

Offres Internet Radio MISTRAL

Récapitulatif Contractuel

Date : 30/06/2022

- Nordnet - 20 rue Denis Papin - CS 20458 - 59664 Villeneuve d'Ascq Cedex.
- **Contacts et Assistance** (en complément de l'adresse postale) :
- -Tél. : **3420** (service gratuit + prix appel) du lundi au samedi de 9h à 19h
- -Internet : www.nordnet.com, « Envoyez-nous un message »
- -Espace client : via Application mobile **Nordnet et moi** ou www.nordnet.com
- -Rubrique Assistance : <http://assistance.nordnet.com/>
- Si vous êtes sourd, malentendant, sourdaveugle ou aphasique :
Acceo, service accessible sur www.nordnet.com ou votre Espace Client.

Ce récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services. Il permet de comparer différentes offres de services. Des informations complémentaires sur l'offre de services figurent dans d'autres documents sur www.nordnet.com.

Services

Les départements au sein desquels l'offre Internet Radio MISTRAL de Nordnet est accessible, ainsi que les opérateurs exploitant les réseaux Radio et les débits maximum atteignables en émission et réception qui leur sont associés, sont consultables sur le document « Territoires et Débits » annexé aux Conditions contractuelles applicables à l'offre, ou en appelant Nordnet au 3420 (service gratuit + prix appel).

Ces offres sont adaptées à un **usage résidentiel**.

La souscription aux offres Internet Radio MISTRAL est réservée aux habitations équipées d'un Kit Radio et pouvant communiquer avec une station radio. Les services sont activés dès réception de votre commande complète et valide par Nordnet mais peuvent nécessiter une activation et la transmission d'informations et de documents complémentaires. L'accessibilité n'est possible qu'une fois le matériel installé et en utilisant les identifiants de connexion communiqués par Nordnet. **Seul l'installateur du Kit Radio pourra valider définitivement votre éligibilité à l'issue du test effectué lorsqu'il se déplacera chez vous.** En cas d'échec de ce test ou de signal radio insuffisant, la commande sera annulée et aucun frais ne vous sera facturé.

Cette offre ne comporte pas de garantie de niveau de qualité de service minimum, les services fournis répondant aux caractéristiques de l'offre, sauf obligations légales ou réglementaires impératives contraires.

L'offre Internet Radio MISTRAL VITAL+

- Accès à Internet par Radio
- Des appels illimités vers les numéros fixes de France métropolitaine et 50 destinations
- Un forfait mobile 100 Mo incluant 2 heures d'appels, des SMS/MMS illimités, 100 Mo (Mégaoctets) de données Internet Mobile

L'offre Internet Radio MISTRAL IDÉAL+ :

- Accès à Internet par Radio
- Des appels illimités vers les numéros fixes de France métropolitaine et 50 destinations, et vers les mobiles de France métropolitaine et 8 destinations
- Un forfait mobile 5 Go incluant 2 heures d'appels, des SMS/MMS illimités, 5 Go (Gigaoctets) de données Internet Mobile
- L'antivirus Securitoo Intégral

L'offre Internet Radio MISTRAL EXTRA+ :

- Accès à Internet par Radio
- Des appels illimités vers les numéros fixes de France métropolitaine et 50 destinations, et vers les mobiles de France métropolitaine et 8 destinations
- Un forfait mobile 20 Go incluant 2 heures d'appels, des SMS/MMS illimités, 20 Go (Gigaoctets) de données Internet Mobile
- L'antivirus Securitoo Intégral
- Cafeyn, service en ligne de presse numérique

L'offre Internet Radio MISTRAL ULTRA+ :

- Accès à Internet par Radio
- Des appels illimités vers les numéros fixes de France métropolitaine et 50 destinations, et vers les mobiles de France métropolitaine et 8 destinations
- Un forfait mobile 20 Go incluant 2 heures d'appels, des SMS/MMS illimités, 20 Go (Gigaoctets) de données Internet Mobile
- L'antivirus Securitoo Intégral
- Cafeyn, service en ligne de presse numérique

Le détail de ces services est consultable sur <https://www.nordnet.com/connexion-internet/internet-radio>. Votre **suivi de consommation** est accessible à l'aide de vos identifiants sur l'Espace Client. **Les conditions contractuelles applicables** à l'offre incluant notamment les dispositions complémentaires concernant les débits et limitations, le traitement des réclamations (y compris celui portant sur les débits), les limitations de responsabilité, les modalités de modification du contrat, de résiliation, de portabilité, de retour du matériel mis à votre disposition notamment à l'issue de votre abonnement ou lors de tout remplacement, la loi applicable et la juridiction compétente, et le cas échéant, le droit de rétractation, le service après-vente et les garanties légales, sont disponibles sur <https://www.nordnet.com/cgv/conditions-contractuelles-radio-mistral-plus>.

