CPL
- 6. ENTREE EN VIGUEUR, DUREE DU CONTRAT ET DROIT DE RETRACTATION**
  - 6.1 Entrée en vigueur du Contrat
  - 6.2 Durée du Contrat
  - 6.3 Droit de rétractation
- 7. TARIFS ET PAIEMENT**
  - 7.1 Tarifs des Offres de Nordnet
  - 7.2 Paiement
  - 7.3 Modalités de facturation et de règlement
  - 7.4 Offres promotionnelles de Nordnet
  - 7.5 Incidents de paiement
- 8. LIVRAISON**
  - 8.1 Date et modalités de livraison
  - 8.2 Défaut de livraison
  - 8.3 Indisponibilité de l'Offre
- 9. DONNEES PERSONNELLES**
  - 9.1 Traitement des données personnelles
  - 9.2 Données personnelles de tiers
  - 9.3 Exercice des droits liés aux données à caractère personnel
  - 9.4 Durée de conservation des Données
  - 9.5 Cookies
  - 9.6 Données de connexion
- 10. IDENTIFIANTS**
  - 10.1 Communication de vos Identifiants
  - 10.2 Utilisation des Identifiants
  - 10.3 Perte, vol ou utilisation détournée des Identifiants
- 11. ACTIVATION DE L'OFFRE - INSTALLATION DU MATERIEL**
  - 11.1 Installation et désinstallation du Matériel
    - 11.1.1 Principes généraux
    - 11.1.2 Installation du Kit satellite / Tête TV
- 12. PROPRIETE ET TRANSFERT DES RISQUES**
  - 12.1 Si le Matériel est mis à votre disposition
  - 12.2 Si Vous avez acheté le Matériel
- 13. ASSURANCE DU MATERIEL**
- 14. RETOUR DU MATERIEL**
- 15. MAINTENANCE**
- 16. CONFIDENTIALITE**
- 17. UTILISATION DU SERVICE**
  - 17.1 Utilisation conforme
  - 17.2 Respect des droits de Nordnet
  - 17.3 Signalement
  - 17.4 Loi pour la confiance dans l'économie numérique
- 18. BLOCAGE**
- 19. MODIFICATION DU CONTRAT (Migration)**
  - 19.1 Modification à l'initiative de Nordnet
    - 19.1.1 Evolution des Offres
    - 19.1.2 Suppression d'une Offre
  - 19.2 Modification à l'initiative du Client
    - 19.2.1 La migration vers une autre Offre d'abonnement à un Service d'accès Internet par satellite
    - 19.2.2 La migration vers une Offre d'abonnement à un Service d'accès Internet filaire
  - 19.3 Circulation du Contrat
- 20. RESILIATION**
  - 20.1 - Résiliation sans faute
  - 20.2 - Résiliation pour motif légitime du Client
  - 20.3 - Résiliation pour faute
    - 20.3.1 Blocage préalable
    - 20.3.2 Résiliation
- 21. CONSEQUENCES DE LA CESSATION DU CONTRAT**
  - 21.1 Paiement
  - 21.2 Offre
  - 21.3 Options
  - 21.4 Restitution du Matériel
  - 21.5 Licence
- 22. RESPONSABILITE**
  - 22.1 Responsabilité de Nordnet
  - 22.2 Responsabilité du Client
- 23. FORCE MAJEURE**
- 24. EQUIPEMENT ELECTRIQUE ET ELECTRONIQUE**
- 25. NOTIFICATIONS**
- 26. INFORMATIONS ET COORDONNEES**
- 27. ASSISTANCE**
  - 27.1 Assistance téléphonique
  - 27.2 Assistance en ligne
- 28. RECLAMATIONS - REGLEMENT AMIABLE DES DIFFERENDS**
  - 28.1 Traitement des réclamations par Nordnet
  - 28.2 Recours au Médiateur des Communications Electroniques
- 29. LOI APPLICABLE - COMPETENCE JURIDICTIONNELLE**
- 30. DISPOSITIONS DIVERSES**
  - 30.1 Indépendance des parties
  - 30.2 Divisibilité
  - 30.3 Tolérance
  - 30.4 Intitulés
  - 30.5 Frais
  - 30.6 Langue du Contrat



### Annexe 1 – Quotas de Trafic (FUP)

Le Service d'accès Internet permet d'échanger un volume de données selon un débit maximum de connexion défini ci-après. Dès lors que Vous aurez atteint le volume maximal, Vous ne pourrez plus Vous connecter à Internet, ce jusqu'au prochain Jour J, à moins que Vous n'ayez souscrit à l'Option « Recharge 15 Giga » (hors VEGA Mini 2 Giga et VEGA Contact 0,5 Giga).

		Volume de données téléchargées depuis votre accès	Evolution Débit (débit maximum)
<b>VEGA 15 Giga</b>	Quotas de Trafic en réception et en émission	Jusqu'à 15 Go	Jusqu'à 20 Mb/s en réception et jusqu'à 2 Mb/s en émission <b>OU</b> Jusqu'à 22 Mb/s en réception et jusqu'à 6Mb/s en émission  selon votre localisation au sein de la Zone géographique
		Au-delà de 15 Go	Connexion interrompue
<b>VEGA Mini 2 Giga</b>	Quotas de Trafic en réception et en émission	Jusqu'à 2 Go	Jusqu'à 20 Mb/s en réception et jusqu'à 2 Mb/s en émission <b>OU</b> Jusqu'à 5 Mb/s en réception et jusqu'à 1Mb/s en émission  selon votre localisation au sein de la Zone géographique
		Au-delà de 2 Go	Connexion interrompue
<b>VEGA Contact 0,5 Giga</b>	Quotas de Trafic en réception et en émission	Jusqu'à 0,5 Go	Jusqu'à 20 Mb/s en réception et jusqu'à 2 Mb/s en émission
		Au-delà de 0,5 Go	Connexion interrompue

### Annexe 2 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.

	FIXES	MOBILES
<b>France métropolitaine</b>	CR = 0,11 € CC = 0,039 € / min Inclus dans l'Offre VEGA	CR : 0,16 € CC : 0.16 € /min  Inclus dans l'Option « BLABLA »
<b>Vers DROM-COM</b> (Guyane Française, Guadeloupe, Martinique, Mayotte, Ile de la Réunion, Saint Pierre et Miquelon)	CR : 0,11 € CC : 0.175 € /min	CR : 0,24 € CC : 0.48 € /min
<b>Vers autres DROM-COM</b> (Polynésie Française, Nouvelle Calédonie)	CR : 0,11 € CC : 0.62 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.62 € /min
<b>Vers Europe Proche</b> (Açores, Allemagne (pour les fixes uniquement), Andorre, Autriche (pour les fixes uniquement), Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, Grèce, îles Canaries, île de Guernesey, Irlande, Italie, Liechtenstein (pour les fixes uniquement), Luxembourg, Madère, Monaco, Pays-Bas, Norvège, Portugal, Royaume-Uni, Suède, Suisse, Vatican)	CR : 0,11 € CC : 0.31 € /min  (Allemagne + Andorre + Autriche + Belgique + Danemark + Espagne + Finlande + Grèce + Irlande + Italie + Monaco + Norvège + Pays-Bas + Portugal + Royaume-Uni + Suède + Suisse + Vatican = inclus	CR : 0,11 € CC : 0.306 € /min

