

**CONDITIONS CONTRACTUELLES APPLICABLES AUX OFFRES NEOSAT**

**CONDITIONS CONTRACTUELLES APPLICABLES AUX OFFRES RESIDENTIELLES NEOSAT**

**CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE MATERIEL**

INDEX

- 1. **OBJET ET PREAMBULE**
  - 2. **DEFINITIONS**
  - 3. **SOUSCRIPTION ET COMMANDE DE L'OFFRE**
    - 3.1 Capacité de souscription du Client
    - 3.2 Validité de l'Offre
    - 3.3 Vérifications préalables
    - 3.4 Commande
    - 3.5 Conditions Contractuelles applicables
  - 4. **DESCRIPTION DE L'OFFRE**
  - 5. **SERVICE D'ACCES INTERNET PAR SATELLITE**
    - 5.1 Définitions
    - 5.2 Principes généraux
    - 5.3 Subvention(s)
    - 5.4 Débits et volume de données échangées (Débits / Trafic priorisé)
  - 6. **SERVICE DE TELEPHONIE FIXE PAR INTERNET**
    - 6.1 Présentation
    - 6.2 Ligne téléphonique IP / utilisation du Service
    - 6.3 Accès au Service de Téléphonie fixe par Internet
    - 6.4 Portabilité de votre numéro de téléphone fixe
  - 7. **SERVICE DE MESSAGERIE ELECTRONIQUE**
    - 7.1 Adresses électroniques
    - 7.2 Consultation de vos Courriers électroniques
    - 7.3 Acheminement des Courriers électroniques
    - 7.4 Stockage des Courriers électroniques
    - 7.5 Services associés de protection du Service de messagerie
  - 8. **SERVICE EN LIGNE DE PRESSE NUMERIQUE**
  - 9. **PRODUITS DE SECURITE**
    - 9.1 Définitions
    - 9.2 Antivirus Securitoo Intégral
    - 9.3 Service de Contrôle Parental
    - 9.4 Restrictions
    - 9.5 Activation des produits – installation (Vérifications préliminaires / Installation – Activation / Mises à jour / Précautions d'emploi / Modification)
    - 9.6 Paramétrage
  - 10. **OPTIONS**
    - 10.1 Options incluant la mise à disposition d'un(des) Matériel(s)
    - 10.2 Option COOL
    - 10.3 Service Pose : Installation et mise en service du Kit satellite neosat
  - 11. **MATERIELS**
    - 11.1 Vos Matériels (Kit Satellite/NordnetBox/Carte SIM)
    - 11.2 Activation de l'Offre – installation du(des) Matériel(s) (/ désinstallation)
    - 11.3 Propriété et transfert des risques du(des) Matériel(s) (Loués ou achetés)
    - 11.4 Dégradation, perte ou vol du(des) Matériel(s)
    - 11.5 Retour de Matériel
    - 11.6 Equipement électrique et électronique
  - 12. **LIVRAISON**
    - 12.1 Date et modalités de livraison
    - 12.2 Défaut de livraison
    - 12.3 Indisponibilité de l'Offre
    - 12.4 Disponibilité des pièces détachées des Matériels
  - 13. **ENTREE EN VIGUEUR, DUREE DU CONTRAT ET DROIT DE RETRACTATION**
    - 13.1 Entrée en vigueur du Contrat
    - 13.2 Durée du Contrat
    - 13.3 Droit de rétractation
  - 14. **TARIFS ET PAIEMENT**
    - 14.1 Tarifs
    - 14.2 Paiement
    - 14.3 Modalités de facturation et de règlement
    - 14.4 Offres promotionnelles de Nordnet
    - 14.5 Incidents de paiement
  - 15. **IDENTIFIANTS**
    - 15.1 Utilisation des Identifiants
    - 15.2 Perte, vol ou utilisation détournée des Identifiants
  - 16. **MAINTENANCE**
  - 17. **DONNEES PERSONNELLES**
    - 17.1 Traitement des Données
    - 17.2 Données à caractère personnel de tiers
    - 17.3 Exercice des droits liés aux Données à caractère personnel
    - 17.4 Durée de conservation des Données
    - 17.5 Cookies
    - 17.6 Données de connexion
  - 18. **CONFIDENTIALITE**
  - 19. **UTILISATION DE L'OFFRE**
    - 19.1 Utilisation conforme
    - 19.2 Respect des droits de Nordnet
    - 19.3 Signalement
  - 20. **BLOCAGE**
  - 21. **MODIFICATION DU CONTRAT**
    - 21.1 Modification à l'initiative de Nordnet (Evolution / Suppression de l'Offre)
    - 21.2 Modification à l'initiative du Client (Définition / Principes généraux / vers une Offre satellite / filaire)
    - 21.3 Circulation du Contrat
  - 22. **RESILIATION**
    - 22.1 Résiliation sans faute
    - 22.2 Résiliation pour motif légitime du Client
    - 22.3 Résiliation pour faute (Blocage préalable / Résiliation)
  - 23. **CONSEQUENCES DE LA CESSATION DU CONTRAT**
    - 23.1 Paiement
    - 23.2 Offre souscrite
    - 23.3 Options
    - 23.4 Restitution du(des) Matériel(s)
    - 23.5 Licence
    - 23.6 Cagnotte
  - 24. **RESPONSABILITE**
    - 24.1 Responsabilité de Nordnet (Dispositions générales / Produits de sécu
    - 24.2 Responsabilité du Client
  - 25. **FORCE MAJEURE**
  - 26. **NOTIFICATIONS**
  - 27. **INFORMATIONS ET COORDONNEES**
  - 28. **ASSISTANCE**
    - 28.1 Assistance téléphonique
    - 28.2 Assistance en ligne
  - 29. **RECLAMATIONS – REGLEMENT AMIABLE DES DIFFERENDS**
    - 29.1 Traitement des réclamations par Nordnet
    - 29.2 Recours au Médiateur des Communications Electroniques
  - 30. **LOI APPLICABLE – COMPETENCE JURIDICTIONNELLE**
  - 31. **DISPOSITIONS DIVERSES**
    - 31.1 Indépendance des parties
    - 31.2 Divisibilité
    - 31.3 Tolérance
    - 31.4 Intitulés
    - 31.5 Frais
    - 31.6 Langue du Contrat
    - 31.7 Cession du Contrat
- Annexe 1 Grille tarifaire du Service VoIP*  
*Annexe 2 Détail des fonctionnalités de la suite de sécurité Securitoo Intégral*

## 1. OBJET ET PREAMBULE

Nordnet est une société française, fournisseur de produits et services Internet, au titre desquels figurent les Offres neosat, telles que régies par les présentes conditions contractuelles, qu'il Vous appartient d'accepter, après en avoir pris connaissance, lors de vos Commandes, renouvellement ou modification d'abonnement le cas échéant. Pour bénéficier de l'Offre neosat choisie, Vous devez également au préalable respecter les pré-requis et (faire) procéder à l'installation du matériel de connexion dans la(les) zone(s) d'éligibilité et de couverture du satellite Konnect.

Dans le cadre des Conditions Contractuelles, les termes et expressions qui y sont définis, ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné au sein des articles « définitions » respectifs, s'ils apparaissent avec leur première lettre en majuscule, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel.

## 2. DEFINITIONS

**Abonné, Client ou Vous** : personne, titulaire d'un accès à l'Espace Client, ayant souscrit sur le Territoire, une Offre de Nordnet pour son usage ou au bénéfice d'un Utilisateur, responsable de la contractualisation, du respect du Contrat, de sa bonne exécution, de l'usage conforme de l'(des) Offre(s) souscrite(s), ainsi que des paiements afférents.

**Adresse de contact** : adresse de messagerie électronique déclarée par l'Abonné lors de la Commande, permettant à Nordnet de lui adresser notamment les informations / notifications / documents / demandes liés à l'Offre et aux éventuelles Options souscrites ou plus généralement au Contrat.

**Cagnotte** : dispositif en lien avec une Offre souscrite par le Client, dont le fonctionnement est détaillé à l'article 14.5 « Cagnotte » des présentes. Les opérations, portées au crédit ou au débit de la Cagnotte, comme son solde, sont consultables, au cours de la période de validité de cette dernière, dans le cadre de la rubrique « Mon compte » de l'Espace Client, ou accessibles sur simple demande auprès de Nordnet (cf. article 26 « Notifications »). Ce dispositif ne constitue pas un moyen de paiement. La Cagnotte est soumise au respect des Conditions générales d'utilisation de l'Espace Client consultables à l'adresse : <https://client.nordnet.com>.

**Commande ou Souscription** : processus de souscription/commande (y compris dans le cadre d'un renouvellement ou d'une modification) à une Offre de Nordnet, mis en œuvre ou autorisé par Nordnet. L'accord du Client exprimé par le Client lors de ce processus vaut Commande de sa part et fait l'objet d'un récapitulatif de Commande laquelle doit également être acceptée par Nordnet sous réserve que la Commande soit complète, valide, et qu'elle respecte les modalités et conditions nécessaires, afin d'en permettre la fourniture (cf. Article 3 « Commande de l'Offre choisie ») par Nordnet.

**Conditions Contractuelles** : document constitué des présentes conditions contractuelles et des annexes.

**Contrat** : documents définissant les droits et obligations de l'Abonné, de l'Utilisateur et de Nordnet concernant l'Offre souscrite comprenant la Commande, le récapitulatif de Commande, le Récapitulatif Contractuel et les Conditions Contractuelles et formant le Contrat. En cas de contradiction entre les éléments composant le Contrat, les Conditions Contractuelles prévaudront.