Equipements

NordnetBox	Routeur sécurisé à hautes performances, 4 ports Ethernet 10/100/1000 Mb/s, connexion Wi-Fi 802.11b/g/n/ac, serveur multimédia UPnP AV, compatible DLNA. Modèle de NordnetBox spécifique dans les départements 03, 15, 43, 63 : routeur sécurisé à hautes performances, 4 ports Ethernet 10/100 (dont un port dédié WAN), connexion Wi-Fi 802.11b/g/n, serveur multimédia UPnP AV, compatible DLNA.
Carte SIM	Une carte SIM est incluse dans votre offre. A réception, il ne vous restera plus qu'à l'activer sur votre Espace Client, rubrique « Espace Mobile » pour bénéficier des services du forfait mobile inclus dans votre offre.
Livraison et installation du Kit Radio	Vous serez contacté par téléphone pour convenir de la date de livraison et d'installation de votre Kit Radio dans un délai moyen de 4 semaines à compter de la date de réception de votre commande complète et valide par Nordnet.

	<p>L'installation du Kit Radio sera réalisée par un professionnel désigné par l'opérateur exploitant le réseau Radio ou par Nordnet selon la zone géographique (cf. document « Territoires et débits » annexé aux Conditions contractuelles applicables à l'offre). Après réception de votre commande complète et valide, vous serez contacté afin de convenir d'une date de RDV.</p> <p>Le forfait d'installation standard comprend le déplacement de l'installateur, la fourniture de certaines fixations, le test de réception, l'installation et le pointage de l'antenne. Toute prestation supplémentaire sera à votre charge et conclue le cas échéant directement avec l'installateur. Pour vérifier si une aide financière est disponible à votre adresse : https://www.nordnet.com/connexion-internet/internet-radio/eligibilite</p>
Retour des équipements	<ul style="list-style-type: none"> • Dans les départements 17, 19, 21, 23, 28, 29, 37, 49, 58, 65, 71, 72 et 89, l'opérateur exploitant le réseau Radio pourra vous demander de lui restituer votre Kit Radio lors de son remplacement éventuel ou lors de la résiliation de votre abonnement. Cet équipement doit être maintenu à votre habitation notamment en cas de déménagement. • Dans les départements 03, 15, 18, 31, 43, 50, 63 et 77, le Kit Radio doit être restitué à Nordnet lors de la résiliation ou d'un éventuel remplacement. <p>Les autres équipements mis à disposition ou loués pour la durée de l'abonnement et/ou de l'option le cas échéant doivent être restitués à Nordnet lors d'un éventuel remplacement ou échange de matériel, ou lors de la résiliation de votre offre et/ou option dans les conditions définies aux conditions contractuelles applicables. A défaut, une indemnité pourra vous être facturée (https://www.nordnet.com/corporate/tarifs.php, rubrique « Matériel »)</p>

Garanties légales : en cas d'achat de matériel, conformément au Code de la consommation, vous bénéficiez de la garantie légale de conformité de 24 mois, à compter de la livraison du matériel et de la garantie des vices cachés.

Détail du service Internet et voie de recours

Le Kit Radio fourni par Nordnet permet d'échanger des données via Internet en profitant de débits pouvant atteindre de 512 Kilobits par seconde (Kb/s) et jusqu'à 30 Mégabits par seconde (Mb/s) en réception ; et de 512 Kilobits par seconde (Kb/s) à 4 Mb/s en émission.

Pour bénéficier du service Internet, vous devez disposer d'un navigateur Internet et d'un appareil compatible. Les débits maximum proposés sont disponibles et mesurables au niveau du Kit Radio relié à la NordnetBox. Les débits indiqués correspondent à un usage normal Ils dépendent du territoire concerné et de l'opérateur exploitant le réseau Radio (société qui assure la construction et la maintenance du réseau Radio) qui est susceptible d'imposer certaines restrictions.

