

## neosat SP100

### Fiche d'informations standardisée

Conditions d'éligibilité	<p>Il est nécessaire de prendre en compte notamment :</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).</li></ul> <p>La souscription à l'offre neosat SP100 est réservée à la France métropolitaine. Cette offre est adaptée à un usage résidentiel.</p>						
Conditions d'accès	<p>Pour bénéficier de l'offre neosat SP100, il est indispensable de disposer, d'installer et de mettre en service un Kit Satellite (parabole) compatible avec le satellite KA-HTS (7,2° EST). Un tel kit est proposé par Nordnet à l'achat ou en location.</p>						
Tarifs	<p>Prix mensuel de l'offre neosat SP100 (NordnetBox mise à disposition) :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- avec achat du Kit satellite : 39€90/mois</li><li>- avec location du Kit satellite (+8€/mois) : 47€90/mois</li></ul>						
Frais initiaux	<p>Frais de mise en service : 35€ Frais de préparation et livraison : 15€ Total des frais initiaux : 50€</p>						
Trafic priorisé	<p>Trafic mensuel illimité dont 150 Gigas octets (1 Giga = 1000 Mo) priorisés (cumulés lors de vos envois et réceptions) au niveau du trafic généré par les utilisateurs du réseau Konnect d'Eutelsat (non décomptés entre 1h et 6h), sans capacité garantie, et en fonction de la charge et des conditions du réseau au moment de l'usage. Aucun report du volume de trafic priorisé non consommé sur la période suivant la réinitialisation mensuelle du service.</p> <p>Votre suivi de consommation est accessible à l'aide de vos identifiants sur l'Espace Client.</p>						
Options	<p>La liste des options, tarifs et conditions est disponible sur <a href="http://www.nordnet.com">www.nordnet.com</a>, onglet « Connexion Internet », rubrique « neosat ».</p> <table border="1"><tr><td>Location tête TV compatible TNT SAT (+3€/mois)</td><td><p>Une tête TV compatible TNT SAT est proposée en location (+3€/mois) : elle doit être installée sur votre parabole si vous souhaitez recevoir la TV.</p><p>Un Décodeur-enregistreur TV complémentaire compatible, disponible auprès de Nordnet (location +6€/mois) ou en magasin spécialisé, est nécessaire pour recevoir les chaînes gratuites TNT SAT.</p></td></tr><tr><td>Décodeur-enregistreur TV (+6€/mois)</td><td><p>Ce Décodeur-enregistreur TV est proposé à la location (+ 6€/mois).</p></td></tr><tr><td>Neosat COOL (+3€/mois)</td><td><p>Neosat COOL est proposé en option (+3€/mois) et peut être souscrit uniquement au moment de l'abonnement initial.</p><p>Avec neosat COOL, vous bénéficiez :</p><ul style="list-style-type: none"><li>- D'une assistance prioritaire en cas de panne grâce à un numéro gratuit dédié (plus d'infos sur votre Espace Client),</li><li>- D'un échange de matériel (tête d'émission/réception Internet et modem) sans frais, et sans délai. Nordnet assure donc la prise en charge des frais de transport pour vos échanges de matériel (aller et retour) grâce à un bon de retour envoyé par Nordnet,</li><li>- De la possibilité de résilier votre abonnement neosat sans frais si votre domicile devient éligible à la fibre (sous présentation d'un justificatif), quel que soit l'opérateur choisi,</li></ul></td></tr></table>	Location tête TV compatible TNT SAT (+3€/mois)	<p>Une tête TV compatible TNT SAT est proposée en location (+3€/mois) : elle doit être installée sur votre parabole si vous souhaitez recevoir la TV.</p> <p>Un Décodeur-enregistreur TV complémentaire compatible, disponible auprès de Nordnet (location +6€/mois) ou en magasin spécialisé, est nécessaire pour recevoir les chaînes gratuites TNT SAT.</p>	Décodeur-enregistreur TV (+6€/mois)	<p>Ce Décodeur-enregistreur TV est proposé à la location (+ 6€/mois).</p>	Neosat COOL (+3€/mois)	<p>Neosat COOL est proposé en option (+3€/mois) et peut être souscrit uniquement au moment de l'abonnement initial.</p> <p>Avec neosat COOL, vous bénéficiez :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- D'une assistance prioritaire en cas de panne grâce à un numéro gratuit dédié (plus d'infos sur votre Espace Client),</li><li>- D'un échange de matériel (tête d'émission/réception Internet et modem) sans frais, et sans délai. Nordnet assure donc la prise en charge des frais de transport pour vos échanges de matériel (aller et retour) grâce à un bon de retour envoyé par Nordnet,</li><li>- De la possibilité de résilier votre abonnement neosat sans frais si votre domicile devient éligible à la fibre (sous présentation d'un justificatif), quel que soit l'opérateur choisi,</li></ul>
Location tête TV compatible TNT SAT (+3€/mois)	<p>Une tête TV compatible TNT SAT est proposée en location (+3€/mois) : elle doit être installée sur votre parabole si vous souhaitez recevoir la TV.</p> <p>Un Décodeur-enregistreur TV complémentaire compatible, disponible auprès de Nordnet (location +6€/mois) ou en magasin spécialisé, est nécessaire pour recevoir les chaînes gratuites TNT SAT.</p>						
Décodeur-enregistreur TV (+6€/mois)	<p>Ce Décodeur-enregistreur TV est proposé à la location (+ 6€/mois).</p>						
Neosat COOL (+3€/mois)	<p>Neosat COOL est proposé en option (+3€/mois) et peut être souscrit uniquement au moment de l'abonnement initial.</p> <p>Avec neosat COOL, vous bénéficiez :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- D'une assistance prioritaire en cas de panne grâce à un numéro gratuit dédié (plus d'infos sur votre Espace Client),</li><li>- D'un échange de matériel (tête d'émission/réception Internet et modem) sans frais, et sans délai. Nordnet assure donc la prise en charge des frais de transport pour vos échanges de matériel (aller et retour) grâce à un bon de retour envoyé par Nordnet,</li><li>- De la possibilité de résilier votre abonnement neosat sans frais si votre domicile devient éligible à la fibre (sous présentation d'un justificatif), quel que soit l'opérateur choisi,</li></ul>						

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- De la possibilité de suspendre votre abonnement neosat (39€90), hors options et une fois par année calendaire, pour une durée minimale de 1 mois calendaire et une durée maximale de 6 mois calendaires : si une demande de suspension est formulée au cours du mois, elle sera prise en compte à partir du 1<sup>er</sup> du mois suivant.</li> </ul> <p>Neosat COOL est soumis à une durée d'engagement de 12 mois. A l'issue de cette période, l'engagement sera renouvelé de mois en mois.</p>
	Location téléphone sans fil DECT (+2€/mois)	<p>Un téléphone sans fil DECT vous est proposé à la location (+2€/mois).</p> <p>Il est possible de connecter un téléphone sans fil DECT sur la NordnetBox pour bénéficier des appels téléphoniques par Internet.</p>
	2 Boîtiers CPL (+3€/mois)	<p>Si l'équipement (ordinateur, Décodeur-enregistreur 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 CPL (Courant Porteur en Ligne), pour vous connecter à Internet en utilisant le réseau électrique de votre logement. Ce matériel est proposé à la location (+3€/mois) pour la durée de votre souscription à cette option. Vous pouvez souscrire à jusqu'à 6 lots de 2 boîtiers CPL.</p> <p>L'utilisation de boîtiers CPL peut entraîner une baisse du débit de votre accès Internet.</p>
Equipements et caractéristiques	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)	<p>Contenu : une parabole, une tête d'émission/réception Internet, un modem satellite, 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 propose de vous fournir un Kit Satellite compatible avec le satellite KA-HTS (7,2° EST).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- à l'achat : 299€ soit 149€ après déduction de l'aide de l'Etat (soutien de l'Etat à la Cohésion Numérique des Territoires d'un montant de 150€).</li> <li>- à la location pour la durée de l'abonnement : +8€/mois (par rapport au prix mensuel de l'offre neosat SP100).</li> </ul>
	Tête TV (option +3€/mois)	La tête TV, proposée à la location (+3€/mois) est accompagnée de son support de fixation ainsi que d'un câble coaxial.
	Décodeur-enregistreur TV (option +6€/mois)	<p>Décodeur ST5300 HD.</p> <p>Le Décodeur-enregistreur TV est accompagné de sa carte TNT SAT et d'un disque dur de 1 To pour les enregistrements. Cet équipement vous permettra :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de recevoir sur un téléviseur des chaînes TNT SAT, des éditions régionales de France 3, des chaînes supplémentaires, des radios de la bande FM,</li> <li>- de profiter de fonctionnalités complémentaires : enregistreur, timeshifting (contrôle du direct) et lecteur multimédia.</li> </ul> <p>La carte TNT SAT est valable 4 ans. A l'issue, le renouvellement est à effectuer par vos soins, auprès de TNT SAT. Un montant correspondant au coût de cette nouvelle carte pourra être déduit de votre prochaine facture, sur présentation du justificatif d'achat à Nordnet.</p> <p><i>Attention : ce matériel ne permet pas de recevoir le bouquet FRANSAT (il n'est pas destiné à une utilisation sur le satellite Eutelsat 5° Ouest).</i></p>
	Carte SIM	<p>Une carte SIM est incluse dans votre offre. Vous pourrez l'utiliser avec un forfait mobile que vous souscrieriez via votre Espace Client.</p> <p>Pour en savoir plus sur les forfaits mobiles Nordnet, voir Rubrique « Forfaits mobiles » sur <a href="http://www.nordnet.com">www.nordnet.com</a> ou rendez-vous dans votre Espace Client.</p>

	2 Boîtiers CPL (option +3€/mois)	Modèle : TL-PA7010PKIT, vitesse de transmission des données Internet via le réseau électrique jusqu'à 500 Méga, portée jusqu'à 300 mètres, mode veille, port Gigabit Ethernet.
	Installation	<p>L'installation des équipements proposés par Nordnet (à l'achat, à la location ou mis à disposition) est à votre charge.</p> <p>Si vous préférez faire appel à un professionnel, Nordnet propose une prestation d'installation du Kit Satellite à un tarif différent en fonction de votre situation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prestation de pose de Kit Satellite facturée 326,18 € TTC (incluant une TVA à 20%) : un Taux de TVA à 20 % s'applique aux propriétaires et aux locataires pour des travaux réalisés dans des logements construits depuis moins de 2 ans ou les locaux professionnels.</li> <li>OU</li> <li>- Prestation de pose de Kit Satellite avec TVA réduite facturée 299 € TTC (incluant une TVA à 10%) : un Taux de TVA réduit à 10 % est applicable aux propriétaires et aux locataires pour des travaux réalisés dans des logements construits depuis plus de 2 ans.</li> </ul> <p>En cas de location du Kit Satellite, l'aide de l'Etat de 150€ est valable sur le service pose (sous réserve d'éligibilité).</p> <p>Quelle que soit votre situation, si vous décidez de souscrire à cette prestation, un professionnel viendra installer le Kit Satellite et la NordnetBox, ainsi que la tête TV si vous avez souscrit cette option. Nordnet lui communiquera vos coordonnées dès réception de votre commande complète et valide. Le professionnel vous contactera (sous une semaine) pour fixer un rendez-vous dans les 3 semaines suivant l'envoi de votre matériel.</p> <p>Son intervention est limitée à la prestation standard comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Déplacement</li> <li>- Assemblage du kit satellite et de la tête TV (si inclus)</li> <li>- Installation de la parabole façade</li> <li>- Raccordement du logement à la parabole</li> <li>- Connexion du modem satellite, de la NordnetBox et du décodeur TV TNSAT (si inclus)</li> <li>- Pointage de la parabole</li> <li>- Validation de la qualité de l'installation et relevé des valeurs de réception</li> <li>- Vérification de la qualité de réception TV (si inclus)</li> <li>- Activation du service Internet</li> <li>- Connexion d'un PC et test de navigation</li> <li>- Aide à la prise en mains</li> </ul> <p>Toute prestation supplémentaire à ce forfait standard sera à votre charge, dans le cadre d'une relation contractuelle entre vous et l'installateur, et n'engagera pas la responsabilité de Nordnet.</p> <p>Cette option d'installation est disponible en France métropolitaine à l'exception des lieux inaccessibles directement par des chemins carrossables (îles, massifs montagneux...).</p>
	Retour des équipements	Les 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, ils pourront vous être facturés ( <a href="https://www.nordnet.com/corporate/tarifs.php">https://www.nordnet.com/corporate/tarifs.php</a> , rubrique « Matériel »)
Garantie légale		Pour rappel, 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 date d'achat du matériel.
Durée d'engagement	<p>L'offre neosat SP100 avec achat du Kit satellite est soumise à une durée d'engagement de 12 mois. L'offre neosat SP100 avec location du Kit satellite (+8€/mois) est soumise à une durée d'engagement de 24 mois.</p> <p>Les options (hors neosat COOL soumis à un engagement initial de 12 mois, puis tacitement reconduit de mois en mois) sont soumises à une durée d'engagement d'un mois, renouvelable de mois en mois.</p> <p>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. Vous pouvez l'exercer par courrier adressé à Nordnet ou via le formulaire dédié, disponible sur <a href="http://www.nordnet.com">www.nordnet.com</a>. Les frais postaux de renvoi des équipements sont à votre charge.</p>
Délai indicatif de mise à disposition de l'offre	<p>Délai d'acheminement du matériel : 15 jours à compter de la date de réception de votre commande complète et valide par Nordnet, sous réserve de la disponibilité de l'offre au lieu d'installation.</p> <p>L'offre est activée une fois la commande complète et valide signée numériquement et/ou reçue par Nordnet, disponible au lieu d'installation et accessible une fois le matériel installé. Pour l'activation du service presse, merci de vous reporter à l'onglet correspondant.</p>
Débits maximum en réception / émission	<p>Le Kit Satellite Nordnet permet d'échanger des données via Internet en profitant de débits pouvant atteindre jusqu'à 100 Mégabits par seconde (Mb/s) en réception et jusqu'à 5 Mb/s en émission.</p> <p>Les débits maximum proposés sont disponibles au niveau du Kit satellite et de la NordnetBox, sous réserve d'un usage normal (n'utilisant pas un accès constant à pleine capacité, n'ayant pas fait l'objet d'un signalement d'abus...), 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...).</p> <p>Ces débits ne sont qu'indicatifs dans la mesure où ils peuvent baisser temporairement, y compris lorsque votre trafic est priorisé, selon votre consommation et notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- en période de forte sollicitation, voire de saturation, du réseau satellitaire par l'ensemble des utilisateurs,</li> <li>- en raison des obstacles à la réception ou à l'émission du signal satellite, de facteurs climatiques,</li> <li>- en raison d'usages simultanés de la connexion au sein de votre foyer entraînant un partage de la connexion, ou d'utilisations simultanées multiples de vos appareils connectés (ordinateurs, périphériques, tablettes, mobiles, montres connectées, appareils intelligents, ...),</li> <li>- lors du téléchargement de mises à jour (qu'elles soient automatiques ou non, et y compris en tâche de fond) de jeux en réseau, de logiciels, d'applications, de systèmes d'exploitation ou de données,</li> <li>- du fait d'une connexion par Wi-Fi, de l'utilisation de prises CPL ou l'emploi de tout intermédiaire de connexion et de la VoIP,</li> <li>- en raison de la configuration de vos locaux, des appareils connectés, des logiciels et applicatifs, de votre câblage ou installation électrique, informatique et logicielle,</li> <li>- en fonction des applicatifs ou sites consultés à partir de votre connexion,</li> <li>- en cas d'utilisation à forte consommation de trafic ou de bande passante; de jeux en réseau; de visionnage de vidéos notamment en streaming, d'affichage de flux TV dans le cadre de l'utilisation du Décodeur-enregistreur, de téléchargement (montant ou descendant) de contenus, de</li> </ul>

	<p>données, ...</p> <p>Les débits indiqués peuvent être réduits notamment afin d'assurer une utilisation équitable d'Internet entre les utilisateurs du réseau de l'opérateur satellitaire et dans un souci de protection des installations des opérateurs, notamment en période de forte sollicitation. Votre service pourrait être suspendu :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- en cas d'usage constant de l'accès à pleine capacité,</li><li>- en cas d'usage excessif de la bande passante mutualisée entre les clients ou utilisateurs du Service, réalisé à partir de votre accès,</li><li>- en cas de signalement d'abus,</li><li>- si cet usage peut entraîner un dysfonctionnement du Service ou du réseau de l'opérateur du réseau satellitaire, des infrastructures de Nordnet, de l'opérateur exploitant le réseau satellitaire, ou encore d'un tiers,</li><li>- en cas de saturation du réseau satellitaire.</li></ul> <p>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).</p> <p>NB : pour bénéficier du service Internet, vous devez enfin disposer d'un navigateur Internet et d'un appareil compatible.</p>
Limitations liées aux usages	<ul style="list-style-type: none"><li>- Certaines applications, telles que le streaming (flux)* ou la vidéo à la demande, et les 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.</li><li>- Certains sites Internet ne sont pas consultables en dehors de leur pays d'origine.</li><li>- Les caractéristiques de la connexion par Satellite ne sont pas adaptées pour les usages nécessitant un temps de réponse rapide (ex : jeux en ligne...).</li><li>- Certains sites peu réactifs ou hautement sécurisés peuvent être difficiles d'accès notamment en fonction du paramétrage de votre navigateur Internet.</li></ul> <p>* Streaming (flux) : visionnage audio ou vidéo en ligne ** Le piratage nuit à la création artistique.</p>
Communications téléphoniques via le téléphone par Internet (fixe)	<p>Avec votre offre neosat SP100, vous bénéficiez :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Des appels illimités vers les numéros fixes de France métropolitaine et 50 destinations internationales<sup>(1)</sup> ; hors numéros courts et numéros spéciaux majorés ;</li><li>- Des appels illimités vers les mobiles de France métropolitaine et 8 destinations internationales<sup>(2)</sup>.</li></ul> <p>Les appels sont illimités dans la limite de 4 heures de communication par appel et sous réserve d'une utilisation normale du service.</p> <p>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 <a href="http://www.nordnet.com">www.nordnet.com</a>, rubrique « neosat »).</p> <p>Dans le cadre du téléphone par Internet, les appels à destination des services d'urgence sont automatiquement dirigés vers le centre d'intervention dont dépend l'adresse d'installation que vous avez déclarée. Par conséquent, vous devez nous informer de toute modification du lieu d'installation de votre équipement.</p> <p>Portabilité :</p> <p>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). Vous pourrez ensuite contacter Nordnet afin de connaître la procédure à suivre. Le prestataire de téléphonie de Nordnet, Keyyo, se chargera des formalités</p>

	<p>auprès de votre opérateur actuel, afin de réaliser toute action utile à la portabilité de votre numéro de téléphone, y compris la résiliation de votre service de téléphonie et des éventuelles options qui lui sont directement liées. Il vous appartient néanmoins d'effectuer toute opération utile auprès de ce dernier, nécessitée notamment par les spécificités contractuelles convenues ou d'éventuels services complémentaires souscrits auprès de votre prestataire actuel, voire votre service d'accès Internet si ce dernier n'a pas la ligne de téléphone fixe portée pour support.</p>
Securitoo	<p>Avec votre offre neosat SP100, vous bénéficiez de la suite de sécurité Securitoo Intégral qui vous permet de protéger jusqu'à 5 appareils (une licence utilisée par appareil protégé) par l'intermédiaire de deux logiciels (Securitoo PC et Securitoo Mac) et une application (Securitoo Mobile). Le détail des fonctionnalités par logiciel est disponible sur <a href="https://www.nordnet.com/secure/securitoo-integral">https://www.nordnet.com/secure/securitoo-integral</a></p>
Presse	<p>Avec votre offre neosat SP100, vous bénéficiez de Cafeyn, service en ligne de presse numérique vous permettant d'accéder en illimité, avec ou sans connexion Internet, à un catalogue de plus de 400 titres de presse à partir de votre smartphone, tablette ou ordinateur.</p> <p>Pour activer le service Cafeyn : rendez-vous sur le site <a href="http://www.cafeyn.co">www.cafeyn.co</a> pour créer votre compte Cafeyn et renseignez le code d'activation présent dans votre Espace Client, rubrique « Presse ». Vous pouvez télécharger l'application mobile Cafeyn et vous connecter avec votre identifiant Cafeyn.</p> <p>Les éditeurs et titres de presse accessibles sont susceptibles d'évolution. Liste consultable sur <a href="https://www.cafeyn.co/fr/nordnet/catalog">https://www.cafeyn.co/fr/nordnet/catalog</a>.</p>
Services, chaînes ou bouquets TV inclus / payants	<p>Un Décodeur-enregistreur TV complémentaire compatible, disponible auprès de Nordnet (location +6€/mois) ou en magasin spécialisé, est nécessaire pour recevoir les chaînes gratuites TNT SAT.</p> <p>Vous pouvez bénéficier de certains bouquets payants en souscrivant un abonnement auprès d'un opérateur spécifique et en achetant ou louant le matériel nécessaire.</p>
Service clients	<p>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> 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.</p>
Informations complémentaires	<p>Des informations complémentaires sur l'offre sont disponibles sur le site <a href="http://www.nordnet.com">www.nordnet.com</a>, onglet « connexions Internet », rubrique « Internet Satellite ».</p>
Conditions de résiliation à l'initiative du client	<p>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 ou l'option concernée.</p> <p>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.</p> <p>Si vous êtes tenu par une durée d'engagement que ce soit au titre de l'offre et/ou d'une option, et si vous êtes un consommateur, vous restez tenu d'acquitter, en une fois, les sommes restant dues jusqu'au terme de la période d'engagement (soit 100% des sommes restant dues entre la date de résiliation effective et le 12<sup>ème</sup> mois, et éventuellement ¼ des sommes restant dues entre le 13<sup>ème</sup> mois et le 24<sup>ème</sup> mois le cas échéant). Si vous êtes un professionnel, vous restez tenu de la totalité des sommes restant dues jusqu'au terme de la période d'engagement.</p> <p><u>Option neosat COOL :</u>          Si votre habitation devient éligible à la fibre optique alors que vous êtes encore</p>