**Courrier électronique** : message envoyé par Internet à partir ou reçu sur une adresse (de Courrier) électronique.

**Données à caractère personnel (DCP)** : toute information qui permet d'identifier directement ou indirectement une personne physique.

**Espace Client** : espace personnel du Client permettant notamment la gestion de l'Offre neosat souscrite, l'accès à certains services, fonctionnalités, Options, voire avantages, aux factures sous format électronique, relevés des consommations ou informations, ainsi qu'à la consultation de la Cagnotte associée à l'Offre. Il est accessible à partir du Site Nordnet (accessible sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com) ou <https://client.nordnet.com/>) ou via l'application « Nordnet et moi » pour Android™ téléchargeable depuis Google Play), disponible dès lors sur PC, Mac, smartphone et tablette, à l'aide de ses Identifiants. L'utilisation de l'Espace Client est soumise au respect des Conditions générales d'utilisation de l'Espace Client consultables à l'adresse : <https://client.nordnet.com>.

**Identifiant(s)** : terme désignant le login, le nom d'utilisateur et/ou le mot de passe, personnels au Client, communiqués par Nordnet, et/ou choisi(s) par lui, devant être maintenu confidentiel(s) par le Client lui permettant d'accéder à son Espace Client et/ou à une partie de l'Offre.

**Matériel(s)** : équipement mis à disposition, loué ou vendu par Nordnet dans le cadre de l'(des) Offre(s) souscrite(s) par le Client ou le cas échéant d'une sous-Option. Les informations détaillées relatives aux

caractéristiques techniques du(des) Matériel(s), pouvant varier selon l'Offre souscrite, sont accessibles sur le Site Nordnet, notamment dans la partie Assistance, et sur simple demande auprès de Nordnet, ou encore dans le cadre du Récapitulatif Contractuel.

**Offre** : offre de Produit(s), Service(s), Matériel(s) et/ou Option(s) proposée par Nordnet, pouvant être basée en tout ou partie sur des éléments de tiers, décrite dans le cadre du Site Nordnet comme au sein du Contrat et/ou lors de la Commande, ainsi que le cas échéant de l'Espace Client.

**Option(s)** : toute Offre de Service, Produit ou Matériel souscrit en complément de l'Offre neosat commandée par le Client, pouvant présenter des modalités spécifiques (prix, durée, conditions contractuelles et/ou licences complémentaires, etc.) Une Option peut être selon les cas assortie d'une sous-Option accessible sur votre seule demande durant la durée de souscription de l'Option, sans complément de prix au regard de celui acquitté au titre de l'Option, hormis le coût lié à la préparation et la livraison de cette sous-Option quand il s'agit d'un Matériel.

**Pré-requis** : toutes conditions requises pour vérifier leur conformité, et/ou la compatibilité de vos matériels et logiciels et/ou l'adéquation de l'Offre à vos usages, et pour bénéficier et/ou installer et/ou utiliser l'Offre tels que notamment, selon l'Offre concernée, les restrictions et formalités éventuelles, l'éligibilité, le raccordement, la compatibilité, l'interopérabilité, la configuration minimale éventuellement requise de vos équipements et l'environnement numérique, d'un ordinateur de type PC ou Mac, d'un navigateur Internet, l'absence de logiciel similaire installé et/ou susceptible d'empêcher l'installation, l'absence de virus etc.... précisés sur le Site Nordnet, les Conditions Contractuelles, les Guides d'installation disponibles sur le Site Nordnet rubrique assistance, le TSS (tout savoir sur l'offre) disponibles sur les pages du Site Nordnet dédiées à l'Offre au jour de la Commande.

**Récapitulatif Contractuel** : document visé par la directive 2018/1972 (UE) du Parlement européen et du Conseil établissant un code des communications électroniques européen. Document disponible pour les Offres neosat, la Suite de sécurité Securité Intégral, le Service de téléphonie Mobile et l'Option Wi-Fi Premium.

**Service(s)** : service(s) fourni(s) par Nordnet dans l'Offre souscrite par le Client. Les informations détaillées relatives aux caractéristiques et spécificités du(des) Service(s), pouvant varier selon l'Offre souscrite, sont accessibles sur le Site Nordnet, notamment dans la partie Assistance, et sur simple demande auprès de Nordnet, ou encore dans le cadre du Récapitulatif Contractuel.

**Service en ligne de Presse Numérique** : Service, proposé par Nordnet uniquement dans le cadre des Offres le mentionnant, permettant au Client de consulter des titres de presse depuis ses appareils connectés (ordinateur, smartphone, tablette) via un compte ouvert auprès du partenaire de presse numérique Cafeyn de Nordnet.

**Site Nordnet** : site Internet accessible à l'adresse [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com).

**Territoire** : la France métropolitaine.

**Utilisateur** : personne utilisant tout ou partie de l'Offre souscrite par un Abonné, pouvant être tiers au Contrat.

## 3. COMMANDE DE L'OFFRE CHOISIE

### 3.1 Capacité de Souscription du Client

Si Vous agissez pour votre compte, Vous attestez être une personne majeure et disposer de la capacité nécessaire à la conclusion et à l'exécution du Contrat.

Si Vous agissez pour le compte d'une personne morale, Vous attestez également être le représentant légal ou disposer d'un mandat de la personne morale concernée Vous permettant de conclure le Contrat, et demeurez responsable de sa bonne exécution.

Si Vous n'êtes pas l'Utilisateur de l'Offre souscrite, Vous restez responsable au titre du Contrat et garantissez son respect par tout Utilisateur de l'Offre, notamment en en fournissant à ce dernier, comme à Nordnet, toute information (dont les Conditions Contractuelles), conseil ou mise en garde nécessaires, et Vous vous engagez à identifier l'Utilisateur ou à permettre son identification le cas échéant.

### 3.2 Validité des Offres

Sauf indication contraire, une Offre est valable dès sa publication notamment sur le Site Nordnet ou dès lors qu'elle est présentée à la Commande (sous réserve de la date de validité qui lui est éventuellement associée), et restera valable tant qu'elle sera accessible sur le Site Nordnet ou jusqu'à la durée de validité spécifique mentionnée dans le cadre du processus de Commande.

L'Offre est disponible au sein de la Zone de couverture (cf. article 5). Avant toute Commande, nous vous invitons à vérifier notamment l'adéquation de l'Offre à vos besoins, les conditions de Souscription, le Contrat, les Pré-requis, les éventuelles restrictions, et notamment les critères d'installation du Matériel indispensable pour bénéficier de l'Offre, sur le Site Nordnet, le Récapitulatif de commande, le Tout Savoir sur l'Offre (TSS), ou en nous contactant par téléphone au 3420 (service gratuit + prix d'appel). Vous pouvez adresser à Nordnet toute question les concernant (cf. article 26 « Notifications »). Les Conditions Contractuelles et le Récapitulatif de commande relatifs à l'Offre peuvent Vous être à nouveau communiqués sur simple demande auprès de Nordnet. La Commande de l'Offre vaut acceptation des Conditions Contractuelles applicables et des Pré-requis techniques.

Les Offres neosat sont réservées à un usage résidentiel ou professionnel limité et un maximum de dix (10) salariés c'est-à-dire un usage standard grand public à l'exclusion de tout autre usage, et accessible souscriptible sur le Territoire.

### **3.3 Vérifications préalables**

Ainsi, avant la Souscription de l'Offre, Nordnet Vous recommande notamment de vérifier que :

- la géographie et la configuration des lieux comme de votre installation personnelle Vous permettent d'utiliser l'Offre et que le Matériel puisse y être installé ;

- juridiquement, Vous avez la possibilité d'installer (ou de faire installer) au lieu prévu le Matériel, notamment s'il s'agit d'un matériel extérieur (en particulier en cas d'installations classées, de soumission à des règles d'urbanisme spécifiques, à un règlement de copropriété ou à l'autorisation du propriétaire (si Vous êtes locataire), etc.) ;

- votre(vos) ordinateur(s), comme vos appareils connectés et connectiques répondent aux Pré-requis exposés notamment aux présentes à l'article 5.4 « Débits et volume de données échangées » et dans le Récapitulatif de commande, et qu'ils sont équipés d'un navigateur.

Avant tout achat d'un matériel ayant vocation à être relié à votre Service d'accès Internet ou plus généralement aux Services inclus dans l'Offre, Vous devez vérifier qu'il est compatible avec l'Offre et Vous permet de bénéficier de façon optimale des Services (sauf Matériel compatible commercialisé par Nordnet dans le cadre de cette Offre) et vérifier qu'il est compatible avec les Pré-requis.

Nordnet ne pourra être tenue pour responsable d'un éventuel dommage ou dysfonctionnement du(des) Service(s), éventuel(s) Produit(s) ou du(des) Matériel(s) résultant d'une mauvaise prise en compte de votre part des Pré-requis techniques.

### **3.4 Commande**

Les Conditions Contractuelles en vigueur au jour de la Commande sont à votre disposition sur le Site Nordnet rubrique « Conditions Contractuelles » ou sur simple demande auprès de Nordnet, et s'appliqueront à l'Offre souscrite, qu'ils soient signés électroniquement et/ou inclus par référence dans le cadre de la Commande validée et/ou signée par vos soins.