Ces débits ne sont qu'indicatifs dans la mesure où ils peuvent baisser temporairement notamment en période de forte sollicitation, voire de saturation, du réseau Radio par l'ensemble des personnes disposant d'un accès auprès du délégataire local ; en raison d'usages simultanés de la connexion au sein de votre foyer, de l'utilisation de prises CPL ou autre intermédiaire de connexion, de la configuration de vos locaux, des appareils connectés utilisés ; lors du téléchargement de mises à jour ; du fait d'une connexion par Wi-Fi et/ou de l'utilisation de matériels/normes ne permettant la réception que d'un certain niveau de débit ; en fonction des applicatifs ou sites consultés, en cas d'utilisation à forte consommation de bande passante; de jeux en réseau ; de visionnage de vidéos notamment en streaming, d'affichage de flux TV, de téléchargement (montant ou descendant) de contenus, de données...

Les débits indiqués peuvent être réduits notamment afin d'assurer une utilisation équitable d'Internet entre les utilisateurs du réseau de l'opérateur et dans un souci de protection des installations des opérateurs, notamment en période de forte sollicitation. Votre service pourrait être suspendu en cas d'usage abusif : <https://www.nordnet.com/connexion-internet/internet-radio#tss-section>, rubrique « Votre connexion Internet Très Haut Débit ».

Pour toute information complémentaire ou réclamation portant sur les débits, nous vous invitons à joindre notre Service Clients au 3420 (service gratuit + prix d'appel).

Prix

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Offre Internet Radio MISTRAL VITAL+ : 29€90/mois pendant 6 mois puis 39€90/mois ▪ Offre Internet Radio MISTRAL IDEAL+ : 39€90/mois pendant 6 mois puis 44€90/mois 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Offre Internet Radio MISTRAL EXTRA+ : 44€90/mois pendant 6 mois puis 49€90/mois ▪ Offre Internet Radio MISTRAL ULTRA+ : 49€90/mois pendant 6 mois puis 59€90/mois
--	--

Frais initiaux : 164€ (Frais de mise en service : 149€ + Frais de préparation et livraison : 15€).

La **NordnetBox** est mise à disposition pour la durée de votre abonnement.

Le détail des **options**, tarifs et conditions sont disponibles sur www.nordnet.com, onglet « Accès Internet », rubrique « Internet Radio ».

Option Décodeur TV +9€90/mois /décodeur	<p>Ce matériel permet d'accéder à un bouquet de chaînes inclus (ex. : TNT) dont certaines en HD, diffusées en multicas à l'exception des chaînes premium diffusées en OTT, de services TV (replay sur certaines programmes, guide et magazines TV), une sélection d'applications connectées et un catalogue de films.</p> <p>Détail des caractéristiques techniques, services chaînes ou bouquets TV avec paiement supplémentaire : https://www.nordnet.com/connexion-internet/internet-radio#tss-section, rubrique « Les services inclus dans l'option Décodeur TV ».</p>
Option « Appels illimités mobiles » (+ 5€/mois)	<p>Disponible uniquement avec la formule Internet Fibre LASER VITAL+ pour bénéficier des appels illimités vers les mobiles de France Métropolitaine et 8 destinations internationales. Détail des destinations et tarifs : https://www.nordnet.com/connexion-internet/internet-radio#tss-section, rubrique « Vos services de téléphone fixe ».</p>

Location d'un lot de 2 boîtiers CPL (option : +3€/mois/lot)	2 Boîtiers CPL (Courant Porteur en Ligne) pour vous connecter à Internet en utilisant le réseau électrique de votre logement. Vous pouvez souscrire jusqu'à 6 lots.
---	---

Durée, renouvellement, résiliation

Les offres **Internet Fibre LASER** sont soumises à une durée d'engagement de 12 mois. Les **options** sont soumises à une durée d'engagement d'un mois, renouvelable de mois en mois.

Si vous êtes un consommateur, un non-professionnel ou un professionnel bénéficiant des dispositions de l'article L221-3 du Code de la consommation relatives au contrat conclu hors établissement, dont l'objet n'entre pas dans le champ de votre activité principale et que vous employez au plus 5 salariés, vous bénéficiez d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la réception des matériels dans le respect des articles L221-18 et suivants du Code de la Consommation. Vous pouvez l'exercer par courrier adressé à Nordnet ou via le formulaire dédié, disponible sur www.nordnet.com (le cas échéant, en justifiant que vous remplissez les conditions de l'article L221-3 du Code de la consommation). Les frais postaux de renvoi des équipements sont alors à votre charge (à titre indicatif : <https://www.laposte.fr/tarif-colissimo>).

