

Formules Internet neosat

Récapitulatif Contractuel

Date : 28/09/2023

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 d'une formule neosat, 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. Il est nécessaire de prendre en compte avant toute commande, les éléments notamment physiques ou géographiques (une vue dégagée, dépourvue d'obstacles, vers le sud est nécessaire), la proximité de sources électromagnétiques, les éventuels obstacles juridiques (règles d'urbanisme, règlement de copropriété, autorisation du propriétaire...). La souscription à une formule neosat est réservée à la France métropolitaine. Cette offre est réservée à un **usage résidentiel**. Ces formules ne comportent pas de garantie de niveau de qualité de service minimum, les services fournis répondant aux caractéristiques de chaque formule, sauf obligations légales ou réglementaires impératives contraires. La formule 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 (délai d'acheminement : 15 jours).

<p>La formule neosat Vital inclut les services suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accès à Internet par Satellite avec un trafic de 75 Gigaoctets priorités ▪ Téléphonie fixe par Internet (VoIP) à la consommation ▪ La mise à disposition d'une NordnetBox Impulsion (Wi-Fi 5 reconditionnée) ▪ 1 boîte aux lettres électroniques 	<p>La formule neosat Ultra inclut les services suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accès à Internet par Satellite avec un trafic de 150 Gigaoctets priorités ▪ La mise à disposition d'une NordnetBox Wi-Fi 6 ▪ La mise à disposition d'un Galet Wi-Fi 4G (uniquement sur demande) ▪ La mise à disposition d'un Répéteur Wi-Fi (uniquement sur demande), et l'accès à un « coach Wi-Fi » le cas échéant ▪ Contrôlé parental ▪ 6 boîte aux lettres électroniques - Capacité 5 Go - antivirus et antispam de messagerie ▪ 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- ▪ La suite de sécurité Securitoo ▪ Cafeyn, service en ligne de presse numérique ▪ Assistance téléphonique ▪ Assistance prioritaire ▪ Téléphonie mobile : Forfait mobile Appels/SMS/MMS illimités - 100 Go (à activer via l'Espace Client) ▪ Interruption de votre abonnement (hors options et consommations) : 1 fois par année civile pour 6 mois maximum ▪ Extension Second-décodeur
<p>La formule neosat Idéal inclut les services suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accès à Internet par Satellite avec un trafic de 100 Gigaoctets priorités ▪ La mise à disposition d'une NordnetBox Impulsion (incluant le Wi-Fi 5 reconditionnée) ▪ La mise à disposition d'un Galet Wi-Fi 4G (uniquement sur demande) ▪ Contrôlé parental ▪ 6 boîtes aux lettres électroniques - Capacité 5 Go - antivirus et antispam de messagerie ▪ 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- ▪ La suite de sécurité Securitoo ▪ Téléphonie mobile : Forfait mobile Appels/SMS/MMS illimités - 30 Go (à activer via l'Espace Client) ▪ Cafeyn, service en ligne de presse numérique 	

Le détail de ces services est consultable sur <https://www.nordnet.com/connexion-internet/internet-satellite>. Suivez votre **consommation** 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, 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 à l'issue de votre abonnement ou lors de tout remplacement, la loi applicable et la juridiction compétente, le droit de rétractation, le service après-vente et les garanties légales, sont disponibles sur nordnet.com/cgv/conditions-contractuelles-neosat.

Equipements - Matériels

NordnetBox (selon la formule choisie)	NordnetBox Impulsion (incluant le Wi-Fi 5 : 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 NordnetBox Emotion (incluant le Wi-Fi 6) : 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.
Kit Satellite (Parabole)	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. Le Kit Satellite de Nordnet, compatible avec le satellite KA-HTS (7,2° EST) est proposé soit à l'achat (299€) soit à la location pour la durée de l'abonnement : +8€/mois.
Carte SIM	Une carte SIM est incluse selon votre offre. Il conviendra de l'activer sur votre Espace Client si vous bénéficiez d'une Offre mobile dans le cadre de votre formule d'abonnement. Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.nordnet.com ou votre Espace Client.
Installation	Il vous appartient d'effectuer l'installation des équipements proposés par Nordnet (à l'achat ou à la location) à vos frais. Si vous préférez faire appel à un professionnel, Nordnet propose une prestation d'installation du Kit Satellite à un tarif différent en fonction de la date de construction de votre logement ou local professionnel. Contenu et détails de la prestation : https://www.nordnet.com/connexion-internet/internet-4g-fixe#tss-section , rubrique « Votre matériel » puis « L'installation du matériel ». Pour vérifier si une aide financière est disponible à votre adresse : https://www.nordnet.com/connexion-internet/internet-4g-fixe/eligibilite
Retour	Les équipements/matériels mis à disposition ou loués pour la durée de l'abonnement et/ou de l'option doivent être restitués à Nordnet en cas de remplacement ou échange, 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.