Vous pouvez procéder à la Commande de l'Offre via tout mode autorisé par Nordnet et notamment en ligne sur le Site Nordnet, ou encore auprès d'un téléconseiller Nordnet (appel au 3420 : service gratuit + prix d'appel), ou pour certaines Offres identifiées via l'Espace Client.

Il vous sera alors demandé de signer électroniquement les éléments contractuels ou a minima de les accepter. Vous pouvez encore adresser, par voie postale ou tout moyen autorisé par Nordnet, la Commande signée manuscritement à Nordnet (cf. article 26 « Notifications »).

Votre Commande sera traitée par nos services à compter de sa réception et sera considérée comme complète dès lors qu'elle comprend un moyen de paiement valide, les documents contractuels acceptés/signés (peu important la forme : électroniquement ou manuscritement), et les pièces et/ou informations requis, et sera considérée comme valide dès lors que vous apparaissez effectivement éligible à l'Offre et à l'installation du Matériel nécessaire à la localisation que Vous avez désignée et/ou que les conditions spécifiques liées à tout ou partie de votre demande soient remplies.

Vous ne pouvez procéder à aucune modification des Offres de Nordnet, (hormis en cas d'accord spécifique, exprès et préalable de Nordnet, confirmé par cette dernière).

**Dès lors, aucune des modifications des Offres ou de la Commande (notamment par ajout, rature, etc.) que Vous apporteriez ne sera prise en compte par Nordnet, et ceci sans qu'un rappel ou une opposition de Nordnet ne soit nécessaire, s'agissant d'Offres standardisées.**

### **3.5 Conditions Contractuelles applicables**

Dans le cadre de toute Commande, Vous acceptez d'être soumis aux Conditions Contractuelles de l'Offre définissant les conditions dans lesquelles Nordnet Vous fournit l'Offre, et celles dans lesquelles Vous et éventuellement l'(les) Utilisateur(s) accédez à l'(aux) Offre(s) souscrite(s), et pouvez l'(les) utiliser.

Les Conditions Contractuelles prévalent sur tout autre document que Vous auriez communiqué à Nordnet.

Nordnet peut modifier les Conditions Contractuelles à tout moment. Toute nouvelle version sera publiée sur le Site Nordnet dans la rubrique « Conditions Contractuelles ».

Les Conditions Contractuelles qui Vous sont applicables sont celles en vigueur, au jour de la Commande, telles que publiées sur le Site Nordnet, rubrique « Conditions Contractuelles », sauf modification légale ou réglementaire imposée par l'autorité compétente prévoyant une application à une date définie par cette dernière.

En cas de renouvellement ou de modification de l'Offre à votre demande, les Conditions Contractuelles en vigueur au jour dudit renouvellement ou de ladite modification effective seront applicables.

## **4. DESCRIPTION DES OFFRES NEOSAT**

Les Offres neosat proposées par Nordnet comprennent les éléments suivants :

- un Service d'accès Internet,
- un Service de messagerie électronique,
- un Service de Téléphonie fixe par Internet qui varie selon l'Offre souscrite,
- un logiciel de Contrôle Parental à télécharger à partir de votre Espace Client, soumis également au respect de la licence de l'éditeur, figurant sur le site Nordnet, rubrique « Conditions Contractuelles »,
- la mise à disposition de la NordnetBox et d'une Carte SIM pour la durée de votre Souscription, et
- *pour les Offres neosat 100* : un Service en ligne de Presse Numérique,
- *pour les Offres neosat 100* : l'Antivirus Securitoo Intégral, soumis également au respect de la(des) licence(s) de l'éditeur, figurant sur le site Nordnet, rubrique « Conditions Contractuelles », « Produits de sécurité »
- un Kit de connexion satellite (Kit Satellite) nécessaire à la fourniture des Services, proposé à l'achat (pour lequel le bénéfice d'une subvention peut être appliqué si le Client y est éligible) et à la location
- un Service pose (en Option, pour lequel le bénéfice d'une subvention peut être appliqué si le Client y est éligible) permettant au Client de faire procéder à l'installation et à la mise en service du Kit Satellite par un antenneur mandaté par Nordnet, sous réserve des Pré-requis, s'il ne souhaite pas procéder personnellement à l'installation du Kit de connexion.

Ces éléments comme leurs caractéristiques peuvent varier selon l'Offre souscrite par le Client. La présentation des Offres ainsi que des Services et Matériels disponibles sont précisées sur le Site Nordnet et dans le cadre du Récapitulatif Contractuel.

Le Service d'accès Internet par voie satellitaire précité, pour lequel Nordnet utilise les services de l'opérateur satellitaire Eutelsat, est un Service basé sur des ressources limitées et lointaines. Des conditions et éventuelles restrictions, outre celles liées aux caractéristiques du Service d'accès Internet dans le cadre de l'Offre souscrite par le Client, peuvent donc à ce titre Vous être imposées comme à tous les utilisateurs du service satellitaire. D'autres peuvent également être définies par les fabricants des Matériels, les opérateurs de Service de Téléphonie fixe par Internet (Keyyo) ou les Editeurs de Produits de sécurité informatique proposés par Nordnet. Ces exigences sont disponibles sur la documentation portant sur le Matériel, fournie lors sa livraison, et sur le Site Nordnet, rubrique « Assistance », aux présentes, ou sur simple demande auprès de Nordnet (cf. article 26 « Notifications » des Conditions Contractuelles).

Au-delà du respect de ces caractéristiques, pour l'ensemble des Services, Matériels et Options le cas échéant proposés, l'Offre ne comporte donc pas, sauf obligations légales ou réglementaires impératives contraires, de garantie de niveau de qualité de service minimum.

Si Vous êtes une personne sourde, malentendante, sourdaveugle ou aphasique, Vous pouvez obtenir de Nordnet des informations par téléphone sur les caractéristiques et les conditions de fourniture de l'(des) Offre(s).

Pour ce faire, rendez-vous sur le Site Nordnet, ou sur votre Espace client, et cliquez sur l'onglet dédié. Vous serez ensuite redirigé vers l'application Acceo. Une fois l'application Acceo installée sur votre ordinateur, tablette ou mobile, Vous pourrez entrer en relation avec un opérateur d'Acceo

qui contactera les services de Nordnet et traduira les échanges en temps réel.

Le service Acceo permet :

- La transcription instantanée de la parole : afin de vous permettre de lire en temps réel les propos de votre conseiller Nordnet.
- La langue des signes : un visio-interprète traduit en temps réel les propos de votre conseiller Nordnet.
- La langue française parlée complétée : un visio-codeur vous permet de dialoguer avec votre conseiller Nordnet en temps réel.

Le service est accessible du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h30.

## 5. SERVICE D'ACCES INTERNET PAR SATELLITE

### 5.1 Définitions

**Décodeur-enregistreur TV** : Matériel associé le cas échéant à la Tête TV, souscrit en Option, sous la forme d'une location, permettant de recevoir et de lire des chaînes de télévision et radio. Ce Matériel est indépendant du service d'accès aux chaînes télévision et radio. Il est compatible avec TNT SAT (pour consulter la liste des chaînes proposées par le Groupe Canal+ dans ce cadre, consulter le site [www.tntsat.tv](http://www.tntsat.tv)), et est fourni avec un disque dur de 1 téraoctet (To) et une carte d'accès TNT SAT valable 4 ans, à renouveler par vos soins (cf. rubrique assistance du Site Nordnet).

**Gigaoctet (Go)** : 1 Go correspond dans l'Offre à 1000 Mégaoctets.

**Kit Satellite** : Matériel de connexion indispensable pour bénéficier de l'Offre, compatible avec le satellite Eutelsat KA-HTS (7,2° Est) en Bande KA, pouvant être acheté ou loué auprès de Nordnet. Il est composé d'une parabole extérieure bidirectionnelle permettant de recevoir et d'émettre des données Internet à haute vitesse par voie satellitaire, une tête de réception/émission Internet, un modem satellite, un double câble coaxial, un câble connecteur F, un câble Ethernet RJ45, un guide d'installation, un tutoriel, un mât, des renforts anti-vibrations et la visserie adaptée. Tout autre matériel de connexion est réputé incompatible à moins que le Client communique à Nordnet toutes les informations nécessaires à Nordnet pour évaluer la compatibilité du matériel existant dont il disposerait et qu'une telle compatibilité soit identifiée par Nordnet ou qu'un tel matériel soit expressément désigné comme compatible dans les Pré-requis. Ce Matériel peut être acheté (le bénéfice d'une subvention peut être appliqué si le Client y est éligible, cf. article 5.3 Subventions) ou loué auprès de Nordnet, selon l'Offre neosat souscrite.

**Service d'accès Internet** : Service de connexion entre votre ordinateur et le centre serveur de Nordnet, Vous permettant notamment d'échanger et de Vous connecter au réseau Internet, de communiquer par messagerie électronique ou téléphonie fixe. Les caractéristiques du Service dépendent de l'Offre souscrite.

**Offre(s) neosat** : Offre(s) de Services Internet par voie satellitaire (fournie(s) par Nordnet via le satellite Konnect de l'opérateur Eutelsat), et nécessitant de disposer d'un Kit Satellite compatible.

**Tête TV** : Matériel proposé à la location, en Option à l'Offre souscrite, compatible HD permettant la réception de chaînes de télévision et radio, sous réserve de disposer d'un décodeur TV compatible.

