

Offre

« Le Satellite Orange avec Nordnet »

Récapitulatif Contractuel

Date : 17/11/2023

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE. Il permet de comparer des offres de services. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents sur www.nordnet.com.

Services

Pour bénéficier de l'offre Le Satellite Orange avec Nordnet, vous devez utiliser et installer, ou faire installer (Option Service Pose proposée par Nordnet), le Kit Satellite (parabole) compatible avec le satellite K-VHTS (2,7° Est Jupiter 3) mis à disposition par Nordnet. 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 l'offre Le Satellite Orange avec Nordnet est réservée à la France métropolitaine et à un usage résidentiel.

Cette offre ne comprend pas de débit garanti, ni de temps de disponibilité garanti, ni de temps de rétablissement garanti, ni 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.

L'offre est activée une fois la commande complète et valide signée numériquement et/ou reçue par Nordnet, et disponible au lieu d'installation et accessible une fois le matériel installé (délai d'acheminement : 15 jours).

L'offre Le Satellite Orange avec Nordnet inclut les services suivants :

- **Un service d'Accès à Internet par Satellite** avec un trafic mensuel illimité,
- Un service de 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,
- Une boîte aux lettres électroniques : Capacité 5 Go, incluant un antivirus et un antispam de messagerie,
- Une Assistance technique digitale et téléphonique,
- Un contrôle parental pour ordinateur sous Windows
- La mise à disposition d'une Tête TV et de sa bride (compatible FRANSAT)

Le détail de ces services sont consultables sur <https://www.nordnet.com/cgv/conditions-contractuelles-satellite-orange-avec-nordnet.pdf>. Votre **suivi de consommation** est accessible à l'aide de vos identifiants sur l'Espace Client Nordnet. **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, et le cas échéant, le droit de rétractation et le service après-vente, sont disponibles sur <https://www.nordnet.com/cgv/conditions-contractuelles-satellite-orange-avec-nordnet.pdf>

Equipements - Matériels

NordnetBox (mise à disposition)	NordnetBox Emotion (incluant le Wifi-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 (achat ou mise à disposition)	Contenant une parabole, une tête d'émission/réception Internet, un modem satellite, un guide d'installation, un mât, des renforts anti-vibrations et la visserie adaptée. Le Kit Satellite de Nordnet, compatible avec le satellite KA-VHTS (2,7° Est Jupiter 3), est proposé soit à l'achat (299€) soit à la location pour la durée de l'abonnement : +8€/mois.
Tête TV compatible FRANSAT (mise à disposition)	A installer sur votre parabole pour recevoir la TV et la radio. Un Décodeur-enregistreur TV complémentaire compatible FRANSAT (Option proposée par Nordnet) est nécessaire pour recevoir les chaînes gratuites de la TNT. Vous pouvez bénéficier de certains bouquets payants directement auprès de FRANSAT aux conditions, tarifs et modalités définis par ce dernier.
Retour des équipements	Les équipements/matériels mis à disposition ou loués pour la durée de l'abonnement et/ou de l'option souscrits doivent être restitués à Nordnet en cas de remplacement ou d'échange, ou lors de la résiliation/rétractation de votre offre et/ou option le cas échéant 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 »). Hors la résiliation (cf. ci-après), les frais de retours seront pris en charge par Nordnet.

Détail du Service Internet

Le Kit Satellite Nordnet permet d'échanger des données via Internet en profitant de débits maxima théoriques pouvant atteindre jusqu'à 200 Mégabits par seconde (Mb/s) en réception ; et jusqu'à 15 Mb/s en émission.

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, selon votre consommation 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 ; 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 élevé, 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. Détails disponibles sur <https://www.nordnet.com/cgv/conditions-contractuelles-satellite-orange-avec-nordnet.pdf>.

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/cgv/conditions-contractuelles-satellite-orange-avec-nordnet.pdf>, . Pour toute information complémentaire ou réclamation portant sur les débits, nous vous invitons à joindre le 3420 (service gratuit + prix d'appel).