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 légale des vices cachés

Détail du service Internet et voie de recours

Le Kit Satellite permet d'échanger des données via Internet en profitant de débits maximums théoriques pouvant atteindre jusqu'à 5 Mégabits par seconde (Mb/s) en émission, et en réception : formule Vital jusqu'à 50Mb/s ; formule Idéal jusqu'à 100Mb/s ; formule Ultra jusqu'à 150Mb/s.

Pour bénéficier du service Internet, vous devez disposer d'un navigateur Internet et d'un appareil compatible. 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, 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'utilisations spécifiques d'Internet notamment nécessitant un temps de réponse ou ping rapide, et/ou un débit ou une bande passante élevée, telles que les jeux vidéo en réseau ou encore, le téléchargement soutenu (ex : mise à jour de logiciels peer-to-peer, VOD...), de téléchargement (montant ou descendant) de contenus, de données... Les usages ne supportant pas le temps de transit lié aux contraintes d'une transmission satellitaire sont déconseillés. Néanmoins, la technologie peut supporter une utilisation du streaming (quel que soit son origine), dans la limite d'un flux HD, et dans le cadre du trafic priorisé, en tenant compte des contraintes liées à la technologie. Détails disponibles sur <https://www.nordnet.com/connexion-internet/>.

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 en cas d'usage abusif : <https://www.nordnet.com/connexion-internet/internet-satellite#tss-section>, rubrique « Votre connexion Internet Très Haut Débit ».

Pour toute information complémentaire, ou réclamation portant sur les débits, nous vous invitons à joindre le 3420 (service gratuit + prix appel).
Le trafic est priorisé*** (75 Gigaoctets priorités pour neosat Vital, 100 Gigaoctets priorités pour neosat Idéal et 150 Gigaoctets priorités pour neosat Ultra - cumul envois et réceptions) au niveau du trafic généré par les utilisateurs du réseau Connect 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. Dès lors que vous avez atteint le volume maximal de trafic, votre trafic ne sera plus priorisé jusqu'à la réinitialisation mensuelle du volume consommé, vous pourriez alors constater une baisse des débits.

Réclamations - 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 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 contacter par courrier le Service Recours Consommateurs, à l'adresse précitée. Si votre nouvelle demande est restée sans réponse pendant 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, sur le site www.mediateurtelecom.org, 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.

Prix

Formule neosat Vital :	Formule neosat Idéal :	Formule neosat Ultra :
<ul style="list-style-type: none"> avec achat du Kit satellite : 34,90€/mois pendant 12 mois, puis 39€90/mois avec location du Kit satellite (+8€/mois) : 42,90€/mois pendant 12 mois, puis 47€90/mois 	<ul style="list-style-type: none"> avec achat du Kit satellite : 49,90€/mois pendant 12 mois, puis 54€90/mois avec location du Kit satellite (+8€/mois) : 57,90€/mois pendant 12 mois, puis 62€90/mois 	<ul style="list-style-type: none"> avec achat du Kit satellite : 74,90€/mois pendant 12 mois, puis 79€90/mois avec location du Kit satellite (+8€/mois) : 82,90€/mois pendant 12 mois, puis 87€90/mois

Frais initiaux : 50€ (Frais de mise en service : 35€ + 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, onglet « Connexion Internet », rubrique neosat

Location d'un lot de 2 boîtiers CPL (option : +2€/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.
Location téléphone sans fil DECT, compatible avec la NordnetBox (+ 2€/mois)	A connecter sur la NordnetBox pour bénéficier des appels téléphoniques par Internet. Modèle A : Téléphone sans fil DECT Sagemcom D49 ; OU Modèle B : Téléphone sans fil DECT Sagemcom D182 : mis à votre disposition selon le modèle de la Nordnetbox.
Location d'une NordnetBox Emotion (incluant le Wi-Fi 6) (option : +5€/mois)	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.
Location d'un Répéteur Wi-Fi Premium (+ 9,90€/mois)	Option permettant d'étendre la couverture Wi-Fi de la NordnetBox Émotion Wi-Fi 6 à l'aide de Répéteurs Wi-Fi 6 afin de bénéficier d'une connexion homogène au sein de votre habitation ou local.
Option Suite de Sécurité Securitoo (+5€TTC/mois)	Jusqu'à 5 appareils protégés (de type ordinateur, tablette et/ou smartphone) sous les systèmes d'exploitation compatibles. Pour plus d'information, consultez le Récapitulatif Contractuel afférent à la Suite de sécurité Securitoo.
Option Presse numérique « Cafeyn »(+9,99€ TTC/mois)	+ 1000 titres de presse accessibles depuis www.cafeyn.co (sur ordinateur sous Windows, smartphone et tablette sous Android ou iOS).
Téléphonie fixe par Internet (+ 6,90 €/mois)	Appels illimités vers fixes de France métropolitaine + 50 destinations et vers les mobiles de France métropolitaine + 8 destinations. Détails des destinations et tarifs sur www.nordnet.com .
Option Boost 100Mb/s	L'option Boost 100Mb/s vous permet de bénéficier jusqu'à 100 Mb/s (en réception) - 5 Mb/s (en émission) et 150 gigas de quota de trafic priorisé. *** (formule VITAL : + 9,90€/mois ; formule IDEAL : + 5 €/mois)
Option Boost + 100Mb/s (+ 19,90€/mois)	L'option Boost 100Mb/s +, vous permet de bénéficier jusqu'à 100 Mb/s (en réception) - 5 Mb/s (en émission) et 300 gigas de quota de trafic priorisé. ***