**Zone de couverture** : France métropolitaine, sous réserve que l'adresse d'installation soit située au sein de la zone de couverture du satellite Eutelsat KA-HTS (7,2° Est) en bande KA.

### 5.2 Principes généraux

Pour bénéficier de l'Offre, il est indispensable de disposer d'un Kit Satellite compatible avec le satellite Eutelsat KA-HTS (7,2° Est) en Bande KA et qu'il soit installé dans les conditions requises. Ce Kit Satellite peut être acheté ou loué auprès de Nordnet.

Si Vous disposez d'ores et déjà d'un Kit Satellite, Vous devrez vérifier préalablement à votre Commande sa compatibilité avec la technologie employée (Eutelsat KA-HTS (7,2° Est) en Bande KA) auprès de Nordnet (cf. article 26 « Notifications »), et transmettre à Nordnet tout élément permettant d'associer votre matériel aux Services et au Matériel associés à l'Offre pour pouvoir en bénéficier.

Il convient par ailleurs de vérifier les Pré-requis liés à l'installation et notamment que Vous n'êtes pas à proximité de sources électromagnétiques (ex : aéroport), et que vous disposez bien d'une vue dégagée au sud, dépourvue de tout obstacle, physique ou géographique (ex : immeuble, arbre, mont), pour pointer correctement la parabole et/ou la Tête TV, mais également que Vous disposez des autorisations éventuellement nécessaires (ex : copropriété, location/propriétaire, installation classée).

Vous êtes informé qu'en raison des pénuries d'adresses IP, l'adresse IP qui Vous est attribuée dans le cadre de ce Service peut (hors la

Souscription de l'Option IP fixe), éventuellement être partagée entre plusieurs utilisateurs de réseau satellitaire.

### 5.3 Subvention(s)

Il est possible que Vous puissiez bénéficier d'une ou plusieurs subventions publiques, nationale et/ou locale (le cas échéant sur un territoire défini), portant généralement sur l'achat et/ou la mise à disposition et/ou l'installation du Kit Satellite.

Il est précisé que Nordnet n'est pas tenue de proposer l'ensemble des subventions publiques, nationales et/ou locales existantes. Concernant les Offres ayant été labellisées par la Caisse des dépôts dans le cadre du dispositif « Cohésion numérique des territoires », ou validées par la collectivité locale concernée ou tout organisme désigné par cette dernière, Nordnet pourra proposer les subventions afférentes à compter de la signature de l'accord conclu avec l'organisme ou la collectivité territoriale concernée et/ou le cas échéant de la labellisation de tout ou partie de ses Offres le permettant, pour tout ou partie des possibilités de subventions visées, et jusqu'au terme dudit accord ou dispositif, et/ou la suppression de la subvention et/ou de la labellisation de l'(des) Offre(s) concernée(s).

Il Vous appartient le cas échéant de vérifier auprès de l'(des) autorité(s) ou organisme(s) concerné(s), les critères d'éligibilité et de sollicitation (sollicitation par vos soins, ou via Nordnet, ainsi que les conditions pour y procéder), ainsi que les Offres compatibles avec le bénéfice du dispositif de subvention. A ce titre, vous pouvez être tenu d'apporter un document attestant et/ou justifiant votre situation personnelle et/ou financière. Ces justificatifs devront être transmis lors de votre souscription à l'Offre, ou au plus tard dans le délai qui pourra éventuellement vous être imparti par Nordnet, le cas échéant en accord avec les termes définis par l'autorité ou l'organisme en charge de la gestion du dispositif de subvention. A défaut de communication desdits documents justificatifs nécessaires au bénéfice de la subvention ou du respect des critères d'éligibilité, cette dernière ne pourra vous être accordée. Nordnet ne pourra alors en être tenue responsable.

S'il s'agit d'une subvention qui peut être sollicitée via Nordnet (selon la subvention concernée et telle que présentée au sein des documents contractuels de Nordnet le cas échéant), au titre de l'Offre souscrite (autorisée ou labellisée par l'autorité ou l'organisme en charge de la gestion du dispositif de subvention) Nordnet pourra sur votre demande et sous réserve de disposer des éléments nécessaires, accomplir les démarches en vue de son attribution auprès de ladite autorité ou l'organisme concerné(e). Nordnet Vous appliquera alors, si Vous déclarez répondre aux critères d'éligibilité établis, la remise correspondante dans les conditions spécifiées par ce(tte) dernier(ère), par exemple sur le prix d'achat du Kit Satellite ou sur son installation pour le dispositif de soutien de l'Etat à la Cohésion Numérique des Territoires (aide financière de l'Etat) en vue duquel le Gouvernement poursuit l'objectif d'un accès au bon haut débit ( $\geq 8$  Mb/s) pour tous les français. Il Vous restera alors à acquitter auprès de Nordnet la différence entre le montant d'achat ou de la prestation et la remise ainsi effectuée.

Toutefois, Vous êtes informé que l'autorité ou l'organisme désigné en défini(ssen)t seul(e)(s) les termes et est(son)t seul(e)(s) attributaire(s) du dispositif. Nordnet ne peut dès lors être tenue responsable d'un refus de(des) l'autorité(s) ou de l'organisme concerné(e)(s) de Vous accorder une subvention ou du fait que Vous ne la sollicitiez pas, ou hors délai, ou que Vous ne communiquiez pas les informations ou pièces justificatives et/ou attestation sur l'honneur nécessaires, ou encore que Vous ne répondiez pas aux critères définis par ladite autorité (ou organisme) ou enfin si Vous sollicitiez la souscription d'une Offre ne permettant pas l'attribution de la subvention. Si la subvention Vous a été appliquée par Nordnet par anticipation, le refus d'attribution de la subvention par l'autorité ou l'organisme concerné(e) (pouvant intervenir postérieurement) entraînera la facturation par Nordnet à votre égard du montant ainsi attribué par anticipation. Il en sera de même en cas de résiliation de l'Offre à votre initiative dans un délai de moins de deux (2) mois à compter de la souscription si Vous avez bénéficié notamment du dispositif « Cohésion Numérique des Territoires » ou de tout autre délai défini le cas échéant par l'autorité ou l'organisme en charge de la gestion du dispositif de subvention. Vous serez alors dans l'obligation de procéder à son remboursement à Nordnet dans les délais impartis.

En complément des dispositions de l'article 17 « Données personnelles », Vous êtes informé que Nordnet, agissant en qualité de sous-traitant de Données à caractère personnel dans ce cadre, est susceptible le cas échéant de transférer selon les conditions et aux personnes définies par l'autorité ou l'organisme désigné pour procéder à la gestion du dispositif de la subvention et/ou l'attribution de l'avantage afférent et/ou la vérification de votre éligibilité au dispositif, comme des Données à caractère personnel Vous concernant, telles que vos données d'identification, ainsi que celles relatives à votre situation

familiale, et le cas échéant financière, de même enfin que les caractéristiques de l'Offre souscrite permettant de bénéficier du dispositif. Ce traitement relève de la mission d'intérêt public dont ils sont investis, comme l'est pour le Dispositif « Cohésion Numérique des Territoires » la Caisse des dépôts et consignations et, par son intermédiaire, l'ANCT (Article 6 (1) e du RGPD). Ces données pourront être conservées 10 ans à compter de la fin de la mise en place du dispositif Cohésion Numérique des Territoires au cours duquel l'Offre labellisée a été souscrite.

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, vous disposez notamment d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement de vos données personnelles. Pour exercer vos droits auprès de la Caisse des dépôts et consignations et/ou de l'ANCT, vous pouvez consulter leur politique de protection des DCP respectivement aux adresses suivantes : <https://www.caissesdesdepots.fr/donnees-personnelles> et <https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/politique-de-confidentialite-des-donnees-23>.

Nordnet attire enfin votre attention sur le fait qu'au titre des conditions d'attribution des subventions figurent généralement, sans que ceci ne soit exhaustif ni systématique, le fait que :

- Vous ne puissiez accéder à un accès Internet haut débit immédiatement ou dans un délai défini,
- Vous n'avez pas déjà bénéficié d'un dispositif de subvention similaire ( $\geq$  8 Mb/s pour le Dispositif « Cohésion Numérique des Territoires »),
- le non-respect des critères d'éligibilité à la subvention, ou sa non-attribution, puisse entraîner l'obligation de rembourser les sommes dont Vous auriez bénéficiées par anticipation (si Nordnet si elles ont été avancées par Nordnet),
- seules certaines catégories de personnes puissent y prétendre, pour certaines subventions locales,
- que le Kit Satellite doive être maintenu au lieu d'installation, y compris en cas de déménagement.

Ainsi, concernant le dispositif de soutien de l'Etat à la Cohésion Numérique des Territoires visant à garantir à tous les français un accès au bon haut débit ( $\geq$  8 Mb/s), si Vous respectez les critères d'éligibilité applicables au jour de votre demande, Vous pourrez prétendre audit dispositif allouant un soutien financier pouvant aller jusqu'à 300€ ou 600€ (si vous êtes bénéficiaire des minima sociaux) appliqué sur la facture de Nordnet y relative :

- sur l'achat du Kit Satellite, venant en déduction du prix de vente de ce dernier, et (si Vous êtes bénéficiaire d'un minimum social éligible)/ou
- sur la prestation d'installation du Kit Satellite venant en déduction de ladite prestation.