	dans l'Option « BLABLA »)	
<b>Vers Europe</b> (Albanie, Allemagne ( <i>pour les mobiles uniquement</i> ), Autriche ( <i>pour les mobiles uniquement</i> ), Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Croatie, République Tchèque, Estonie, Gibraltar, Hongrie, Iles Féroé, Islande, Lettonie, Liechtenstein ( <i>pour les mobiles uniquement</i> ), Lituanie, Macédoine, Malte, Moldavie, Monténégro, Pologne, Roumanie, Russie, Saint-Martin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Ukraine)	CR : 0,11 € CC : 0.28 € /min  (Bulgarie + Croatie + Estonie + Hongrie + Islande + Macédoine + Malte + République Tchèque + Slovaquie + Slovénie = inclus dans l'Option « BLABLA »)	CR : 0,11 € CC : 0.504€ /min
<b>Vers Maghreb</b> (Algérie, Maroc et Tunisie)	CR : 0,11 € CC : 0.28 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.360 € /min
<b>Vers Afrique</b> (Afrique du Sud, Angola, Benin, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Cap Vert, Tchad, Comores, Congo, Côte d'Ivoire, Djibouti, Égypte, Érythrée, Éthiopie, Guinée équatoriale, Gabon, Gambie, Ghana, Guinée, Ile Maurice, Kenya, Lesotho, Libéria, Lybie, Madagascar, Malawi, Mali, Mauritanie, Mozambique, Namibie, Niger, Nigeria, République d'Afrique Centrale, Rwanda Sainte Hélène, Sénégal, Seychelles, Sierra Leone, Somalie, Soudan, Swaziland, Tanzanie, Togo, Ouganda, Zambie, Zimbabwe)	CR : 0,11 € CC : 0.62 € /min  (Afrique du Sud = inclus dans l'Option « BLABLA »)	CR : 0,11 € CC : 0.845 € /min
<b>Vers Amérique du Nord</b> (États-Unis, Canada)	CR : 0,11 € CC : 0.07 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.07 € /min
	Inclus dans l'Option « BLABLA »	
<b>Vers Amérique Centrale</b> (Anguilla, Antigua, Antilles des Pays-Bas, Aruba, Bahamas, Barbade, Belize, Bermudes, Costa Rica, Cuba ( <i>uniquement mobile</i> ), El Salvador, Grenade, Guatemala, Haïti, Honduras, Jamaïque, Iles Caïman, Iles Cocos, Iles Falkland, Iles Turks et Caïcos, Iles Vierges, Mexique, Montserrat, Nicaragua, Panama, Porto Rico, République Dominicaine, Sainte Lucie, Saint Vincent, Trinité et Tobago)	CR : 0,11 € CC : 0.69 € /min  (Panama = inclus dans l'Option « BLABLA »)	CR : 0,11 € CC : 0.915 € /min
<b>Vers Amérique du Sud</b> (Argentine, Bolivie, Brésil, Chili, Colombie, Équateur, Guyane, Ile de Pâques, Pérou, Paraguay, Saint Kits et Nevis, Suriname, Uruguay, Venezuela)	CR : 0,11 € CC : 0.44 € /min  (Argentine + Brésil + Chili + Pérou = inclus dans l'Option « BLABLA »)	CR : 0,11 € CC : 0.662 € /min
<b>Vers Asie</b> (Afghanistan, Arabie Saoudite, Arménie, Azerbaïdjan, Bahreïn, Bangladesh, Biélorussie, Bhoutan, Brunei, Cambodge, Chine, Chypre, Corée, Émirats Arabes Unis, Géorgie, Hong Kong, Inde, Indonésie, Iran, Irak, Israël, Japon, Jordanie, Kazakhstan, Kirghizistan, Koweït, Liban, Macao, Malaisie, Maldives, Mongolie, Myanmar, Népal, Oman, Pakistan, Palestine, Philippines, Qatar, République Démocratique Lao, République du Yémen, Singapour, Sri Lanka, Syrie, Taiwan, Tadjikistan, Thaïlande, Turkménistan, Turquie, Ouzbékistan, Vietnam)	CR : 0,11 € CC : 0.74 € /min  (Chine + Chypre + Corée du Sud + Hong Kong + Israël + Japon + Macao + Malaisie + Singapour + Taiwan + Thaïlande = inclus dans l'Option « BLABLA »)	CR : 0,11 € CC : 0.965 € /min  (Chine + Hong Kong + Macao + Malaisie + Singapour + Thaïlande = inclus dans l'Option « BLABLA »)
<b>Vers Océanie</b> (Australie, Guam, Hawaï, Iles Chatham, Iles Christmas, Iles Cook, Iles Fidji, Ile Mariannes, Ile Marshall, Ile Niue, Ile Rodriguez, Iles Tonga, Kiribati, Micronésie, Nauru, Nouvelle Zélande, Palau, Papouasie-Nouvelle-Guinée, Samoa Américaines, Samoa Occidentales, Tokelau, Timor, Tuvalu, Vanuatu)	CR : 0,11 € CC : 0.74 € /min  (Australie + Nouvelle Zélande = inclus dans l'Option « BLABLA »)	CR : 0,11 € CC : 0.965 € /min
<b>Vers le reste du monde 1</b> (Cuba ( <i>uniquement le fixe</i> ), Groenland, Guinée Bissau, Ile de Jersey, Ile de l'Ascension, Wallis et Futuna fixe)	CR : 0,11 € CC : 0.828 € /min  (Jersey = inclus dans l'Option « BLABLA »)	CR : 0,11 € CC : 0.828 € /min
<b>Vers le reste du monde 2</b> (Antarctique, Iles Diego Garcia, Ile Midway, Ile de Norfolk, Iles Solomon, Sao Tomé et Príncipe, Ile Wake)	CR : 0,11 € CC : 2.88 € /min	CR : 0,11 € CC : 2.88 € /min

### **Numéros spéciaux**

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

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

## CONDITIONS PARTICULIERES OFFRES MOBILE

Version du 10 juillet 2018

### 1. OBJET ET PREAMBULE

Nordnet, dont le siège social est situé 111, rue de Croix à Hem (59510), joignable au 3420 (service gratuit + prix appel) ou en ligne à partir du formulaire de contact (rubrique « Envoyez-nous un message ») du Site Nordnet, propose ses Offres Mobile dans les conditions définies aux présentes.

Les présentes Conditions Particulières complètent les termes et conditions des Conditions Générales applicables aux Produits et Services Nordnet s'agissant des Offres « Mobile ».

### 2. DEFINITIONS

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

**Carte SIM** (Subscriber Identity Module) ou « module d'identité de l'abonné » : Carte à puce sécurisée contenant un microcontrôleur et de la mémoire permettant d'accéder à un réseau mobile.

**Code PUK** : Code composé de 8 chiffres Vous permettant de débloquer votre téléphone après 3 mauvaises saisies de votre code d'accès à la Carte SIM de votre téléphone mobile (code PIN).

**DROM** : Départements et Régions d'Outre-mer dont le détail est indiqué au sein de l'Annexe tarifaire.

**Internet Mobile** : Service permettant au Client de naviguer sur Internet à partir d'un téléphone mobile compatible, dont les échanges sont comptabilisés en kilo-octets (Ko) ou en méga-octets (Mo) par mois, Service également dénommé « Données Internet ».

**GSM** (Global System for Mobile Communications) ou « système global pour les communications mobiles » : Norme européenne de radiotéléphonie numérique.

**MMS** (Multimedia Messaging Service) ou « service de messagerie multimédia » : Système permettant d'émettre et de réceptionner des messages multimédia (transmission de photos, d'enregistrements audio et/ou vidéos).

**Offre(s) Mobile** : Offre(s) MVNO proposée(s) par Nordnet, s'appuyant sur le réseau Orange, permettant notamment d'émettre et de recevoir des appels, des SMS et MMS, et d'échanger des Données Internet, via un téléphone mobile.

**Opérateur technique** : Société qui assure la conception, la construction et l'exploitation du réseau mobile. L'Opérateur technique de Nordnet dans le cadre des Offres Mobile est la Société Orange.

**Roaming** (itinérance) : Faculté pour le Client de pouvoir appeler ou être appelé, émettre et recevoir des SMS et MMS, échanger des Données Internet via le réseau d'un autre opérateur lorsque le Client se trouve à l'étranger, dans une zone qui n'est pas couverte par l'Opérateur technique. La liste des pays et des tarifs applicables est disponible en Annexe des présentes.

**SMS** (Short Message Service) ou « service de message court » : Système permettant d'émettre et de réceptionner de courts messages textuels via des ondes électromagnétiques.