Pack Wi-Fi Premium (+9,90€/mois) (Cf. Récapitulatif contractuel Option Wi-Fi Premium)	L'option comprends 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 » pour de vous aider à configurer votre réseau Wi-Fi.
Pack Protection (9,90€/mois)	Ce pack comprend la Suite de sécurité Securitoo, la mise à disposition d'un Galet Wi-Fi 4G (uniquement sur demande), et l'accès un « coach sécurité » pour vous aider au paramétrage de la Suite de sécurité Securitoo (après prise de rendez-vous au 3420 (service gratuit + prix appel), sous réserve des disponibilités aux jours et heures d'ouverture de Nordnet).
Pack COOL (+1€/mois) (formule VITAL et IDEAL)	Avec le Pack Cool, le client bénéficie : d'une assistance prioritaire en cas de panne grâce à un numéro gratuit dédié et disponible du lundi au samedi, de 8h30 à 20h ; d'échanges de matériels sans frais (au-delà du délai de garantie légale), et sans délai (dont prise en charge des frais de transport pour les échanges de matériel(s) (aller et retour) grâce à un bon de retour envoyé par Nordnet) ; de la possibilité de résilier l'abonnement à l'Offre neosat sans frais en cas d'éligibilité à la fibre (sur présentation d'un justificatif) et si le client est encore engagé dans le cadre de son offre, quel que soit l'opérateur choisi ; de la possibilité de suspendre l'abonnement à l'Offre, hors Pack Cool et matériel(s) une fois par année calendaire, pour une durée minimale d'un mois et une durée maximale de 6 mois calendaires. La suspension commencera le premier jour du mois choisi. Les matériels et options restent toutefois à la charge du client pendant la période de suspension, à leur tarif habituel. Le Pack Cool est soumis à une durée d'engagement de 12 mois. À l'issue de cette période, l'engagement sera renouvelé tacitement de mois en mois.
Option « Appels illimités mobiles » (+ 5€/mois)	Uniquement formule neosat Vital. Appels illimités vers les mobiles de France Métropolitaine + 8 destinations internationales. Détail sur : https://www.nordnet.com/connexion-internet/internet-fibre#tss-section .
Achat de téléphone mobile (+ 199€ TTC)	Smartphone débloqué OPPO, modèle A16s (plafonné à 10 achats), dont le débit d'absorption spécifique (DAS) est de : tête 0,94 W/kg, DAS ; tronc 1,22 W/kg, DAS ; membres 2,49 W/kg ; l'usage d'écouteurs est conseillé.

Durée, renouvellement, résiliation

La formule neosat Vital n'est pas soumise à une durée d'engagement. Les formules neosat Idéal et Ultra sont soumises à une durée d'engagement de 12 mois renouvelable tacitement. Les Options et packs d'options sont soumis à une durée d'engagement d'un mois, renouvelable tacitement de mois en mois.

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/pdf/formulaire-retractation (le cas échéant, en justifiant que vous remplissez les conditions de l'article L.221-3 du Code de la consommation). Les frais postaux de renvoi des équipements sont alors à votre charge.

Conditions de résiliation à l'initiative du client : toute demande 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 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. Si vous avez souscrit à la formule Vital, des frais de résiliations fixe de 59 € vous seront facturés. Au surplus, quel que soit la formule choisie, si vous êtes tenu par une durée d'engagement que ce soit au titre de l'Offre, d'une option ou d'un pack d'options, vous restez tenu d'acquiescer, en une fois, les sommes restantes dues jusqu'au terme de la période d'engagement.

Caractéristiques à l'attention des utilisateurs finaux handicapés

Si vous êtes sourd, malentendant, sourdaveugle ou aphasique : accédez au service Acceo, 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.

Communications téléphoniques via le téléphone par Internet (fixe) Appels illimités dans la limite de **4 heures de communication par appel** (au-delà, il suffit de raccrocher et de rappeler le correspondant) , sous réserve d'une utilisation normale et raisonnable du service. Les appels hors forfait sont facturés à la seconde, aux conditions et tarifs de Nordnet (détails 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](#).

(***)Pour rappel, un quota de trafic priorisé (variant selon la formule souscrite) est octroyé mensuellement au Client afin de lui permettre, à hauteur de ce quota de données consommées, de bénéficier d'un accès prioritaire au réseau satellitaire sur les autres clients de Nordnet bénéficiant d'un accès Internet via le satellite Konnect. A l'issue de ce quota, la priorité qui est accordée au Client n'est plus active et le débit dont il bénéficie au titre de l'Offre peut apparaître ralenti du fait de la dépriorisation. Pas de report du quota de trafic priorisé non consommé.