Il est précisé que le montant déduit de votre facture sera le montant le plus important entre le montant de la facture correspondant à l'achat et/ou le Service Pose du Kit Satellite le cas échéant, et celui correspondant au montant alloué au titre du(des) dispositif(s) de subvention(s) concerné(s) sans que le montant ne puisse être supérieur à la plus petite des deux sommes entre le montant de la(des) prestation(s) souscrite(s) et le montant maximum alloué au titre du dispositif auquel Vous êtes le cas échéant éligible dans le cadre de l'Offre compatible ou labellisée souscrite.

Pour en bénéficier, Vous devez alors impérativement procéder lors de la Souscription de l'Offre neosat compatible ou labellisée en procédant à la signature (notamment par voie électronique) d'un contrat incluant le récapitulatif de votre Commande, les présentes Conditions contractuelles, le Récapitulatif Contractuel, les éléments relatifs à votre paiement ainsi que le cas échéant l'attestation et la mention du soutien financier de l'Etat au titre du dispositif « Cohésion Numérique des Territoires » ou de la subvention le cas échéant sollicitée, et par lequel Vous attesterez :

- ne jamais avoir bénéficié directement ou indirectement pour votre logement ou local (dont l'adresse a été communiquée lors de la Souscription) d'une subvention au titre du dispositif « Cohésion Numérique des Territoires » ou au titre de la composante « Inclusion Numérique » de l'Appel à Projets « France Très Haut Débit - Réseaux d'Initiatives Publiques », et
- que Vous n'êtes pas en mesure, sur la période définie au niveau de l'Appel à Projets relatif au dispositif, de disposer d'un accès Internet proposant un débit crête descendant supérieur à 8 Mb/s par une technologie filaire (FTTH, VDSL, ADSL, Câble coaxial, ...).

Au surplus, pour bénéficier du soutien financier au titre du dispositif « Cohésion Numérique des Territoires » allant jusqu'à 600€, vous devez fournir également le justificatif du minimum social éligible tel que défini ci-après :

- vous êtes bénéficiaire d'au moins un minimum social suivant (à date) : RSA (Revenu de Solidarité Active), AAH (Allocation aux Adultes Handicapés), Minimum vieillesse (ASV – Allocation Supplémentaire Vieillesse et Aspa – Allocation de Solidarité aux Personnes Agées), ASS (Allocation de Solidarité Spécifique), ADA (Allocation pour Demandeur d'Asile), ASI (Allocation Supplémentaire d'Invalidité), RSO (Revenu de Solidarité Outre-mer), AV (Allocation Veuvage), ATA (Allocation Temporaire d'Attente), AER-R (Allocation Equivalente Retraite de Remplacement), ARFS (Aide à la Réinsertion Familiale et Sociale). Cette liste est susceptible d'évoluer.

- vous pouvez justifier d'un quotient familial CAF ou MSA inférieur à 700€ mensuel.

Le Kit Satellite devra par ailleurs être mis en service avant la date maximale définie au niveau de l'Appel à Projets précité.

Pour en savoir plus sur le dispositif « Cohésion Numérique des Territoires » (Opération soutenue par l'Etat dans le cadre du guichet « Cohésion Numérique des Territoires »), Vous pouvez consulter le site Internet suivant : [www.aménagement-numérique.gouv.fr](http://www.aménagement-numérique.gouv.fr).

Enfin, si Vous pouvez prétendre également au bénéfice d'une subvention locale, ce soutien financier de l'Etat sera le cas échéant, dans la limite de ce que les dispositifs permettent et du montant des prestations éligibles, abondé du montant défini par la collectivité locale concernée.

## **5.4 Débits et volume de données échangées**

### **5.4.1 Débits proposés dans le cadre des Offres neosat**

Le Service d'accès Internet offre un accès haut débit :

- Pour l'Offre neosat 50 : jusqu'à 50 Mb/s (Mégabits par seconde) en réception et jusqu'à 5 Mb/s en émission ;
- Pour les Offres neosat 100 : jusqu'à 100 Mb/s (Mégabits par seconde) en réception et jusqu'à 5 Mb/s en émission.

Les débits maximum visés ci-dessus dans le cadre du Service d'accès Internet s'entendent comme ceux disponibles, au moins une fois par jour, grâce au Kit Satellite compatible avec l'Offre, sous réserve d'un usage normal de la connexion Internet, selon votre localisation au sein de la Zone de couverture, sous réserve 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, des facteurs climatiques, du maintien des Pré-requis (ex : évolution de la végétation, construction...).

Tout usage du Service d'accès Internet entraîne la consommation de bande passante et peut impacter le débit accessible dans le cadre du Service, notamment en raison :

- d'équipement vétuste, et/ou non réellement compatible ou dont les caractéristiques ou la qualité ne sont pas suffisantes,
- de votre câblage ou installation électrique,
- de la configuration de vos locaux, de vos appareils connectés, des logiciels et applicatifs installés, de leur type, de leur compatibilité, que ce soit avec vos appareils ou entre eux, ou de l'absence de mise à jour régulière de ces derniers, comme des connectiques employés et des configurations des matériels adoptés,
- des applicatifs ou sites Internet visités, en ce compris le Service en ligne de Presse Numérique, et de la bande passante développée au niveau de ces derniers, ou encore du nombre d'internautes les consultant simultanément,
- de l'usage du Wi-Fi, d'utilisation de boîtiers CPL, d'une baie de brassage, ou de tout autre équipement intermédiaire permettant la réception de la connexion Internet,
- d'une période de forte sollicitation du réseau par l'ensemble des Utilisateurs, voire de congestion,
- des obstacles à la réception ou à l'émission du signal satellite,
- d'une utilisation impliquant une forte consommation de trafic ou de bande passante, de partage de connexion, ou d'utilisations simultanées de vos appareils connectés (ordinateurs, périphériques, tablettes, mobiles, montres connectées, appareils intelligents, ...); de la multiplication de l'emploi des intermédiaires de connexion; de mises à jour (logiciels, systèmes d'exploitation, applications, y compris en tâche de fond); de visionnage de vidéos notamment en streaming/affichage de flux TV, de téléchargement (montant ou descendant) de contenus, de données; d'usage de la VoIP, etc.

Par ailleurs, si Vous modifiez le paramétrage de la NordnetBox mise à votre disposition par Nordnet, la configuration dès lors adoptée pourra impacter la bonne fonctionnalité des Services.

Les débits peuvent être réduits notamment afin d'assurer une utilisation équitable d'Internet entre les utilisateurs du satellite Konnect et dans un souci de protection des installations des opérateurs, notamment en période de forte sollicitation, voire tout ou partie de l'Offre suspendue en cas :

- d'usage constant de l'accès à pleine capacité,

- d'usage excessif de la bande passante mutualisée entre les utilisateurs de l'accès fourni grâce au satellite Konnect,
- de signalement d'abus,
- d'usage pouvant entraîner un dysfonctionnement du Service ou du réseau de l'opérateur satellitaire, des infrastructures de Nordnet et/ou de l'opérateur satellitaire, ou encore d'un tiers,
- de saturation du réseau satellitaire.

Afin de limiter l'altération de votre débit, nous vous conseillons d'opter pour des matériels et connectiques compatibles avec le débit maximum disponible sur le réseau, soit pour le Wi-Fi : la norme Wi-Fi AC 80 MHz, ou AX 160 MHz, carte Wi-Fi 5 minimum (Wi-Fi 6 obligatoire pour bénéficier pleinement de la technologie AX), câble Ethernet RJ45 de catégorie 5E (minimum), carte Ethernet et boîtier CPL supportant un gigabit par seconde.

Indépendamment du dépassement de votre quota de trafic priorisé visé ci-après, Vous êtes informé que le débit peut être réduit notamment en période de forte sollicitation du réseau par l'ensemble des utilisateurs du réseau de l'opérateur satellitaire.

En outre, Vous êtes informé que la priorité est accordée à une utilisation du Service via certains protocoles Internet (http en particulier). Par conséquent, l'utilisation du Service via des protocoles Internet considérés comme non prioritaires (protocoles de peer-to-peer par exemple) peut ralentir le débit dont Vous bénéficiez pour cette utilisation particulière, voire entraîner une suspension des Services qui lui sont liés en cas d'utilisation excessive du trafic généré par ces protocoles monopolisant la bande passante mutualisée entre les clients ou utilisateurs du Service et pouvant entraîner un dysfonctionnement du Service ou du réseau.

En cas de difficulté de débit, qui résulterait d'une autre cause que celles-ci-dessus visées, Vous êtes invité à contacter l'assistance téléphonique de Nordnet au 3420 (service gratuit + prix d'appel).

Hors les cas visés ci-dessus lesquels ne sont pas imputables à Nordnet et si la difficulté de débit avérée n'est pas résolue dans un délai raisonnable par Nordnet, pour autant qu'elle lui soit imputable, le Client pourra obtenir, sur demande formulée dans les conditions de l'article 26 « Notifications », un avoir calculé sur le montant de l'abonnement au Service. En tout état de cause, le montant de cet avoir ne pourra dépasser un (1) mois d'abonnement et viendra en déduction de la prochaine facture du Client.

Par ailleurs, en raison des spécificités et/ou contraintes liées à la technologie de même qu'à l'opérateur satellitaire, Vous êtes informé que le volume du flux dédié aux usages vidéo, quel que soit l'usage ou la plateforme utilisé, est fonction du débit maximum disponible au titre de l'Offre souscrite.

Selon l'Offre souscrite, le flux dédié à la vidéo peut varier. Il est dans tous les cas partagé le cas échéant entre vos différents usages vidéo simultanés sur l'ensemble de vos appareils connectés.

Par conséquent, la qualité de vidéo associée pourra également être différente selon l'Offre choisie et le quota de données priorisées disponible.

Par ailleurs, il est précisé que si des mesures de gestion du trafic sont appliquées par Nordnet, les données recueillies à cette occasion seront strictement nécessaires à l'exécution du Contrat, ou au respect le cas échéant par Nordnet de ses obligations légales et/ou réglementaires applicables, ou telles que définies par l'autorité de régulation compétente (ARCEP).

#### **5.4.2 Trafic priorisé**

Les Offres neosat proposent un trafic priorisé sur un quota de trafic défini par mois sur le trafic généré par les utilisateurs du satellite Konnect d'Eutelsat, sous réserve néanmoins de la charge et des conditions du réseau satellitaire au moment de l'usage, et donc sans capacité garantie.

Ainsi, jusqu'à l'atteinte de ce quota maximum de données priorisées consommées, cumulées en émission / réception au cours du mois (soit à compter de la date de réinitialisation mensuelle (Jour J) du volume de données consommées jusqu'à la date de réinitialisation mensuelle suivante), le trafic utilisé au niveau de votre accès est priorisé sur le trafic généré par les utilisateurs du satellite Konnect d'Eutelsat. Entre 1h et 6h, le trafic consommé n'est cependant pas décompté du volume de données priorisé.

Le volume peut être consommé notamment par l'utilisation du Service de Téléphonie fixe par Internet, la consultation de sites Internet, l'envoi et la réception de Courriers électroniques ou de toute autre donnée, vidéo...

Au Jour J de chaque mois, le quota de trafic priorisé est réinitialisé. Le volume priorisé non consommé au cours d'un mois n'est pas reporté sur le mois suivant.

Dès lors que Vous aurez atteint le volume maximal de trafic, votre trafic ne sera plus priorisé par rapport au trafic généré par les utilisateurs du

satellite Konnect d'Eutelsat, et ce jusqu'à la prochaine réinitialisation mensuelle du volume consommé au titre de votre Service d'Accès Internet. Une baisse des débits alloués pourrait alors être constatée du fait de la dépriorisation du trafic.

Vous pouvez suivre votre consommation sur votre Espace Client ou en appelant le 3420 (service gratuit + prix appel).

Le Service d'accès Internet offre ainsi un trafic priorisé :

- pour l'Offre neosat 50 : jusqu'à 75 Go ;
- pour l'Offre neosat 100 : jusqu'à 150 Go ;

## **6. SERVICE DE TELEPHONIE FIXE PAR INTERNET**

**Téléphonie fixe par Internet ou Service de Téléphonie par Internet ou Service (ou Téléphonie) VoIP** : service permettant au Client de se raccorder au réseau de téléphonie sur IP, d'émettre des appels vers les destinations identifiées et/ou opérateurs compatibles à l'aide d'un téléphone relié au modem (via la NordnetBox) et de recevoir des appels téléphoniques émis via les opérateurs disposant d'un réseau compatible, dans les conditions et selon les modalités définies ci-après.

### **6.1 Présentation**

Dans le cadre des Offres neosat, le Service de VoIP permet au Client d'appeler en illimité les numéros fixes de France métropolitaine de type 01, 02, 03, 04, 05 et numéros IP de type 09 (hors numéros courts et numéros spéciaux majorés), les numéros de téléphones fixes de l'étranger (cf. destinations internationales visées en Annexe).

Dans le cadre des Offres neosat 100, le Client pourra également appeler en illimité les téléphones mobiles français métropolitains (de type 06 et 07) et étrangers (cf. destinations internationales visées en Annexe).

Toute communication hors forfait sera facturée à la seconde, en fonction des destinations et/ou tarifs d'appels afférents, auquel s'ajoute un coût de mise en relation, variable en fonction de la destination de l'appel ou du numéro spécial ou court appelé. Les destinations, tarifs et coûts de mise en relation applicables sont définis sur le Site Nordnet, et en Annexe 1 des présentes. En complément, un coût de service, défini par votre correspondant, pourra également être facturé, pour tout appel vers les numéros courts ou spéciaux majorés.

Il est précisé que les appels sont limités à quatre (4) heures de communication par appel (au-delà, il suffit de raccrocher et de rappeler le correspondant).

Le Client bénéficie également d'une messagerie vocale (en composant le 888 à partir de sa ligne téléphonique fixe VoIP ou par email selon le paramétrage qu'il choisit sous réserve le cas échéant de son(ses) logiciel(s) de sécurité informatique), de la consultation du journal des numéros appelés (les 4 derniers chiffres étant masqués), et du suivi de sa consommation sur son Espace Client.

### **6.2 Ligne téléphonique IP et utilisation du Service de Téléphonie fixe par Internet**

Un numéro de téléphone de type 09 Vous sera attribué par Nordnet au titre du Service de Téléphonie fixe par Internet, à moins que Vous ne choisissiez de porter votre numéro de téléphone fixe actuel selon la procédure de portabilité visée à l'article 8 des présentes.

Cette ligne téléphonique Vous permet de recevoir des appels moyennant le coût des appels (selon l'opérateur de l'appelant). Vous êtes informé du fait que la qualité de l'écoute et de la communication en général peut être moindre sur une ligne VoIP par rapport à la qualité d'une ligne téléphonique classique. De plus, dans le cadre d'une transmission par satellite, le service de téléphonie subit les contraintes liées à cette technologie : temps de transit de la voix, perturbations liées aux conditions météorologiques, réduction de débit, etc.

Nordnet pourra modifier le numéro de téléphone du Client pour motif légitime, et notamment si l'ARCEP (Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes) ou notre prestataire de téléphonie Keyyo impose une telle modification.

Conformément à l'article 17.7 « Exercice des droits liés aux DCP » des présentes, le Client est informé qu'il est susceptible de figurer au sein des différents services d'annuaires universels, à moins qu'il ne notifie son opposition à Nordnet lors de la Souscription de l'Offre neosat ou par la suite, s'il le souhaite (cf. article 26 « Notifications »).

L'utilisation du Service VoIP ne peut se faire que dans le cadre d'un usage résidentiel normal, via la NordnetBox. Il ne pourra en aucun cas être relié à un appareil de type standard téléphonique, télécopie, alarme, terminal de paiement électronique (TPE), service de protection des personnes, etc. (pour en savoir plus veuillez Vous reporter aux conditions d'utilisation du service concerné). A défaut, Vous Vous exposez à ce que le Service relié ne fonctionne pas correctement.

**IMPORTANT : Dans le cadre du Service de téléphonie fixe, les appels vers les numéros d'urgence (tels que, par exemple, services de police, pompiers, SAMU, etc.) sont automatiquement dirigés**

**vers le centre de traitement lié au code postal d'installation que Vous avez indiqué à Nordnet. Vous devrez dès lors impérativement nous informer de toute modification de ce code postal afin d'éviter tout défaut d'acheminement de l'appel. Nordnet Vous conseille par ailleurs de maintenir une seconde ligne téléphonique en complément de celle qui Vous est fournie dans le cadre du Service VoIP, notamment en cas d'opérations de maintenance pouvant entraîner l'indisponibilité temporaire de la ligne de téléphonie fixe.**

### **6.3 Accès au Service de Téléphonie fixe (par Internet)**

La NordnetBox mise à disposition dans le cadre de l'Offre est pré-paramétrée pour fonctionner avec le Service de Téléphonie fixe.

L'accès à ce Service nécessite que votre téléphone fixe DECT compatible (pouvant selon l'Offre choisie être souscrit en Option de l'Offre) soit sous tension et qu'il soit relié à la NordnetBox, elle-même reliée à votre démodulateur satellite dans le respect des spécifications et modalités décrites dans la documentation jointe au Kit Satellite ou sur demande auprès de Nordnet (cf. article 26 « Notifications » des présentes). Selon le modèle de NordnetBox mis à votre disposition et/ou l'Offre souscrite, il peut être nécessaire que votre téléphone doive disposer d'une base DECT qui lui soit propre. Nous Vous invitons à consulter la page Assistance du Site Nordnet.

### **6.4 Portabilité de votre numéro de téléphone fixe**

Un numéro de téléphone fixe peut être porté jusqu'à quarante (40) jours après la résiliation de votre offre de téléphonie fixe. Si Vous souhaitez conserver votre numéro de téléphone fixe actuel, il Vous suffit d'appeler le 3179 ou le 08 05 03 00 23 lorsque la ligne n'est plus active (service et appel gratuits) depuis la ligne que vous souhaitez conserver, pour obtenir votre Relevé d'Identité Opérateur (RIO). Contactez ensuite Nordnet au 3420 (service gratuit + prix appel), et suivez la procédure qui Vous sera indiquée. Si nécessaire, Nordnet pourra Vous demander l'envoi de justificatifs complémentaires afin de finaliser votre demande de portabilité. Votre demande sera alors réalisée par notre prestataire de téléphonie sous la condition suspensive que le Service d'Accès Internet ait été mis en service par l'opérateur satellite. A défaut, le délai pour y procéder sera dès lors prolongé d'autant.