**WAP** (Wireless Application Protocole) ou « protocole de communication sans fil » : Standard d'accès à des services en ligne depuis des terminaux sans fil (notamment pour téléphones mobiles) pour la gestion de programmes sur ces terminaux.

**WEB** (World Wide Web ou www.) : Système hypermédia permettant d'accéder à des ressources du réseau Internet.

**Zone de couverture** : Zone au sein de laquelle est accessible le réseau de l'Opérateur technique, et est émis le Service et l'Offre Mobile, soit en France métropolitaine vers la France métropolitaine. La carte de la Zone de couverture du réseau Orange, en France métropolitaine, est consultable à l'adresse : <http://couverture-mobile.orange.fr/mapV3/mobile/>.

### 3. SOUSCRIPTION

Vous pouvez procéder à la Commande de l'Offre, ou à son activation si Vous êtes déjà Client à l'une des Offres d'Accès Internet de Nordnet (hors ADSL) comprenant un Forfait Mobile, via votre Espace Client, ou dans les conditions visées aux Conditions Générales.

Néanmoins, pour finaliser votre souscription ou l'activation de l'Offre Mobile, selon le cas, Vous devrez nous faire parvenir sous trente (30) jours à compter de votre Commande, les documents suivants, pour le titulaire de la ligne Mobile (c'est-à-dire le titulaire de l'ensemble de l'abonnement auquel est rattaché le Service Mobile souscrit) :

- un justificatif d'identité en cours de validité :
  - o une copie de la Carte Nationale d'identité délivrée par l'Etat français ou par un Etat faisant partie de l'Union Européenne (recto-verso),
  - o ou une copie des deux premières pages du passeport,
  - o ou une copie de la carte de résident ou de la carte de séjour délivré par les autorités françaises ;
- si votre adresse est différente de celle figurant sur votre justificatif d'identité, un justificatif de domicile : une copie lisible
  - o d'une facture d'eau, d'électricité, de gaz ou de téléphone fixe datant de moins de trois (3) mois ;

- ou d'une quittance de loyer (moins de 3 mois) ;
- ou d'un certificat d'imposition ou de non-imposition de moins d'un an.

En l'absence de réception de ces documents justificatifs dans le délai imparti, ou de difficulté liée aux pièces justificatives reçues, le Contrat pourra être résolu de plein droit. Vous resterez toutefois redevable des communications et messages éventuellement émis ou reçus via l'Offre avant sa résolution, de même que leur paiement.

## **4. ACCES ET CONTENU DE L'OFFRE MOBILE**

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

#### 4.1.1 Présentation Générale

L'Offre Mobile proposée par Nordnet, fournie via les réseaux publics de télécommunications GSM et/ou 3G, 3G+ et 4G de l'Opérateur technique, comprend notamment les Services de communication suivants :

- le Service de téléphonie mobile,
- le Service d'émission et réception de SMS/MMS,
- le Service « Internet Mobile ».

L'Offre Mobile est disponible dans la Zone de couverture. Hors de cette Zone, il Vous est possible d'y accéder en passant par le « Roaming » pour les pays concernés. Le détail des coûts et la liste des pays concernés sont disponibles en Annexe des présentes.

L'Offre Mobile est réservée pour un usage résidentiel.

#### 4.1.2 Présentation des Offres

La ligne de téléphonie mobile et la Carte SIM seront facturées par Nordnet aux tarifs indiqués sur le Bon de Commande.

- **Forfait Conso (uniquement disponible pour les Offres d'accès Internet de Nordnet comprenant un Forfait Conso)**

L'Offre Mobile permet ainsi au Client d'appeler les fixes et mobiles, d'envoyer et de recevoir des SMS et MMS, et d'accéder à l'Internet Mobile. Les communications (appels, SMS/MMS, Internet Mobile) sont facturées à la seconde pour les appels, à l'unité pour les SMS/MMS et au kilo-octet pour les Données Internet, par communication, en fonction des destinations d'appels, des messages SMS/MMS ou des accès à Internet, ou des numéros courts ou spéciaux majorés joints, auquel s'ajoute un coût de mise en relation, variable en fonction du numéro joint et de sa destination, et de votre localisation lors de l'émission de l'appel, du message SMS/MMS et de l'accès à l'Internet Mobile. Les tarifs et destinations sont disponibles en annexe des présentes, et sur demande auprès de Nordnet (cf. Article 23 « Notifications » des Conditions Générales).

En complément de ce qui Vous sera facturé par Nordnet, un coût de service, défini par votre correspondant, pourra Vous être facturé, pour toute communication, notamment vers les numéros courts ou spéciaux majorés.

Le service MMS est limité à 600 Ko par envoi.

Le service Internet Mobile Vous permet d'accéder au WAP/WEB sur les réseaux GSM Edge, 3G, 3G+, 4G et H+. La disponibilité du réseau dépend de votre position au sein de la Zone de couverture et de la compatibilité de votre téléphone mobile (Cf. les articles suivants).

- **Forfait 2 heures (non bloqué)**

Vous bénéficiez de deux heures (2h) de crédit « temps d'appel », Vous permettant d'effectuer des communications depuis la France métropolitaine vers les fixes et mobiles de France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM, la zone Europe, la Suisse et l'Andorre vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés. Au-delà, les communications Vous seront facturées dans les conditions définies ci-dessous (tarifs disponibles en Annexe des présentes).

Vous bénéficiez de l'envoi de SMS/MMS en illimité depuis la France métropolitaine vers la France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM, la zone Europe, la Suisse et l'Andorre vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés, dans la limite de 250 correspondants différents par mois.

Le service MMS est limité à 600 Ko par envoi.

Le service Internet Mobile Vous permet d'accéder au WAP/WEB sur les réseaux GSM Edge, 3G, 3G+, 4G et H+. La disponibilité du réseau dépend de votre position au sein de la Zone de couverture et de la compatibilité de votre téléphone mobile (Cf. les articles suivants).

Vous bénéficiez de 100 mégaoctets (Mo) de Données Internet à utiliser par mois, en France métropolitaine, dans les DROM, dans les pays de la zone Europe, la Suisse et l'Andorre.

Aucun report de vos éventuelles minutes ou des Données Internet non-consommées ne pourra être réalisé sur votre période de facturation suivante.

- **Forfait 1 Go (non bloqué)**

Vous bénéficiez de la possibilité de passer des appels illimités depuis la France métropolitaine vers les fixes et mobiles de France métropolitaine, et les DROM, et depuis les DROM, la zone Europe, la Suisse et l'Andorre vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés. Au-delà, les communications Vous seront facturées dans les conditions définies ci-dessous (tarifs disponibles en Annexe des présentes).

Vous bénéficiez de l'envoi de SMS/MMS en illimité depuis la France métropolitaine vers la France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM, la zone Europe, la Suisse et l'Andorre vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés, dans la limite de 250 correspondants différents par mois.

Le service MMS est limité à 600 Ko par envoi.

Le service Internet Mobile Vous permet d'accéder au WAP/WEB sur les réseaux GSM Edge, 3G, 3G+, 4G et H+. La disponibilité du réseau dépend de votre position au sein de la Zone de couverture et de la compatibilité de votre téléphone mobile (Cf. les articles suivants).

Vous bénéficiez de 1 giga-octet (Go) de Données Internet à utiliser par mois, en France métropolitaine, dans les DROM, dans les pays de la zone Europe, la Suisse et l'Andorre.

Aucun report des Données Internet non-consommées ne pourra être réalisé sur votre période de facturation suivante.

- **Forfait 20 Go (non bloqué)**

Vous bénéficiez de la possibilité de passer des appels illimités depuis la France métropolitaine vers les fixes et mobiles de France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM, la zone Europe, la Suisse et l'Andorre vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés. Au-delà, les communications Vous seront facturées dans les conditions définies ci-dessous (tarifs disponibles en Annexe des présentes).

Vous bénéficiez de l'envoi de SMS/MMS en illimité depuis la France métropolitaine vers la France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM, la zone Europe, la Suisse et l'Andorre vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés, dans la limite de 250 correspondants différents par mois.

Le service MMS est limité à 600 Ko par envoi.

