

## L'offre Ma Ligne Satellite Service Universel

### Fiche d'informations standardisée

Conditions d'éligibilité		<p>Il est nécessaire de prendre en compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les éléments physiques ou géographiques du type immeuble, arbre, montagne ou mont (une vue dégagée, c'est-à-dire dépourvue d'obstacles, vers le sud est nécessaire),</li> <li>- la proximité de sources électromagnétiques (aéroport...),</li> <li>- les obstacles juridiques du type installations classées, règles d'urbanisme, règlement de copropriété ou refus du propriétaire (si vous êtes locataire), etc.</li> </ul> <p>La souscription à l'offre Ma Ligne Satellite Service Universel est réservée à la France métropolitaine. Ces offres sont adaptées à un usage résidentiel.</p>
Conditions d'accès		<p>Pour bénéficier des services Ma Ligne Satellite Service Universel, il est indispensable de disposer, d'installer et de mettre en service un Kit Satellite compatible avec les satellites Astra 2G et 2E positionnés 28°2 EST tel que le Kit Satellite proposé par Nordnet.</p>
Prix mensuel de l'offre Ma Ligne Satellite Service Universel		<p>14€97 HT/mois (soit 17€96 TTC/mois)</p> <p>Pas de frais de dossier. Frais de mise en service : 55€</p>
Frais de migration		<p>La migration ascendante (vers une offre dont le tarif est supérieur à l'offre actuelle) ou descendante (vers une offre dont le tarif est égal ou inférieur à l'offre actuelle) est réalisée sans frais.</p> <p>Les dispositions spécifiques relatives à la migration sont disponibles au sein des conditions contractuelles de l'offre.</p>
Equipements et caractéristiques	NordnetBox	<p>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.</p> <p>Ce matériel est mis à votre disposition gratuitement pour la durée de l'abonnement. Il devra être restitué à Nordnet lors de la résiliation ou du remplacement éventuel de ce matériel.</p>
	Kit Satellite	<p>Contenu : une parabole, une tête d'émission/réception, une Tête TV compatible TNT SAT, un modem satellite, un câble coaxial (30 mètres) avec ses connecteurs, un guide d'installation, un mât avec un système exclusif facilitant le pointage de la parabole, des renforts anti-vibrations et la visserie adaptée.</p> <p>Nordnet vous met à disposition un Kit Satellite compatible avec les satellites Astra 2G et 2E positionnés 28°2 EST.</p>
Installation		<p>La mise à disposition et l'installation du Kit Satellite sont pris en charge par Orange. Nordnet se charge des formalités pour l'obtention de l'accord de prise en charge.</p> <p>Un antenniste professionnel mandaté par Nordnet viendra installer le Kit Satellite, la NordnetBox et le téléphone DECT (offert). Nous lui communiquerons vos coordonnées dès réception de votre commande complète et valide. Il vous contactera alors pour fixer un rendez-vous pour une installation standard sous 15 jours. Ce forfait d'installation standard comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La fixation de la parabole en façade ;</li> <li>- Le pointage de la parabole ;</li> <li>- Le réglage et la descente du double câble coaxial (30m) jusqu'au modem satellite ;</li> <li>- La connexion de la NordnetBox au modem satellite ;</li> <li>- La connexion du téléphone DECT offert à la NordnetBox ;</li> <li>- La connexion de votre ordinateur (de type PC ou Mac) à la NordnetBox en WiFi ou Ethernet (filaire).</li> </ul>

Durée d'engagement	Offre sans engagement de durée. Si vous êtes un consommateur, 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 L242-3 du Code de la Consommation.
Délai indicatif de mise à disposition de l'accès Internet par Satellite	Le service est activé dès la validation de votre commande par Nordnet mais l'accessibilité n'est possible qu'une fois le matériel installé.  Délai d'acheminement maximum du matériel de connexion : 15 jours à compter de la date de réception de votre commande complète et valide par Nordnet.
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 votre numéro d'abonné ainsi que l'offre 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.
Communications téléphoniques via le téléphone par Internet (fixe)	Les appels sont facturés à la seconde, aux conditions et tarifs disponibles sur <a href="http://cgv.nordnet.com">cgv.nordnet.com</a> .
Services, chaînes ou bouquets TV inclus / payants	Une tête de réception TV est incluse dans le Kit Satellite Nordnet. Un décodeur complémentaire compatible, disponible auprès de Nordnet ou en magasin spécialisé est nécessaire pour recevoir les chaînes gratuites TNT SAT. Vous pouvez bénéficier de certains bouquets payants en souscrivant un abonnement auprès d'un opérateur spécifique et en achetant ou louant le matériel nécessaire.
Service clients	Site d'assistance Nordnet : <a href="http://assistance.nordnet.com/">http://assistance.nordnet.com/</a> Formulaire de contact : <a href="https://www.nordnet.com/contactez-nous">https://www.nordnet.com/contactez-nous</a> pour envoyer un message à un conseiller Nordnet. Service Clients et Commercial : 3420 (appel non surtaxé) Disponible du lundi au vendredi de 9h à 18h et le samedi de 9h à 16h.
Conditions contractuelles applicables	Les conditions applicables au service incluant notamment les dispositions complémentaires concernant le traitement des réclamations, les limitations de responsabilité, les modalités de modification du contrat, de résiliation, 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 la garantie légale, sont disponibles sur <a href="http://cgv.nordnet.com">cgv.nordnet.com</a> .
Réclamations	Vous pouvez adresser votre réclamation au Service Relation Clients de Nordnet : - par téléphone, au 3420 (appel non surtaxé) - par Internet, via le formulaire de contact (rubrique « Envoyez-nous un message » sur <a href="http://www.nordnet.com">www.nordnet.com</a> ) - 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 Consommateurs de Nordnet, en adressant un courrier au 20 rue Denis Papin, CS 20458, 59664 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX.  Si vous êtes un consommateur et si votre demande est restée sans réponse 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 <a href="http://www.mediateur-telecom.fr">www.mediateur-telecom.fr</a> .