Par cette demande, dans le respect des principes définis par l'ARCEP, Vous autoriserez alors Nordnet et, par son intermédiaire, son prestataire de téléphonie Keyyo, à effectuer les formalités nécessaires et à solliciter auprès de votre opérateur actuel la portabilité technique de votre numéro ainsi que la résiliation de votre service de téléphonie et des services dont ladite ligne serait le support et qui ne pourraient être délivrés sans elle. Vous resterez cependant tenu du règlement des factures et des formalités à votre charge auprès de ce dernier, et notamment la résiliation des services autres que téléphoniques non directement liés à la ligne portée. Vous êtes informé que votre numéro pourra éventuellement être inaccessible pendant la durée des opérations de portabilité. A toute fin utile, il est précisé que la portabilité ne fera l'objet d'aucune facturation spécifique.

En cas de portage de votre numéro de téléphone fixe vers Nordnet à votre demande, une fois la demande reçue et validée par cette dernière, le portage sera réalisé dans les délais impartis par l'ARCEP, sous réserve de l'éligibilité et le cas échéant du raccordement à l'Offre d'accès Internet souscrite, à moins que vous n'ayez demandé à décaler l'opération à une date ultérieure. Le point de départ du délai de portage sera la validation de la demande éligible de portabilité par Nordnet, ou la date ultérieure que vous auriez indiquée ou la date de raccordement de votre logement ou local (si la technologie sous-tendant l'Offre d'accès Internet le nécessite) par le technicien mandaté par l'Opérateur en cas de la gestion du réseau concerné et/ou de livraison du Service d'accès Internet.

En cas de retard du portage de votre numéro de téléphone vers Nordnet, qui n'aurait notamment pas pour origine l'inéligibilité de la demande de portabilité, le fait d'un tiers, une demande ou une faute de votre part ou le cas échéant de la personne vous représentant, le défaut d'éligibilité ou de raccordement de votre logement ou local au réseau sous-tendant l'Offre souscrite incluant le Service de téléphonie, ou encore l'indisponibilité du Service d'accès Internet, y compris en cas de blocage, de suspension, de maintenance ou de cessation du Contrat, sous quelque forme que ce soit, et dont Nordnet serait seule responsable, Vous pourrez demander à Nordnet (cf. article 26 « Notifications ») de Vous indemniser à ce titre. Le montant de l'indemnité s'élèvera alors à un cinquième du prix mensuel de l'Offre souscrite par jour de retard. Le retard s'entend du délai allant du jour suivant l'expiration du délai de portage maximum défini par l'ARCEP jusqu'au jour au cours duquel la gestion du numéro porté est effective auprès du prestataire de téléphonie de Nordnet, permettant le rétablissement du Service de téléphonie.

En cas de perte du numéro de téléphone fixe ayant fait l'objet de la demande éligible de portabilité vers Nordnet par vos soins, et dont

Nordnet serait seule responsable après avoir procédé à la validation de ladite demande, Vous pourrez demander à Nordnet (cf. article 26 « Notifications ») de Vous indemniser à ce titre. Le montant de l'indemnité s'élèvera alors à vingt-quatre fois (24) le prix mensuel de l'Offre souscrite.

Vous êtes informé que la demande de portabilité sortante de votre numéro de téléphone fixe auprès d'un opérateur tiers vise à conserver votre numéro de téléphone fixe auprès de cet opérateur pour la ligne identifiée. Cette demande de portabilité n'équivaut pas à une demande de résiliation de Votre part de l'Offre neosat souscrite, cette dernière ne s'appuyant pas sur la ligne fixe fournie au titre de l'Offre qui en constitue un accessoire et pouvant être délivrée indépendamment de votre ligne téléphonique fixe et hors la portabilité de votre ligne téléphonique. Si Vous souhaitez résilier l'Offre neosat, Vous êtes tenu de procéder à la résiliation de l'Offre neosat souscrite dans les conditions définies aux présentes.

**Vous vous engagez alors à garantir, indemniser Nordnet contre toutes conséquences dommageables qui pourraient résulter de votre demande de portabilité, notamment en cas de réclamation, action, plainte, et plus généralement de mise en responsabilité devant quelle que juridiction que ce soit, et en ce compris par tout tiers.**

## **7. SERVICE DE MESSAGERIE ELECTRONIQUE**

### **7.1 Adresses et Courriers électroniques**

Vous pouvez créer des boîtes aux lettres électroniques de type . Vous êtes libre de déterminer le nom les composant, à moins que le nom choisi ne soit déjà utilisé par un autre internaute.

Nordnet se réserve le droit de ne pas donner suite à une demande de création d'adresse électronique si elle porte ou est susceptible de porter atteinte à l'ordre public, aux droits d'autrui ou aux droits ou à l'image de Nordnet. Toutefois, Nordnet ne sera pas tenue de réaliser une quelconque vérification à ce titre. Ainsi s'il est notifié à Nordnet, dès lors que Nordnet ne peut raisonnablement douter du bien-fondé ou de l'exactitude de la notification, ou si Nordnet constate que le nom que Vous avez choisi est illicite, contraire à l'ordre public, aux réglementations applicables, ou aux Conditions Contractuelles, Nordnet se réserve le droit de bloquer ou de supprimer l'accès à l'adresse concernée sans préavis ni indemnité. Le cas échéant, Vous pourrez proposer la création d'une nouvelle adresse de Courrier électronique.

Vous êtes informé que dans certains cas tels qu'un changement de dénomination, de marque, d'un rapprochement de Nordnet avec un autre fournisseur d'accès Internet, etc., Vous pourriez être invité à les modifier dans les conditions qui Vous seraient alors précisées.

Dans l'hypothèse où Vous changez de fournisseur d'accès Internet, conformément à l'article L. 44-1 du Code des postes et des communications électroniques, Vous pourrez continuer à avoir accès gratuitement (hors coût lié à votre connexion à Internet) à l'(aux) adresse(s) électronique(s) fournie(s) au titre de l'Offre, pour une durée de six (6) mois à compter de la résiliation de cette dernière. A l'issue de ce délai, votre(vos) adresse(s) électronique(s) sera(ont) bloquée(s) et les messages reçus et émis supprimés. Vous n'aurez donc plus accès aux services « Votre messagerie » et « MobileMail ». Nous Vous invitons par conséquent à les sauvegarder au préalable et régulièrement.

Le Service de messagerie électronique offre ainsi la possibilité de créer jusqu'à 6 boîtes aux lettres électroniques dans le cadre des Offres neosat.

### **7.2 Consultation de vos Courriers électroniques**

Vous disposez de plusieurs moyens de consulter vos messages :

- un Service en ligne de messagerie appelé « Votre messagerie », accessible à l'aide de vos identifiants de messagerie, à partir du site [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com), depuis notamment un ordinateur connecté à Internet équipé d'un navigateur.
- un Service en ligne de messagerie appelé « MobileMail accessible via un appareil mobile (Smartphone ou Tablette) Android.
- via le paramétrage de votre logiciel de messagerie sur votre ordinateur, Tablette ou Mobile Android.

Toutefois, Vous êtes informé que ces Services ne sont pas nécessairement reliés entre eux. Si Vous consultez vos Courriers électroniques à partir de l'un d'eux, ils peuvent être automatiquement téléchargés, et Vous ne pourrez alors pas les visualiser à partir d'un autre de ces Services, sauf à effectuer un transfert manuel.

**L'identité de l'expéditeur d'un Courrier électronique peut être usurpée ou le contenu de ce dernier modifié entre son expédition et sa réception du fait d'un acte malveillant : spamming (envoi massif de courriers électroniques non sollicités), phishing (hameçonnage), ... Nous vous invitons donc à la vigilance.**

### **7.3 Acheminement des Courriers électroniques**

Nordnet se réserve le droit de ne pas envoyer ni acheminer vers ou depuis votre(vos) adresse(s) électronique(s) les messages d'une taille supérieure à 50 Mo (cinquante Méga Octets). Vous et/ou l'expéditeur du message serez averti alors de leur non délivrance.

La délivrance d'un Courrier électronique est en principe quasi-instantanée. Toutefois, il peut arriver, pour des raisons indépendantes de la volonté de Nordnet liées à la nature du réseau Internet ou à l'action d'autres fournisseurs d'accès Internet ou intermédiaires, que la transmission d'un Courrier électronique puisse être différée dans le temps. Sauf si sa faute est avérée, Nordnet ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'un quelconque retard.

Si votre correspondance revêt un caractère important, Nordnet Vous recommande d'une manière générale de doubler l'envoi du Courrier électronique par l'envoi d'un courrier papier.

### **7.4 Stockage des Courriers électroniques**

Vous disposez d'un espace de stockage, sur nos serveurs, limité à deux (2) Gigaoctets par adresse électronique.

Une fois l'espace maximal atteint, à défaut de téléchargement par le Client ou l'Utilisateur des Courriers électroniques qui lui sont destinés, les nouveaux Courriers électroniques reçus ne pourront être stockés et donc reçus. Il Vous appartient donc de télécharger régulièrement les messages qui Vous sont adressés et de veiller à conserver l'espace suffisant sur votre boîte de réception.

En cas de perte par le Client de Courriers électroniques qu'il a téléchargés, Nordnet ne pourra en être tenue pour responsable.

