

# Offres Ma Ligne Satellite Service Universel

## Récapitulatif Contractuel

Date : 30/05/2022

Nordnet - 20 rue Denis Papin - CS 20458 - 59664 Villeneuve d'Ascq Cedex.

### Contacts :

- Tél. : **3420** (service gratuit + prix appel)
- **www.nordnet.com**
- Application **Nordnet et moi** sur mobile

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](http://www.nordnet.com).

## Services

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.

Il est nécessaire de prendre en compte :

- 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),
- la proximité de sources électromagnétiques (aéroport...),
- les obstacles juridiques du type installations classées, règles d'urbanisme, règlement de copropriété ou refus du propriétaire (si vous êtes locataire), etc.

La souscription à l'offre Ma Ligne Satellite Service Universel est réservée à la France métropolitaine. Ces offres sont adaptées à un usage résidentiel. 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.

Le service est activé dès la validation de votre commande par Nordnet mais l'accessibilité n'est possible qu'une fois le matériel installé. Le délai d'acheminement maximum du matériel de connexion est de 15 jours à compter de la date de réception de votre commande complète et valide par Nordnet.

**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 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 [nordnet.com/cgv/conditions-contractuelles](http://nordnet.com/cgv/conditions-contractuelles).

## 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.
Kit Satellite (parabole)	Contenu : une parabole, une tête d'émission/réception Internet, 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. Nordnet vous met à disposition un Kit Satellite compatible avec les satellites Astra 2G et 2E positionnés 28°2 EST.
Installation	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. 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 : <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>
Retour des équipements	Les équipements mis à disposition ou loués pour la durée de l'abonnement 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 ( <a href="https://www.nordnet.com/corporate/tarifs.php">https://www.nordnet.com/corporate/tarifs.php</a> , rubrique « Matériel »)

**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

Pour bénéficier du service Internet, vous devez disposer d'un navigateur Internet et d'un appareil compatible. Les **débits maximum** proposés sont disponibles au niveau du Kit satellite et de la NordnetBox, sous réserve d'un usage normal, de votre localisation au sein de la zone géographique, 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, du maintien des prérequis (ex : évolution de la végétation, construction...). Ces débits ne sont qu'indicatifs dans la mesure où ils peuvent baisser temporairement, et notamment : en période de forte sollicitation, voire de saturation, du réseau satellitaire par l'ensemble des utilisateurs ; en raison des obstacles à la réception ou à l'émission du signal satellite, de facteurs climatiques, 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 ; ou en fonction des applicatifs ou sites consultés.

Par ailleurs, 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.

## Prix

---

**Offre Ma Ligne Satellite Service Universel : 17,96€/mois**

Frais de mise en service : 55€

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

## Durée, renouvellement, résiliation

---

L'offre **Ma Ligne Satellite Service Universel** n'est pas soumise à un engagement de durée.

**Si vous êtes un consommateur 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](http://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-collissimo>).**

**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 notamment rappeler 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. En cas de changement de technologie ou d'opérateur satellitaire, vous pouvez nous préciser la date de résiliation effective souhaitée en vue de limiter toute interruption des services liée à la dépose du matériel.

## 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 et conditions de fourniture de l'offre Ma Ligne Satellite Service Universel, via Acceo, service accessible sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com) ou votre Espace Client.

## Autres informations utiles

---

### Limitations liées aux usages :

▪ Certaines applications, telles que le streaming (flux)\* ou la vidéo à la demande, et mises à jour de logiciels/applications ou téléchargements\*\* très volumineux consomment d'importants volumes de données, nous vous conseillons donc d'en faire un usage raisonnable et non simultané afin de profiter au mieux de votre connexion.

*\* Streaming (flux) : visionnage audio ou vidéo en ligne \*\* Le piratage nuit à la création artistique.*

- Certains sites Internet ne sont pas consultables en dehors de leur pays d'origine, et/ou ne sont dotés que d'une bande passante limitée.
- Les caractéristiques de la connexion par Satellite ne sont pas adaptées aux usages nécessitant un temps de réponse rapide (ex : jeux en ligne...).
- Certains sites Internet peu réactifs ou hautement sécurisés peuvent être difficiles d'accès notamment en fonction du paramétrage de votre navigateur Internet.

### Communications téléphoniques via le téléphone par Internet (fixe)

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](http://www.nordnet.com)). 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](#).

## 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](http://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](http://www.mediateur-telecom.org).

#### **Service clients**

---

- Site d'assistance Nordnet : <http://assistance.nordnet.com/>
- Formulaire de contact : <https://www.nordnet.com/contactez-nous> ou via votre Espace Client pour envoyer un message à un conseiller Nordnet.
- Service Clients et Commercial : 3420 (service gratuit + prix appel) disponible du lundi au samedi de 9h à 19h
- Service Relations Clients : 20 rue Denis Papin - CS 20458 - 59664 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX.