

Offre Pack Gold SUPERNOVA

Récapitulatif Contractuel

Date : 26/06/2023

- 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 comme l'exige le droit de l'UE. 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

Pour bénéficier de l'offre Pack Gold SUPERNOVA, il est indispensable de disposer, d'installer et de mettre en service un Kit Satellite compatible avec le satellite KASAT (9° EST). Seul l'installateur du Kit Satellite pourra valider définitivement votre éligibilité à l'issue du test effectué lorsqu'il se déplacera chez vous.

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 Pack Gold SUPERNOVA est réservée à la **France métropolitaine**. Cette offre est adaptée à un **usage résidentiel**.

| | |
|--|--|
| Pack Gold SUPERNOVA VITAL : <ul style="list-style-type: none">▪ Accès à Internet par Satellite▪ Téléphonie fixe par Internet (VoIP) - Appels illimités vers les numéros fixes de France métropolitaine et 50 destinations▪ Téléphonie mobile : forfait mobile 100 Mo incluant 2 heures d'appels, des SMS/MMS illimités, 100 Mo (Mégaoctets) de données Internet Mobile (à activer via l'Espace Client) | Pack Gold SUPERNOVA IDEAL : <ul style="list-style-type: none">▪ Accès à Internet par Satellite▪ Téléphonie fixe par Internet (VoIP) appels illimités vers les numéros fixes de France métropolitaine et 50 destinations, et vers les mobiles de France métropolitaine et 8 destinations▪ Téléphonie mobile : Un forfait mobile 5 Go incluant 2 heures d'appels, des SMS/MMS illimités, 5 Go (Gigaoctets) de données Internet Mobile (à activer via l'Espace Client)▪ La suite de sécurité Securitoo |
| Pack Gold SUPERNOVA EXTRA : <ul style="list-style-type: none">▪ Accès à Internet par Satellite▪ Téléphonie fixe par Internet (VoIP) - 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 (à activer via l'Espace Client)▪ La suite de sécurité Securitoo▪ Cafeyn, service en ligne de presse numérique | Pack Gold SUPERNOVA ULTRA : <ul style="list-style-type: none">▪ Accès à Internet par Satellite▪ Téléphonie fixe par Internet (VoIP) - Appels illimités vers les numéros fixes de France métropolitaine et 50 destinations, et vers les mobiles de France métropolitaine et 8 destinations▪ Téléphonie mobile : Un forfait mobile 60 Go incluant 2 heures d'appels, des SMS/MMS illimités, 60 Go (Gigaoctets) de données Internet Mobile (à activer via l'Espace Client)▪ La suite de sécurité Securitoo▪ Cafeyn, service en ligne de presse numérique |

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.

Les conditions contractuelles applicables à l'offre incluant notamment les dispositions complémentaires concernant les débits et limitations, le traitement des réclamations (en ce compris portant sur les débits, et les conditions de saisine du Médiateur des communications électroniques), les limitations de responsabilité et d'usage, 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, le droit de rétractation, sont disponibles sur <https://www.nordnet.com/cgv/conditions-contractuelles>.

Equipements - Matériels (à la date de mise à jour du Récapitulatif Contractuel)

Délai d'acheminement des équipements : 15 jours à compter de la date de réception de votre commande complète et valide par Nordnet.

| | |
|--------------------------|--|
| Kit Satellite | 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. |
| NordnetBox | Modèle A : 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. OU Modèle B : Routeur sécurisé à hautes performances, 4 ports Ethernet 10/100/1000 Mb/s et 2 ports RJ11, connexion Wi-Fi 6 802.11a/n/ac/ax 5GHz, serveur multimédia UPnP AV, compatible DLNA. Le modèle mis à votre disposition est au choix de Nordnet. |
| Décodeur-enregistreur TV | Le décodeur-enregistreur TV est accompagné de sa carte TNT SAT et d'un disque dur de 500 Go pour les enregistrements. Cet équipement vous permettra : - de recevoir sur un téléviseur des chaînes TNT SAT, des éditions régionales de France 3, des chaînes supplémentaires en français (TV5, Euronews, CCTV...), des radios de la bande FM, et plus de 400 chaînes TV et stations de radio Free-to-Air. |

| | |
|--|---|
| | - de profiter de fonctionnalités complémentaires : enregistreur, timeshifting (contrôle du direct) et lecteur multimédia. 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. |
| Carte SIM | Carte SIM mise à disposition gratuitement : une fois que vous aurez reçu votre carte SIM, il ne vous restera plus qu'à l'activer sur votre Espace Client, rubrique « Espace Mobile ». |
| 2 boîtiers CPL | 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. |
| Livraison et installation du Kit Satellite | 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 technicien professionnel mandaté par Nordnet viendra installer le Kit Satellite et la NordnetBox. 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 : - La fixation de la parabole en façade ; - Le pointage de la parabole ; - Le réglage et la descente du double câble coaxial (30m) jusqu'au modem satellite ; - La connexion de la NordnetBox au modem satellite ; - La connexion de votre ordinateur (de type PC ou Mac) à la NordnetBox en WiFi ou Ethernet (filaire). Vous garantisiez permettre l'accès au lieu d'installation à l'antenniste. |
| Retour des équipements | Les équipements/matériels 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 »). Les frais de retours seront pris en charge par Nordnet. |

Débits du service Internet et voie de recours

L'offre est activée dès la validation de votre commande par Nordnet mais l'accessibilité n'est possible qu'une fois le matériel installé.

Le Kit Satellite permet d'échanger des données via Internet en profitant de débits pouvant atteindre jusqu'à 22 Mégabits par seconde (Méga) en réception et jusqu'à 6 Méga en émission.

Les **débits maximums** 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 correct, du maintien des prérequis (ex : évolution de la végétation, construction...). 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 : en période de dépriorisation du trafic, 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, de l'utilisation de prises CPL ou autre intermédiaire de connexion, de la configuration de vos locaux, des appareils connectés utilisés ; et/ou de l'utilisation de matériels/normes ne permettant la réception que d'un certain niveau de débit, etc.

Pour toute information complémentaire ou réclamation portant sur les débits, nous vous invitons à joindre le 3420 (service gratuit + prix d'appel). Trafic mensuel illimité dont 50 Gigas octets (1 Giga = 1000 Méga) priorités (cumulés lors de vos envois et réceptions) au niveau du trafic généré par les utilisateurs du réseau 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. Votre suivi de consommation est accessible à l'aide de vos identifiants sur l'Espace Client.

Réclamation et voie de recours

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 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'en acceptez pas les termes, vous pouvez saisir le Médiateur des communications électroniques en complétant le formulaire prévu à cet effet, directement sur le site www.mediateur-telecom.org.

Prix

| | |
|--|--|
| Pack Gold SUPERNOVA VITAL : 41,90€/mois | Pack Gold SUPERNOVA IDEAL : 46,90€/mois |
| Pack Gold SUPERNOVA EXTRA : 51,90€/mois | Pack Gold SUPERNOVA ULTRA : 61,90€/mois |

Frais initiaux : 64€ (Frais de mise en service : 49€ + Frais de préparation et livraison : 15€).

Chaque nouvel envoi de matériel (hors garantie légale) se verra appliquer des frais de préparation et livraison de 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.

| | |
|---|---|
| Option Décodeur-enregistreur TV +6€/mois | Ce Décodeur-enregistreur TV peut être mis à disposition (+6€/mois). Il devra être restitué à Nordnet lors de la résiliation de l'option ou de son remplacement éventuel. |
| Option « Appels illimités mobiles » (+ 5€/mois) | Disponible uniquement avec la formule Pack Gold SUPERNOVA 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 . |

| | |
|--|---|
| 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. |
| Option Suite de sécurité Securitoo (+5€/mois OU +13,50€/trimestre OU +48€/an) | Jusqu'à 5 appareils protégés (de type ordinateur, tablette et/ou smartphone) sous les systèmes d'exploitation compatibles. Pour plus d'information, nous vous invitons à consulter le Récapitulatif Contractuel afférent à l'option Suite de sécurité Securitoo. |
| Option Wi-Fi Premium (+5€/mois) Frais de préparation et de livraison : 15€/envoi de chaque matériel mis à disposition au sein de l'Option | Cette option comprend la mise à disposition d'une NordnetBox incluant l'Internet sans fil Wi-Fi 6 et d'un répéteur Wi-Fi (uniquement sur demande), ainsi que l'accès à un « coach Wi-Fi » afin de vous aider à configurer votre réseau Wi-Fi. Pour plus d'information, nous vous invitons à consulter le Récapitulatif Contractuel afférent à l'option Wi-Fi Premium. |

Durée, renouvellement, résiliation

Les formules Pack Gold SUPERNOVA et les options sont soumises à une durée d'engagement d'un mois, renouvelable tacitement de mois en mois. Si vous êtes un consommateur, un non-professionnel ou un professionnel justifiant bénéficier 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/pdf/formulaire-retractation (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 effectuée soit (1) Par écrit daté et signé, mentionnant votre numéro d'abonné, l'offre ou l'option concernée, adressée au Service Administratif Clients, dans le respect des conditions contractuelles applicables, soit (2) En ligne, via la fonctionnalité disponible dans votre Espace Client. En cas de résiliation pour motif légitime, il conviendra d'adresser vos justificatifs au Service Administratif Clients. 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 complète sauf si vous précisez un délai spécifique ne pouvant être supérieur à deux mois. En cas de résiliation anticipée du contrat souscrit (offre ou option), vous êtes tenu de payer, en une fois, lors de la résiliation effective 100% des sommes restant dues entre la date de résiliation effective et le 12ème mois de votre engagement.

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 de l'offre Ma Ligne Satellite Service Universel, via Acceo, service accessible sur 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 sont illimités dans la limite de **4 heures de communication par appel (au-delà, il suffit de raccrocher et de rappeler le correspondant)** 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). 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 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 Pack Gold SUPERNOVA sont soumis aux conditions particulières applicables aux Offres Mobile, disponibles sur www.nordnet.com, rubrique « Conditions Contractuelles ».