	engagé dans le cadre de votre abonnement neosat SP100 et que vous avez souscrit à l'option neosat COOL, si vous souhaitez procéder à la résiliation de votre offre au profit d'une offre d'accès Internet par fibre optique, les frais liés à la résiliation anticipée de votre engagement ne seront dès lors pas appliqués (sur présentation d'un justificatif).
Conditions contractuelles applicables	Les conditions 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 la garantie légale, sont disponibles sur <a href="http://cgv.nordnet.com">cgv.nordnet.com</a> .
Réclamations	<p>Vous pouvez adresser votre réclamation au Service Relation Clients de Nordnet :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- par Internet, via le formulaire de contact (rubrique « Envoyez-nous un message » sur <a href="http://www.nordnet.com">www.nordnet.com</a>) ou via votre Espace Client.</li><li>- par courrier, adressé au Service Relation Clients, 20 rue Denis Papin - CS 20458 - 59664 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX.</li></ul> <p>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.</p> <p>Si vous êtes un consommateur ou une personne morale agissant en dehors de votre activité professionnelle, et si votre demande est restée sans réponse du Service 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 <a href="http://www.mediateur-telecom.org">www.mediateur-telecom.org</a>.</p>

**(1) Liste des destinations incluses dans les « appels illimités vers les fixes » de l'offre neosat SP100 et 50 destinations :**

France métropolitaine, Afrique du Sud, Allemagne, Andorre, Argentine, Australie, Autriche, Belgique, Brésil, Bulgarie, Canada (hors Territoires du Nord-Ouest), Chili, Chine, Chypre, Corée du Sud, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, États-Unis, Finlande, Grèce, Hong-Kong, Hongrie, Irlande, Islande, Israël, Italie, Japon, Jersey, Macao, Macédoine, Malaisie, Malte, Monaco, Norvège, Nouvelle-Zélande, Panama, Pays-Bas, Pérou Cities, Portugal, République Tchèque, Royaume-Uni, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taïwan, Thaïlande, Vatican.

**(2) Liste des destinations incluses dans les « appels illimités vers les mobiles » de l'offre neosat SP100 et 8 destinations :** France métropolitaine, Canada (hors Territoires du Nord-Ouest), Chine, États-Unis, Hong-Kong, Macao, Malaisie, Singapour, Thaïlande.