Le service Internet Mobile Vous permet d'accéder au WAP/WEB sur les réseaux GSM Edge, 3G, 3G+, 4G et H+. La disponibilité du réseau dépend de votre position au sein de la Zone de couverture et de la compatibilité de votre téléphone mobile (Cf. les articles suivants).

Vous bénéficiez de 20 giga-octets (Go) de Données Internet à utiliser par mois, en France métropolitaine, dans les DROM, dans les pays de la zone Europe, la Suisse et l'Andorre.

Aucun report des Données Internet non-consommées ne pourra être réalisé sur votre période de facturation suivante.

- **Forfait 40 Go (non bloqué)**

Vous bénéficiez de la possibilité de passer des appels illimités depuis la France métropolitaine vers les fixes et mobiles de France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM, la zone Europe, la Suisse et l'Andorre vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés. Au-delà, les communications Vous seront facturées dans les conditions définies ci-dessous (tarifs disponibles en Annexe des présentes).

Vous bénéficiez de l'envoi de SMS/MMS en illimité depuis la France métropolitaine vers la France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM, la zone Europe, la Suisse et l'Andorre vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés, dans la limite de 250 correspondants différents par mois.

Le service MMS est limité à 600 Ko par envoi.

Le service Internet Mobile Vous permet d'accéder au WAP/WEB sur les réseaux GSM Edge, 3G, 3G+, 4G et H+. La disponibilité du réseau dépend de votre position au sein de la Zone de couverture et de la compatibilité de votre téléphone mobile (Cf. les articles suivants).

Vous bénéficiez de 40 giga-octets (Go) de Données Internet à utiliser par mois, en France métropolitaine, dans les DROM, dans les pays de la zone Europe, la Suisse et l'Andorre.

Aucun report des Données Internet non-consommées ne pourra être réalisé sur votre période de facturation suivante.

- **Communications hors forfait**

Toute communication hors forfait sera facturée à la seconde pour les appels, à l'unité pour les SMS/MMS et au kilo-octet pour les Données Internet, par communication, en fonction des destinations d'appels, des messages SMS/MMS, des accès à Internet, des numéros courts ou spéciaux majorés joints, auquel s'ajoute un coût de mise en relation, variable en fonction de la destination de l'appel ou du numéro spécial ou court joint, de sa destination, de votre localisation lors de l'émission de l'appel, du message et de l'Internet Mobile. Les tarifs et destinations sont disponibles en annexe des présentes.

En complément de ce qui Vous sera facturé par Nordnet, un coût de service, défini par votre correspondant, pourra Vous être facturé, pour toute communication vers les numéros courts ou spéciaux majorés.

#### **4.2 Accès à l'Offre Mobile**

L'accès à l'Offre Mobile est subordonné aux conditions cumulatives et dans l'ordre suivant :

1. Avoir souscrit à l'une des Offres Mobile de manière complète et conforme ou avoir souscrit à l'une des Offres d'Accès Internet de Nordnet (hors ADSL) comprenant un Forfait Mobile ;
2. Disposer des Identifiants (login et mot de passe) permettant l'accès à l'Espace Client, ainsi que le numéro de téléphone de la ligne Mobile ;
3. Avoir activé la ligne de téléphonie Mobile, à la suite de la réception de la carte SIM, via l'Espace Client en suivant les étapes qui sont présentées ;
4. Disposer et utiliser un téléphone mobile compatible (c'est-à-dire un téléphone mobile non bloqué auprès d'un autre opérateur, dont les fréquences sont les suivantes : Pour la 2G : en Bi-bande : 900/1800 Mhz, en Tri-bande : 900/1800/1900 Mhz, en Quadri-bande : 850/900/1800/1900 Mhz ; Pour la 3G : 1900/2100 Mhz) et en faire une utilisation conforme ;
5. Insérer la Carte SIM au sein d'un téléphone mobile compatible et fonctionnel. Selon les caractéristiques de votre téléphone mobile, tout ou partie des Services de l'Offre Mobile seront accessibles ;
6. Etre dans la Zone de couverture ou bénéficier du Roaming.

L'Offre sera accessible par le Client, hors demande de portabilité, dans un délai maximal d'un (1) jour ouvré à compter de l'activation de la Carte SIM par le Client. En cas de demande de portabilité, ce délai sera de trois (3) à cinq (5) jours ouvrés maximum à compter de l'activation de la ligne de téléphonie Mobile par le Client.

#### **4.3 Matériel**

Une Carte SIM sera mise à votre disposition par Nordnet, aux tarifs indiqués lors de la Commande, ou sur demande auprès de Nordnet. L'Abonné s'interdit de céder la Carte SIM (que ce soit à titre gratuit ou onéreux), de la louer, de la détruire, de la reproduire, ou de la dégrader de quelque manière que ce soit.

Si Vous souhaitez procéder à la Commande d'une Offre Mobile complémentaire à partir de votre compte Abonné, ou à son activation si Vous êtes déjà Client à l'une des Offres d'Accès Internet de Nordnet (hors ADSL) permettant l'activation d'une deuxième ligne Mobile, il Vous faudra procéder, via votre Espace Client (ou dans les conditions visées aux Conditions Générales), à la Commande d'une seconde Carte SIM en vue de sa mise à disposition, puis à la demande d'activation de votre seconde ligne Mobile.

Le Client est ainsi responsable de l'utilisation qui sera faite de la Carte SIM. En cas de perte ou de vol, comme de dégradation de la Carte SIM, Vous Vous engagez à en informer Nordnet par courrier ou par téléphone aux heures et jours ouvrés (Cf. article « Notifications » des Conditions Générales). En cas de perte ou de vol, une copie du procès-verbal établi par les services de police lors de votre déclaration devra être transmise à Nordnet. Les éventuelles communications passées avec la Carte SIM restent à votre charge jusqu'à la date et l'heure de la notification de la perte ou du vol de cette dernière auprès de Nordnet. Nous Vous conseillons d'opter, le cas échéant, pour le mode de notification le plus rapide.

Si la Carte SIM mise à disposition par Nordnet devait être remplacée (notamment sur demande du Client, en cas de perte ou vol, ou en cas de Carte SIM défectueuse), Nordnet Vous adresserait une nouvelle Carte SIM dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la déclaration de perte ou de vol. Le coût de la Carte SIM et de son envoi seront supportés par le Client, à moins que la défectuosité ne soit due à un défaut intrinsèque de la Carte SIM.

Le Client pourra être amené à devoir activer la nouvelle Carte SIM reçue en contactant Nordnet au 34 20 (service gratuit + prix d'appel).

Nordnet se réserve le droit, à l'issue du Contrat, de réclamer la restitution de la Carte SIM dans les conditions définies à l'article « Retour de Matériel » des Conditions Générales.

L'utilisation des Services inclus au sein des Offres Mobile nécessite que Vous disposiez d'un téléphone Mobile fonctionnel, compatible avec tout ou partie des Services, selon votre convenance.

Nordnet pourra éventuellement, dans le cadre d'offres commerciales ou promotionnelles, Vous proposer ou Vous offrir ou mettre à votre disposition un téléphone mobile, qui pourra être compatible avec tout ou partie des Services proposés dans le cadre des Offres Mobile. Le cas échéant, les conditions applicables à l'offre commerciale ou promotionnelle particulière comme les modalités d'attribution, les caractéristiques du Matériel, et son tarif éventuel seront précisés sur le Bon de Commande, la communication y relative de Nordnet ou auprès des services de Nordnet (cf. Article 23 « Notifications » des Conditions Générales). Si le téléphone Vous est offert ou vendu, il disposera dès lors de la garantie légale de 24 mois (cf. Article 11 des Conditions Générales).

## **4.4 Services**

### **4.4.1 Le Service de téléphonie Mobile**

#### **4.4.1.1 La ligne de téléphonie Mobile**

Un numéro de téléphone de type 06 ou 07 Vous sera attribué par Nordnet au titre du Service, à moins que Vous ne choisissiez de conserver votre numéro de téléphone mobile actuel (Cf. article 4.5.10 « Portabilité »).