Conditions de résiliation à l'initiative du client : toute demande de résiliation doit être adressée par écrit, dans le respect des conditions contractuelles applicables. Pour être prise en compte, elle doit être datée, signée et rappeler notamment votre numéro d'abonné ainsi que l'offre ou l'option concernée. Votre demande de résiliation sera prise en compte dans un délai de dix jours à compter de la date de réception par Nordnet de cette demande sauf si vous précisez un délai spécifique ne pouvant toutefois être supérieur à deux mois. Si vous êtes tenu par une durée d'engagement que ce soit au titre de l'offre et/ou d'une option, vous restez tenu d'acquitter, en une fois, les sommes restant dues jusqu'au terme de la période d'engagement. Si vous êtes un consommateur ou un non-professionnel, ou une micro entreprise (maximum 10 salariés et 2 millions d'euros de chiffre d'affaires) ou une petite entreprise (maximum 50 salariés et 10 millions d'euros de chiffre d'affaires) au sens de la Recommandation 2003/361/CE, cette somme sera portée à 100% des sommes restant dues entre la date de résiliation effective et le 12^{ème} mois, et, au-delà, le cas échéant, à ¼ des sommes restant dues entre le 13^{ème} mois et le 24^{ème} mois.

Caractéristiques à l'attention des utilisateurs finaux handicapés

Si vous êtes sourd, malentendant, sourdaveugle ou aphasique, vous pouvez obtenir des informations par téléphone sur les caractéristiques des offres neosat, via Acceo, service accessible sur www.nordnet.com ou votre Espace Client.

Autres informations utiles

Communications téléphoniques via le téléphone par Internet (fixe)

Les appels sont illimités dans la limite de **4 heures de communication par appel** et sous réserve d'une utilisation normale du service. Les **appels hors forfait** sont facturés à la seconde, aux conditions et tarifs de Nordnet (destinations, coûts de facturation et de mise en relation disponibles sur www.nordnet.com, rubrique « neosat »). Les **appels vers les numéros d'urgence** sont automatiquement dirigés vers le centre de traitement d'urgence lié au code postal d'installation que vous avez indiqué à Nordnet. Vous devrez dès lors impérativement et sans délai nous informer de toute modification de ce code postal afin de permettre sa prise en compte dans les plus brefs délais par nos services et éviter tout défaut d'acheminement de l'appel.

Portabilité : pour conserver votre numéro de téléphone fixe actuel, appelez le 3179 (appel et service gratuits) depuis la ligne fixe dont vous souhaitez conserver le numéro afin d'obtenir votre RIO (Relevé d'Identité Opérateur). Contactez ensuite Nordnet afin de connaître la procédure à suivre. Le prestataire de téléphonie de Nordnet, Keyyo, se chargera des formalités auprès de votre opérateur de téléphonie actuel. Il vous appartient néanmoins d'effectuer toute opération utile auprès de ce dernier, nécessitée notamment par les spécificités contractuelles conclues ou d'éventuels services complémentaires souscrits, voire votre service d'accès Internet si ce dernier n'a pas la ligne de téléphone fixe portée pour support. **La portabilité ne fera l'objet d'aucune facturation spécifique par nos soins.** En cas de retard du portage ou de perte de votre numéro de téléphone, vous pourrez demander à Nordnet de vous indemniser conformément aux [conditions générales applicables à l'offre](#).

Les forfaits mobiles inclus dans les offres Internet Fibre LASER

Ils sont soumis aux conditions particulières applicables aux Offres Mobile, disponibles sur www.nordnet.com, rubrique « Conditions Contractuelles ».

Réclamations

Vous pouvez adresser votre réclamation au Service Relation Clients de Nordnet :

- par Internet, via le formulaire de contact (rubrique « Envoyez-nous un message » sur www.nordnet.com) ou via votre Espace Client.

- par courrier, adressé au Service Relation Clients, 20 rue Denis Papin - CS 20458 - 59664 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX.

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée par le Service Relation Clients ou en l'absence d'une réponse depuis plus d'un mois à compter de l'envoi de votre demande, vous pouvez ensuite contacter le Service Recours Consommateurs de Nordnet, en lui adressant un courrier au 20 rue Denis Papin - CS 20458 - 59664 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX.

Si vous êtes un consommateur, un non-professionnel, ou un professionnel bénéficiant des dispositions de l'article L221-3 du Code de la consommation relatives au contrat conclu hors établissement, dont l'objet n'entre pas dans le champ de votre activité principal et que vous employez au plus 5 salariés, et si votre demande est restée sans réponse du Service Recours Consommateurs depuis plus d'un mois ou si vous n'avez pas reçu de réponse satisfaisante, vous pouvez saisir le Médiateur des communications électroniques en complétant le formulaire prévu à cet effet, directement sur le site www.mediateur-telecom.org.