Réclamations 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 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 de 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 <https://www.mediation-telecom.org/>.

Prix

Formule Le Satellite Orange avec Nordnet : 49€99 TTC/mois

La NordnetBox et le Kit Satellite (si location) sont mis à disposition pour la durée de votre abonnement. **Frais initiaux** : 35€ TTC de Frais d'accès au service et 15€TTC de Frais de préparation et de livraison du matériel.

Détail des options, tarifs et conditions disponibles sur www.nordnet.com, onglet « Connexion Internet », rubrique « Internet Satellite».

Location d'un Décodeur-enregistreur TV (option : +6€ TTC/mois/décodeur)	Ce matériel est nécessaire pour recevoir les chaînes gratuites TNT SAT. Option limitée à 2 décodeurs-enregistreurs TV par Client.
Location d'un téléphone sans fil, utilisant la technologie DECT, compatible avec la NordnetBox (option : +2€ TTC/mois)	A connecter sur la NordnetBox pour bénéficier des appels téléphoniques par Internet. Modèle : Téléphone sans fil DECT Sagemcom D18X mis à votre disposition
Location d'un lot de 2 boîtiers CPL (option : +2€ TTC/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 Securitoo (+5€/mois)	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 Service Pose (Installation standard) (+299€ comprenant TVA 10%) (+326,18€ comprenant TVA 20%)	Concerne l'installation du Kit Satellite, de la NordnetBox, ainsi que de la tête TV. Nordnet communiquera au partenaire antenniste vos coordonnées dès réception de votre commande complète et valide. Le professionnel vous contactera (sous une semaine) pour fixer un rendez-vous dans les 4 semaines suivant l'envoi de votre matériel. Son intervention est limitée à la prestation standard . Contenu et détails de la prestation : https://www.nordnet.com/cgv/conditions-contractuelles-satellite-orange-avec-nordnet.pdf .
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).
Location d'un Répéteur Wi-Fi 6 (+ 3€ TTC/mois/répéteur)	Permet d'étendre la couverture Wi-Fi de la NordnetBox Wi-Fi 6 à l'aide de Répéteurs Wi-Fi 6 afin de bénéficier d'une connexion homogène au sein de votre logement. Option limitée à 2 répéteurs par Client.

Durée, renouvellement, résiliation

Le contrat est conclu pour une durée de 11 mois, plus le mois en cours au jour de la réception par Nordnet de votre commande complète et valide. A l'issue de cette période, l'abonnement sera tacitement renouvelé de mois en mois. 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 si vous agissez en tant que 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 de 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 (à titre indicatif : <https://www.laposte.fr/tarif-colissimo>).

Conditions de résiliation à l'initiative du client : toute demande de résiliation doit être adressée soit (1) Par écrit daté et signé, mentionnant votre numéro d'abonné (et le cas échéant, contenir tout élément justifiant de votre qualité de micro ou petite entreprise), 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. En tant que consommateur, en cas de résiliation anticipée du contrat souscrit (offre ou option) pendant la durée d'engagement, vous êtes tenu de payer, en une fois, lors de la résiliation effective, les sommes restantes dues entre la date de résiliation effective et le 12ème mois de votre engagement. Si l'adresse de votre logement devient éligible à la fibre optique alors que vous êtes encore engagé dans le cadre de votre abonnement Le Satellite Orange avec Nordnet et que 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).

Caractéristiques à l'attention des utilisateurs finaux handicapés

Si vous êtes sourd, malentendant, sourdaveugle ou aphasique : Acceo, service accessible sur www.nordnet.com ou votre Espace Client.

Autres informations utiles

Limitations liées aux usages :

- L'utilisation des services compris dans l'offre doivent rester limités au cadre strict de l'entreprise, pour le nombre limite de salariés autorisés.
- 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 et raisonnable 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, rubrique « Internet Satellite pour les pros »). 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 contractuelles applicables à l'offre](#).