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) ou l'Opérateur technique lui imposent une telle modification.

Le Client est informé qu'il pourra demander, lors de l'activation de la ligne de téléphonie Mobile ou ultérieurement via l'Espace Client, à ce que ses coordonnées, avec l'accord préalable de ce dernier, soient insérées au sein des différents services d'annuaires universels. Par défaut, ces coordonnées ne leur seront pas transmises.

Si le Client souhaite que ses coordonnées apparaissent au sein des services d'annuaires universels, il pourra effectuer des choix de parution (adresse postale, initiale de prénom, adresse email, profession, parution au sein des annuaires inversés, autorisation de l'utilisation des données pour des opérations de prospection commerciale) au sein de l'Espace Client ou auprès des services de Nordnet (cf. article 23 « Notifications » des Conditions Générales).

#### **4.4.1.2 L'émission et la réception d'appels téléphoniques**

L'Offre Mobile permet au Client d'appeler et de recevoir des appels vers/depuis les téléphones fixes et mobiles au sein de la Zone de couverture et vers/depuis les destinations visées au sein de l'Annexe tarifaire (ou sur simple demande auprès des services de Nordnet (cf. Article 23 « Notifications » des Conditions Générales)).

Votre localisation, le réseau, ainsi que les caractéristiques du téléphone mobile utilisé peuvent impacter le Service de téléphonie mobile, et plus généralement les Services de communications.

#### **4.4.2 Qualité de la communication de la ligne mobile**

Vous êtes informé du fait que la qualité de l'écoute et de la communication peut varier en fonction de votre position au sein de la Zone de couverture ou dans le cadre du Roaming.

#### **4.4.3 Réception de vos messages vocaux**

Vous pouvez consulter les messages vocaux adressés sur votre ligne téléphonique, en composant le 888 depuis votre ligne mobile depuis la Zone de couverture, ou le +33 607 078 888 depuis l'étranger. La consultation des messages, les appels entrants et les renvois d'appels depuis l'étranger sont facturés à la consommation, selon les tarifs visés en annexe des présentes.

#### **4.4.4 L'émission et la réception de SMS/MMS**

Afin d'émettre ou de recevoir vos SMS/MMS, Vous devez vous situer dans la Zone de couverture du réseau mobile ou dans le cadre du Roaming.

Dans le cas contraire, la durée de conservation des SMS/MMS par l'Opérateur technique étant de quatorze (14) jours, passé ce délai, Vous ne pourrez plus recevoir votre(vos) SMS/MMS.



Hors le stockage dans la mémoire de votre téléphone mobile, la Carte SIM mise à votre disposition permet de conserver en mémoire jusqu'à 10 SMS. Il Vous appartient donc d'effacer régulièrement les SMS éventuellement contenus dans la Carte SIM pour continuer à recevoir de nouveaux messages.

Nordnet ne saurait être tenue responsable de la perte ou de la dénaturation des SMS/MMS reçus, provoquée par une saturation de la mémoire de la Carte SIM, de la mémoire du téléphone mobile, ou de la non-consultation de vos SMS/MMS à partir d'une zone permettant leur réception ou envoi.

Votre localisation, le réseau, ainsi que les caractéristiques du téléphone mobile utilisé peuvent impacter le Service SMS/MMS, et plus généralement les Services de communications.

#### 4.4.5 Activation/Désactivation du Service Internet Mobile

Par défaut, le Service Internet Mobile est activé. Vous pourrez le désactiver après la souscription, depuis les paramètres de votre téléphone mobile.

L'activation/la désactivation du Service Internet Mobile sera effective dans un délai maximum d'un (1) jour ouvré à compter de votre demande. Vous recevrez un SMS Vous confirmant l'activation/la désactivation de votre Service Internet Mobile.

Une fois le Service Internet Mobile activé, Vous devrez également paramétrer votre téléphone mobile avec le réseau de Nordnet pour pouvoir profiter du Service. Pour cela, nous Vous invitons à consulter la notice de votre téléphone mobile et la page Assistance sur le site de Nordnet.

Lorsque Vous désactivez le Service Internet Mobile, le Service n'est plus disponible sur votre ligne de téléphonie Mobile, jusqu'à ce que Vous le réactiviez. A contrario, lorsque Vous désactivez la fonctionnalité «Données Internet» (ou nom utilisé au sein de votre téléphone mobile pour les désigner) dans les paramètres de votre téléphone mobile, la fonctionnalité reste disponible sur votre ligne de téléphonie Mobile mais votre appareil ne peut plus se connecter à Internet.

Votre localisation, le réseau, ainsi que les caractéristiques du téléphone mobile utilisé peuvent impacter le Service Internet Mobile, et plus généralement les Services de communications.

#### 4.4.6 Activation/Désactivation du Roaming

Par défaut, le Roaming est activé. Vous pourrez le désactiver après la souscription, depuis les paramètres de votre téléphone mobile ou en appelant le 3420 (service gratuit + prix appel).

#### 4.4.7 Services complémentaires inclus

Vous disposez également des services suivants inclus :

- Suivi conso : en appelant le 3420 (service gratuit + prix appel) ou en consultant votre Espace Client ;
- Présentation du numéro ;
- Présentation du numéro en double appel.

#### 4.4.8 Service visiophonie

Le Service visiophonie Vous permet de communiquer avec votre interlocuteur par visiophonie, sous réserve d'être situé dans la Zone de couverture 3G ou 4G ou de Roaming compatible 3G ou 4G, et de la compatibilité des téléphones de chacun des interlocuteurs aux communications par visiophonie et 3G ou 4G, et entre eux.

Ce Service est activé par défaut. Votre interlocuteur doit répondre aux mêmes conditions pour bénéficier du Service.

Le Service visiophonie est facturé comme un appel, à la seconde, en fonction des destinations (voir détail des tarifs et destinations à l'Annexe tarifaire).

#### 4.4.9 Portabilité

Si Vous souhaitez conserver votre numéro de ligne mobile actuel, il Vous suffit d'appeler le 3179 (service et appel gratuits) depuis la ligne mobile que Vous souhaitez conserver afin d'obtenir votre Relevé d'Identité Opérateur (RIO). Vous pourrez ensuite demander la portabilité de votre numéro de ligne mobile directement lors de la souscription de l'Offre Mobile, ou le cas échéant de son activation, si Vous bénéficiez d'un Forfait Mobile dans le cadre de votre Offre d'Accès Internet souscrite auprès de Nordnet.

Par cette demande, Vous autorisez le cas échéant Nordnet et son Opérateur technique à résilier votre service de téléphonie mobile actuel et les services qui lui seraient directement associés 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 restez cependant tenu du règlement des factures et des éventuelles formalités non directement liées à votre ligne mobile,

auprès de votre opérateur actuel (et notamment la résiliation, si Vous le souhaitez, des services complémentaires qui pourraient être maintenus).

Nordnet pourra éventuellement Vous demander l'envoi de justificatifs complémentaires afin de finaliser votre demande de portabilité.

Vous êtes informé des éventuelles conséquences liées à la demande de portabilité du numéro de téléphone mobile, tel que l'inaccessibilité de votre ligne mobile pendant la durée des opérations de portabilité, dans les limites définies par l'ARCEP.

Vous vous engagez à garantir, indemniser Nordnet contre toutes conséquences dommageables qui pourraient résulter de la présente demande de portabilité, et notamment en cas de réclamation, action, plainte, et plus généralement de mise en responsabilité devant quelle que juridiction que ce soit, en ce compris par tout tiers.

#### 4.4.10 Changement de numéro de ligne mobile

Si Vous le souhaitez, Vous pouvez solliciter un changement de numéro de ligne mobile dans le cadre de votre Offre Mobile. Pour cela, il Vous suffit de contacter Nordnet au 3420 (service gratuit + pris d'appel). Ce changement Vous sera facturé au coût en vigueur au jour de la formalisation de votre demande (tarifs consultables sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com) et sur demande auprès de Nordnet).

## **5. DUREE DU CONTRAT ET DROIT DE RETRACTATION**

### **5.1 Durée du Contrat**

L'Offre Mobile souscrite seule n'est soumise à aucune durée d'engagement. Toutefois, si Vous bénéficiez d'un Forfait Mobile au titre de votre Offre d'Accès Internet de Nordnet (hors ADSL), Vous êtes lié par la durée d'engagement de votre Offre d'Accès Internet (cf. Conditions contractuelles relatives à votre Offre d'Accès).

Cependant, si Vous avez choisi d'opter pour le paiement d'avance de plusieurs mensualités au titre de votre Contrat, alors le Contrat est conclu pour une durée correspondant au nombre de mensualités payées d'avance.

Le Contrat peut être résilié à tout moment dans les conditions définies à l'article « Résiliation » des Conditions Générales ou des Conditions contractuelles relatives à votre Offre d'Accès le cas échéant.

La résiliation de l'Offre aura notamment pour conséquence la désactivation de la Carte SIM.

### **5.2 Droit de rétractation**

En complément des dispositions relatives au droit de rétractation prévues aux Conditions Générales (cf. article 5.3 des Conditions Générales), il est précisé que si le Client souhaite bénéficier de l'Offre Mobile avant la fin du délai de rétractation de quatorze (14) jours, la ligne Mobile sera mise à sa disposition dans les délais spécifiés au Bon de Commande. En cas de rétractation à l'Offre Mobile, les communications sur l'ensemble des Services composant l'Offre Mobile, effectuées à partir de la ligne mobile jusqu'à la réception par Nordnet de la demande de rétractation, seront facturées.

## **6. TARIFS ET PAIEMENT**

### **6.1 Tarifs**

En complément de l'article « Tarifs et paiement » des Conditions Générales, il est rappelé que les tarifs relatifs à la ligne de téléphonie Mobile et à la mise à disposition de la carte SIM sont consultables au sein de votre Espace Client, et/ou sur le Bon de commande et sur demande auprès de Nordnet (Cf. article 23 « Notifications » des Conditions Générales), et les tarifs des forfaits et des destinations applicables aux Services sont présentés ci-dessous, et sur demande auprès de Nordnet.

### **6.2 Modalités de facturation et de règlement**

Dans le cadre des Offres Mobile, le montant du Forfait est facturé mensuellement et d'avance, à compter de l'activation de votre ligne de téléphonie Mobile, à l'exception du premier mois d'abonnement qui est facturé, au cours du deuxième mois d'abonnement, au prorata-temporis (jusqu'au dernier jour du premier mois) à compter de la date d'activation de la ligne de téléphonie Mobile par le Client.

Les coûts des communications dans le cadre du Forfait Conso, ainsi que les coûts hors forfait dans le cadre des autres Forfaits seront facturés au cours du mois suivant le mois au cours duquel ils ont été enregistrés par l'Opérateur technique, et ont fait l'objet d'une information à Nordnet. Toutefois, dans le cadre du Roaming, il est possible que la facturation intervienne plus tardivement.

Si le montant de la facture du mois en cours excède la somme de cinquante (50) euros, Nordnet pourra Vous envoyer un SMS Vous alertant du dépassement de ce seuil.

Lorsque le montant des Données Internet échangées au sein de la zone Europe, hors de France métropolitaine, excède le somme de cinquante (50) euros, le Service Internet Mobile sera bloqué. Un SMS d'alerte Vous sera envoyé par Nordnet. Vous pourrez réactiver le Service Internet Mobile en suivant la procédure qui Vous sera communiquée au sein du SMS d'alerte le cas échéant. Une avance sur facturation pourra Vous être demandée pour réactiver le Service.

Nordnet précise qu'elle ne dispose pas des outils lui permettant de suivre en direct la consommation du Client ou le cas échéant de l'utilisateur. Ces informations lui sont transmises par son Opérateur technique. Par conséquent, le montant des communications et hors forfait du Client peut dépasser le seuil de cinquante (50) euros avant que Nordnet n'en soit informée et puisse alerter le Client, et de même, il peut exister un décalage entre l'information présentée par Nordnet au titre du suivi de consommation disponible au sein de Votre Espace Client à l'aide de vos Identifiants, ou sur demande auprès de Nordnet (cf. Article 23 « Notifications » des Conditions Générales), et vos consommations au moment de votre consultation.

Ainsi, le montant des communications hors forfait annoncé par Nordnet lors de l'alerte, ou dans le cadre du suivi de vos consommations sur votre Espace Client, Vous est indiqué sous réserve des informations qui pourraient ensuite être communiquées à Nordnet par son Opérateur technique.

Le prix des Matériels sera quant à lui, le cas échéant, facturé et payé lors de la Commande.

Les modalités de paiement sont précisées au sein de l'article « Tarifs et paiement » des Conditions Générales. Toutefois, si Vous bénéficiez de l'Offre Mobile au titre de votre Offre d'Accès Internet, sauf précision contraire de votre part ou modalités convenues avec Nordnet, les règlements des factures seront effectués via les mêmes modalités que celles définies dans le cadre de votre Offre d'Accès Internet.

A défaut de contestation de la facture dans l'année qui suit sa réception, Nordnet considérera que Vous avez accepté ladite facture.

## **7. RESPONSABILITE**

### **7.1 Responsabilité de Nordnet**

Nordnet ne peut être tenue responsable :

- de l'interruption de tout ou partie des Offres Mobile, des restrictions d'accès au réseau, des perturbations des réseaux GSM, 3G et 4G qui résulteraient soit du fait d'une action ou d'une omission d'un tiers au Contrat, ou qui serait due à des cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation, tels que visés à l'article 22 « Force majeure » des Conditions Générales,
- des aléas de propagation des ondes électromagnétiques, de la cessation des autorisations d'exploitation des Offres Mobile ou réseau de l'Opérateur technique sur décision de l'autorité publique ou d'un cas fortuit,
- de la qualité et des caractéristiques (à moins qu'ils ne soient fournis par Nordnet), de l'installation, du paramétrage, et du fonctionnement du téléphone mobile, ou encore d'applications ou logiciels, utilisés par le Client ou l'utilisateur le cas échéant,
- des éventuels dommages indirects subis par le Client lors de l'utilisation du(des) Service(s) inclus dans les Offres Mobile, c'est-à-dire des dommages qui ne résulteraient pas exclusivement et directement de la défaillance des Services inclus dans les Offres Mobile de Nordnet ou de son Opérateur technique,
- des éventuels dommages pouvant survenir en raison notamment des risques sur la santé liés aux ondes électromagnétiques émises par les antennes relais et votre téléphone portable ou Wi-Fi, même s'ils ne sont pas connus ou quantifiés. A titre préventif, il est conseillé d'utiliser le kit mains-libres (ou kit piéton) pendant vos appels téléphoniques afin de réduire votre exposition aux ondes radio, et de ne pas exposer les jeunes enfants.

D'une façon générale, Nordnet Vous rappelle qu'il est nécessaire de respecter notamment :

- les conseils d'utilisation et consignes de sécurité spécifiques qui sont insérés dans la notice du constructeur de votre téléphone mobile ;
- les conseils officiels de santé publique ;
- les consignes de sécurité et restrictions d'usage propres à certains lieux ou certaines situations (avions, hôpitaux, stations-service, garages professionnels...).

Vous reconnaissez que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels (virus, intrusion de tiers, ...), et que Nordnet ne peut être tenue pour responsable des services, applications, contenus (...) accessibles sur Internet via les Offres et le réseau Mobile.

Vous reconnaissez également que les données émises et reçues via les Offres et le réseau mobile ne peuvent être protégées. Ainsi la communication de toute information émise par ce moyen est effectuée à vos risques et périls.

Vous pouvez protéger votre téléphone mobile à l'aide d'un produit de sécurité. A ce titre, Nordnet peut Vous proposer la souscription de ses produits « Securitoo Intégral » et « Securitoo Mobile », dont les conditions et tarifs sont disponibles sur demande auprès de Nordnet et sur le Site Nordnet.

Enfin, pour rappel, votre localisation, le réseau, le roaming ainsi que les caractéristiques du téléphone mobile utilisé peuvent impacter les Services de communications incluent dans l'Offre Mobile.

## 7.2 Responsabilité du Client

Outre les Identifiants Vous permettant d'accéder à l'Espace Client, il est de la responsabilité du Client d'activer et de choisir un code confidentiel (code PIN) suffisamment robuste associé à la Carte SIM, afin d'en sécuriser l'accès. Vous pouvez modifier ce code confidentiel à tout moment. Il est personnel au Client à qui il appartient d'assurer la confidentialité de ce code. Ainsi, le Client est seul responsable des conséquences que pourrait avoir la divulgation (active comme passive) de ce code ou de ces Identifiants.

La composition successive de trois (3) codes erronés sur votre téléphone mobile entraînera le blocage de la Carte SIM.

Cette dernière pourra alors être débloquée en composant le Code PUK se trouvant sur le support sur lequel la Carte SIM Vous a été livrée. Vous pourrez également obtenir un code de déblocage en contactant Nordnet depuis tout téléphone au 3420 (service gratuit + prix appel) ou au +33.9 69 360 360 depuis l'étranger (prix d'un appel local en France métropolitaine).

Le Client s'engage à avoir une utilisation des Offres Mobile conforme à leurs caractéristiques et aux caractéristiques du réseau de l'Opérateur technique, ainsi qu'à l'usage pour lequel elles sont définies et commercialisées par Nordnet. A ce titre, il s'interdit notamment les usages suivants :

- l'utilisation des Offres Mobile, à titre gratuit ou onéreux, en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation ;
- l'utilisation des Offres Mobile, de manière ininterrompue, par le biais d'une composition automatique et continue de numéros sur la ligne ;
- l'utilisation des Offres Mobile en mode « Peer to Peer » (« pair à pair », technologie permettant l'échange direct de données entre appareils reliés à Internet sans passer par un serveur central), que ce soit notamment pour des échanges de données, de fichiers, de logiciels ou de mise à disposition de ressources informatiques ;
- l'utilisation des Offres Mobile à des fins illicites ;
- l'utilisation des Offres Mobile sur des forums de discussion (Newsgroup) ;
- l'envoi en masse de communications de façon automatisée ou non ;
- la diffusion de tout virus ou cyberattaque ;
- la transmission de publicité non sollicitée et non autorisée (spam) ;
- la transmission d'éléments ou de données en violation des lois et règlements en vigueur ;
- la cession ou revente des communications, qu'elle soit totale ou partielle.

## 8. QUALITE DE SERVICE

Sur la base des informations fournies par l'Opérateur technique relativement au maintien de la continuité et de la qualité du Service, la disponibilité moyenne des Services composant l'Offre Mobile sur une année civile est de 90% sur la Zone de couverture (hors Roaming).

En cas d'interruption de tout ou partie des Services composant l'Offre, le temps de rétablissement maximum moyen est de quatre (4) jours ouvrés à compter de la première heure ouvrée suivant sa notification par le Client, hors cas de force majeure tels que visés à l'article 22 des Conditions Générales. Le Client victime d'une indisponibilité générale des Services de l'Offre Mobile sur une zone donnée peut prétendre à une indemnisation, sous forme d'avoir sur la prochaine facture émise par Nordnet relativement à l'Offre, d'un montant égal au prorata de son abonnement mensuel, correspondant à la période pendant laquelle le Client n'a pas bénéficié de l'Offre Mobile. L'indemnisation est accordée sous réserve que le Client se manifeste dans un délai maximum d'un (1) jour ouvré suivant la disparition de l'incident, et qu'il justifie par tous les moyens qu'il était dans la zone de cet incident à sa date de survenance. À cette fin, le Client peut consulter les informations relatives à la disponibilité des services de l'Opérateur technique à l'adresse <http://suivi-des-incidents.orange.fr>. Aucune indemnisation ne sera due en raison d'un cas de force majeure, du fait d'un tiers, d'une faute ou négligence du Client ou de l'utilisateur qui ne peut être imputée à Nordnet ou à l'Opérateur technique.

Le service Internet Mobile offre un débit théorique de connexion en 3G+ pouvant aller jusqu'à 14,4 ou 42 Mégabits/seconde en réception, avec un équipement compatible, uniquement dans les zones ayant fait l'objet d'un déploiement technique par l'Opérateur technique. Pour les connexions en 4G, le service Internet Mobile offre un débit théorique en réception pouvant aller jusqu'à 150 Mégabits/seconde (pour les zones couvertes en 2,6 GHz) et jusqu'à 75 Mégabits par seconde (pour les zones couvertes en 800 MHz ou 1800 MHz), avec un équipement compatible.

Le débit des réseaux mobiles varie en fonction des capacités et de l'état de ces réseaux, que ce soit sur la Zone de couverture, comme dans le cadre du Roaming. Il varie également notamment en fonction du téléphone mobile utilisé, du nombre d'utilisateurs raccordés simultanément à l'antenne réseau, de la situation géographique de l'utilisateur lors de la connexion au réseau mobile, du fait qu'il se déplace lors de l'utilisation des Services... Dans

ces conditions, Nordnet et l'Opérateur technique ne sont pas en mesure de s'engager sur un niveau de débit garanti, en particulier pour l'accès au Service Internet Mobile et MMS.

## INDEX

<b>1. OBJET ET PREAMBULE</b>	<u>4.4.5 Activation/Désactivation du Service Internet Mobile</u>
<b>2. DEFINITIONS</b>	<u>4.4.6 Activation/Désactivation du Roaming</u>
<b>3. SOUSCRIPTION</b>	<u>4.4.7 Services complémentaires inclus</u>
<b>4. ACCES ET CONTENU DE L'OFFRE MOBILE</b>	<u>4.4.8 Service visiophonie</u>
4.1 Description de l'Offre Mobile	<u>4.4.9 Portabilité</u>
<u>4.1.1 Présentation générale</u>	<u>4.4.10 Changement de numéro de ligne mobile</u>
<u>4.1.2 Présentation des Offres</u>	<b>5. DUREE DU CONTRAT ET DROIT DE RETRACTATION</b>
4.2 Accès à l'Offre Mobile	5.1 Durée du Contrat
4.3 Matériel	5.2 Droit de rétractation
4.4 Services	<b>6. TARIFS ET PAIEMENT</b>
<u>4.4.1 Le Service de téléphonie Mobile</u>	6.1 Tarifs
<u>4.4.1.1 La ligne de téléphonie Mobile</u>	6.2 Modalités de facturation et de règlement
<u>4.4.1.2 L'émission et la réception d'appels téléphoniques</u>	<b>7. RESPONSABILITE</b>
<u>4.4.2 Qualité de la communication de la ligne mobile</u>	7.1 Responsabilité de Nordnet
<u>4.4.3 Réception de vos messages vocaux</u>	7.2 Responsabilité du Client
<u>4.4.4 L'émission et la réception de SMS/MMS</u>	<b>8. QUALITE DU SERVICE</b>

## ANNEXE TARIFAIRE

Carte SIM : 5€

Changement de numéro de ligne mobile (dont mise à disposition d'une nouvelle carte SIM) : 18€

### - Détails de la tarification des appels et visiophonie / zones

Tarification des appels émis

Tarif par minute depuis :	vers :				
	France métropolitaine	Zone Europe et DROM <sup>(1)</sup> , Suisse et Andorre	Maghreb, USA, Canada, Turquie <sup>(2)</sup>	Reste du monde <sup>(3)</sup>	Réseaux maritimes et satellites
France métropolitaine	0,10 €	0,16 €	2 €	3,50 €	3,50 €
Zone Europe et DROM <sup>(1)</sup> , Suisse et Andorre	0,10 €	0,10 €	1,50 €	1,50 €	1,50 €
Maghreb, USA, Canada, Turquie <sup>(2)</sup>	3 €	3 €	3 €	3 €	3 €
Reste du monde <sup>(3)</sup>	3 €	3 €	3 €	3 €	3 €
Réseaux maritimes et satellites	3 €	3 €	3 €	3 €	3 €

Tarification des appels reçus

Tarif par minute depuis :				
France métropolitaine	Zone Europe et DROM <sup>(1)</sup> , Suisse et Andorre	Maghreb, USA, Canada, Turquie <sup>(2)</sup>	Reste du monde <sup>(3)</sup>	Réseaux maritimes et satellites
0,00 €	0,00 €	0,83 €	1 €	3 €

- **Détails de la tarification des envois de SMS et MMS / zones**

Tarification à l'unité pour les envois de SMS

SMS envoyé	vers :				
	France métropolitaine	Zone Europe et DROM <sup>(1)</sup> , Suisse et Andorre	Maghreb, USA, Canada, Turquie <sup>(2)</sup>	Reste du monde <sup>(3)</sup>	Réseaux maritimes et satellites
depuis : France métropolitaine	0,02 €	0,04 €	0,50 €	0,50 €	0,50 €
depuis : Zone Europe et DROM <sup>(1)</sup> , Suisse et Andorre	0,02 €	0,02 €	1 €	1 €	1 €
depuis : Maghreb, USA, Canada, Turquie <sup>(2)</sup>	1,50 €	1,50 €	1,50 €	1,50 €	1,50 €
depuis : Reste du monde <sup>(3)</sup>	1,50 €	1,50 €	1,50 €	1,50 €	1,50 €
depuis : Réseaux maritimes et satellites	1,50 €	1,50 €	1,50 €	1,50 €	1,50 €

Tarification à l'unité pour les envois de MMS

MMS envoyé	vers :				
	France métropolitaine	Zone Europe et DROM <sup>(1)</sup> , Suisse et Andorre	Maghreb, USA, Canada, Turquie <sup>(2)</sup>	Reste du monde <sup>(3)</sup>	Réseaux maritimes et satellites
depuis : France métropolitaine	0,50 €	0,55€	0,96€	0,96€	0,96€
depuis : Zone Europe et DROM <sup>(1)</sup> , Suisse et Andorre	0,50 €	0,50 €	1,20 €	1,20 €	1,20 €
depuis : Maghreb, USA, Canada, Turquie <sup>(2)</sup>	1,50 €	1,50 €	1,50 €	1,50 €	1,50 €
depuis : Reste du monde <sup>(3)</sup>	1,50 €	1,50 €	1,50 €	1,50 €	1,50 €
depuis : Réseaux maritimes et satellites	1,50 €	1,50 €	1,50 €	1,50 €	1,50 €

Tarification des MMS reçus

MMS reçus depuis :					
France métropolitaine	Zone Europe et DROM <sup>(1)</sup> , Suisse et Andorre	Maghreb, USA, Canada, Turquie <sup>(2)</sup>	Reste du monde <sup>(3)</sup>	Réseaux maritimes et satellites	
0,00 €	0,00 €	1,50€	1,50 €	1,50 €	

- **Détails de la tarification pour l'utilisation des données Internet dans le cadre du Service Internet Mobile**

Tarification par Mégaocet en :

France métropolitaine	Zone Europe et DROM <sup>(1)</sup> , Suisse et Andorre	Maghreb, USA, Canada, Turquie <sup>(2)</sup>	Reste du monde <sup>(3)</sup>	Réseaux maritimes et satellites
0,05 €	0,05 €	15 €	15 €	15 €

- **Détail des destinations / zone**

**(1) Détail des destinations Zone Europe et DROM :** Açores (les), Aland (les îles), Allemagne, Autriche, Baléares (les), Belgique, Bulgarie, Canaries (îles), Chypre, Corfou (île), Crète, Croatie, Cyclades (les), Danemark, Désirade (île de la), Espagne, Estonie, Féroé (îles), Finlande, Gibraltar, Grèce, Guadeloupe (île de la), Guernesey, Guyane française, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte (île de), Man (île de), Marie-galante (île), Martinique, Mayotte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Réunion, Rhodes (île), Roumanie, Royaume-Uni, Saint pierre et Miquelon, Saint-Barthélemy, Saint-Martin (île), Saintes (îles), San marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Vatican.

**Détail des DROM :** Guadeloupe (île de la), Martinique, Guyane française, Désirade (île de), Marie-Galante (île), Réunion, Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Barthélemy (île), Saint-Martin (île), Saintes (îles).

**(2) Détail des destinations Maghreb, Etats-Unis, Canada, Turquie :** Algérie, Maroc, Tunisie, Turquie, Etats-Unis, Canada.

### **3) Détail des destinations Reste du Monde :**

Afghanistan, Afrique du sud, Albanie, Angola, Anguilla, Antigua & Barbuda, Arabie Saoudite, Argentine, Arménie, Aruba, Australie, Azerbaïdjan, Bahamas, Bahreïn, Bangladesh, Barbade (île de la), Belarus, Belize, Benin, Bermudes, Bhoutan, Birmanie, Bolivie, Bonaire, Bosnie Herzégovine, Botswana, Brésil, Brunei Darussalam, Burkina Faso, Burundi, Cambodge, Cameroun, Cap vert, Cayman (îles), Centrafrique, Chili, Chine, Colombie, Comores, Congo, Congo (Rép. Dém.), Cook (îles), Corée du sud, Costa Rica, Côte d'Ivoire, Cuba, Curaçao (Antilles néerlandaises), Djibouti, Dominique, Egypte, Emirats Arabes Unis, Equateur, Ethiopie, Fidji (îles), Gabon, Gambie, Géorgie, Ghana, Grenade, Groenland, Guam (USA), Guatemala, Guinée, Guinée Bissau, Guinée équatoriale, Guyana, Haïti, Honduras, Hong Kong, Inde (Delhi, îles Andaman Nicobar, Andhra Pradesh, Arunachal Pradesh, Assam, Bihar, Chandigarh, Dadra and Nagar Haveli, Daman and Diu, Goa, Gujarat, Haryana, Himachal Pradesh, Jammu, Jharkhand, Karnataka, Kerala, Lakshadweep, Madhya Pradesh, Maharashtra (hors Mumbai), Manipur, Meghalaya, Mizoram, Mumbai, Nagaland, Orissa, Puducherry, Punjab, Rajasthan, Sikkim, Tamil Nadu, Tripura, Uttar Pradesh East, Uttar Pradesh West, Uttarakhand, West Bengal), Indonésie, Irak, Iran, Israël, Jamaïque, Japon, Jordanie, Karabakh, Kazakhstan, Kenya, Kirghizistan, Kish (île), Kosovo, Koweït, Laos, Lesotho, Liban, Liberia, Libye, Macao, Macédoine (rep.), Madagascar, Malaisie, Malawi, Maldives, Mali, Maurice (île), Mauritanie, Mexique, Moldavie, Mongolie, Monténégro, Montserrat, Mozambique, Namibie, Népal, Nicaragua, Niger, Nigeria, Nouvelle Calédonie, Nouvelle Zélande, Oman, Ouganda, Ouzbékistan, Pakistan, Palau, Palestine (territoires occupés), Panama, Papouasie Nouvelle Guinée, Paraguay, Pérou, Philippines, Polynésie française, Porto-Rico, Qatar, Rep Srpska, République Dominicaine, Rodrigues (île), Russie, Rwanda, Saba, Saint Kitts et Nevis, Saint Vincent et Grenadines, Saint-Eustache, Sainte Lucie, Salvador (el), Samoa occidentale, Sao Tome et Principe, Sénégal, Serbie, Seychelles, Sierra Leone, Singapour, Soudan, Sri Lanka, St Maarten (Antilles néerlandaises), Sud-Soudan, Surinam, Swaziland, Syrie, Tadjikistan, Taiwan, Tanzanie, Tasmanie, Tchad, Thaïlande, Timor oriental, Togo, Trinite et Tobago, Turkménistan, Turques et Caïques (îles), Ukraine, Uruguay, Vanuatu, Venezuela, Vierges britanniques (îles), Vierges des Etats-Unis (îles), Vietnam, Yémen, Zambie, Zanzibar, Zimbabwe.