Enfin, pour maintenir la sécurité du réseau et ne pas perturber le service de messagerie électronique fourni à l'ensemble des utilisateurs, Nordnet Vous informe qu'il peut être nécessaire, une fois par semestre, de supprimer tout ou partie des messages restés bloqués depuis plus de six (6) mois sur ses serveurs, et qui n'ont pas pu être acheminés sur votre logiciel de messagerie, faute d'espace disponible, ou d'activation du logiciel de messagerie par le Client, ou de téléchargement par le Client des messages qui lui sont adressés au niveau des services de consultation de messagerie mis à sa disposition par Nordnet dans le cadre de l'Offre souscrite. C'est pourquoi, il Vous est recommandé de consulter de manière effective et régulière, et à tout le moins au minimum une fois par semestre votre messagerie électronique sur chacune de vos adresses de Courriers électroniques.

### **7.5 Services associés de protection du Service de messagerie**

Les adresses de Courriers électroniques mises à disposition par Nordnet dans le cadre de l'Offre souscrite bénéficient d'une protection antivirus et antispam ayant pour objet de Vous aider à filtrer les Courriers électroniques dangereux et/ou indésirables sous réserve que les Courriers électroniques transitent effectivement par les serveurs de Nordnet (selon le paramétrage choisi par le Client pour son système de messagerie). Ces Services associés ne protègent pas votre ordinateur ou appareils connectés à Internet et leurs applicatifs dans leur ensemble.

Vous êtes averti que tout logiciel aux fonctionnalités équivalentes, limité ou non au Service de messagerie, installé sur votre ordinateur ou appareils connectés à Internet peuvent éventuellement entrer en conflit avec les Services antivirus et/ou anti spam de messagerie proposés par Nordnet.

Par ailleurs, Vous êtes informé qu'aucun dispositif de sécurité informatique ne procure une protection absolue à son Utilisateur.

Vous êtes informé que le Service antivirus de messagerie de Nordnet est à même d'identifier les virus connus.

En cas de détection d'un virus, le Courrier électronique concerné ne sera pas acheminé et sera supprimé. Si Vous êtes destinataire d'un tel message, Nordnet Vous adressera un Courrier électronique d'alerte.

Si le Service antispam de Nordnet considère l'un des Courriers électroniques que Vous avez reçus comme pouvant être un spam, un « tag » sera ajouté à l'objet du message afin que vous puissiez l'identifier : à titre d'exemple :-)( ou :-((.

Il Vous est conseillé de vérifier qu'un Courrier électronique « légitime » ne figure pas parmi les Courriers électroniques indiqués comme étant probablement des spams, avant de les supprimer.

## **8. SERVICE EN LIGNE DE PRESSE NUMERIQUE (uniquement dans le cadre de l'Offre neosat 100)**

Si Vous avez souscrit à l'Offre neosat 100, Vous bénéficiez d'un Service en ligne de Presse Numérique. Une fois le titre de presse téléchargé sur votre appareil connecté, Vous pourrez accéder, avec ou sans connexion Internet, à un catalogue de titres de presse à partir de votre ordinateur, smartphone ou tablette compatible ou via l'application Cafeyn.

Pour activer le Service, il est nécessaire que Vous vous créiez un compte auprès de notre partenaire Cafeyn depuis le site [www.cafeyn.co](http://www.cafeyn.co) en renseignant le code d'activation affiché au sein de votre Espace Client, rubrique « Presse ».

Les éditeurs et titres de presse sont susceptibles d'évoluer, Nordnet étant tributaire des droits accordés par les ayants-droit au partenaire éditant ce Service. La liste des titres de presse est consultable à partir de l'adresse suivante : <https://www.cafeyn.co/fr/nordnet/catalog>.

## **9. PRODUITS DE SECURITE**

Dans le cadre de la souscription à l'une des Offres neosat, Vous bénéficiez de la possibilité de télécharger un logiciel de Contrôle Parental à partir de votre Espace Client.

Par ailleurs, selon les caractéristiques de l'Offre souscrite, Vous pouvez bénéficier d'une suite de sécurité Securitoo Intégral, dans le cadre de l'Offre ou le cas échéant sous la forme d'une Option à souscrire si l'Offre le propose.

Ces stipulations du présent article sont complétées par l'Annexe 2 figurant au présentes Conditions contractuelles.

Les configurations minimales applicables aux Produits de sécurité sont accessibles sur le Site Nordnet, rubriques « Antivirus et VPN » et « Assistance ». Elles peuvent évoluer en fonction de l'évolution des Produits, de la mise sur le marché ou de l'arrêt de support de systèmes d'exploitation, de nouvelles caractéristiques matérielles ou de leur obsolescence ... Nous vous invitons à les consulter régulièrement et notamment en cas de mise à jour des versions des Produits, de remplacement de vos Appareils, d'évolutions de vos logiciels, applications... Veuillez à disposer de l'espace et de la mémoire nécessaires à son installation et usage, comme à ce que votre Appareil bénéficie d'une connexion haut débit à Internet.

Une fois le Produit de sécurité téléchargé sur votre Appareil, Vous devez veiller à sa mise à jour régulière et à ce que son paramétrage corresponde à vos usages et au niveau de sécurité souhaité.

A noter : il est déconseillé d'installer des produits de sécurité disposant des mêmes fonctionnalités sur un même Appareil.

### **9.1 Définitions**

**Anti-bannière publicitaire (Anti-adsware)** : fonctionnalité de Securitoo Intégral (uniquement dans ses versions pour Ordinateurs), permettant de bloquer l'affichage de fenêtres publicitaires intempestives lors de la navigation sur Internet.

**Anti courrier indésirable (Anti-spam)** : fonctionnalité de Securitoo Intégral (uniquement dans sa version pour Ordinateur sous Windows), analysant les Courriers électroniques reçus, afin d'identifier ceux qui s'apparenteraient à des emails frauduleux ou indésirables (spams) au regard des bases de données du Produit de sécurité.

**Anti logiciel espion (Anti-spyware)** : fonctionnalité de Securitoo Intégral (uniquement dans ses versions pour Ordinateurs) permettant d'éviter l'installation de logiciels qui ont pu être détectés comme étant des spywares (logiciels espions ayant généralement pour objet de connaître les opérations réalisées sur un ordinateur et les identifiants tels que les login, mot de passe, etc.), au regard des bases de données du Produit de sécurité.

**Antivirus** : fonctionnalité de Securitoo Intégral, permettant de détecter que les fichiers présents sur votre Appareil susceptibles de faire l'objet d'une contamination ne contiennent pas de Virus au regard des bases de données du Produit de sécurité, et de Vous avertir en cas (de tentative) d'infection.

**Antivol** : fonctionnalité de Securitoo Intégral (uniquement dans sa version pour Ordinateur sous Windows et sur Smartphone/Tablette sous Android™), pouvant varier selon qu'elle est installée sur un Ordinateur, un Smartphone ou une Tablette, Vous permettant d'effectuer différentes actions à distance, comme verrouiller votre Appareil, supprimer à distance tout ou partie des données qu'il comporte, recevoir sa localisation GPS, prendre une photographie furtive si votre Appareil mobile est équipé d'un appareil photo frontal, et être informé par Courrier électronique ou SMS si une autre carte SIM est insérée dans votre Smartphone. Elle n'est efficace qu'une fois les instructions reçues par l'Appareil mobile perdu ou volé, sous réserve que ce dernier soit actif et connecté à Internet.

L'envoi des instructions à l'Appareil Mobile pour l'exécution des actions à distance est effectué par le Client, par l'interface [antivol.securitoo.com](http://antivol.securitoo.com), ou par l'envoi à l'Appareil d'un SMS contenant ladite action, rédigée comme indiqué sur le Site Nordnet, onglet « Securitoo Mobile », rubrique « Informations techniques ».

**Appareil** : Selon le Produit de sécurité concerné, Ordinateur sous Windows compatible, et le cas échéant Ordinateur sous macOS compatible pour la Suite de sécurité Securitoo Intégral, ainsi que, pour la

Suite de sécurité Securitoo Intégral, pour les Tablettes et/ou Mobiles compatibles sous Android™ et sous iOS (prochainement), sur lequel est installé un Produit de sécurité.

**Contrôle Parental** : Produit de sécurité, édité par Nordnet, permettant de vérifier et de filtrer, selon des règles prédéterminées, le contenu de tout ou partie de sites Internet pouvant être sollicités par les Utilisateurs de l'Ordinateur sous Windows du Client uniquement, lors de leur navigation sur le réseau Internet. Les conditions de Licence sont définies en annexe des Conditions Particulières applicables aux Produits de sécurité.

**Éditeur** : personne éditant un Produit de sécurité, soit Bitdefender pour Securitoo Intégral (ou Kaspersky pour les anciennes versions du Produit de sécurité actives jusqu'au 11 septembre 2023), et Nordnet pour le Contrôle Parental, ainsi qu'éventuellement, à titre accessoire, toute autre personne ayant fourni un logiciel ou une application sous licence intégré(e) au Produit de sécurité. Leurs coordonnées figurent au sein des Licences de Produits de sécurité afférentes.

**Filtrage des SMS/MMS et des appels** : fonctionnalité de Securitoo Intégral (uniquement dans sa version pour Smartphone sous Android™), permettant de rejeter les appels émanant des personnes identifiées par le Client, et de supprimer automatiquement les SMS/MMS qui lui sont adressés.

**Licence** : conditions contractuelles déterminées par l'Éditeur d'un Produit de sécurité, liant directement ce dernier au Client, dont le lien figure au sein des Conditions contractuelles.

**Ordinateur** : machine électronique et programmable permettant le traitement de l'information, sous système d'exploitation Windows ou macOS (pour la seule Suite de sécurité Securitoo Intégral), bénéficiant d'une connexion haut débit et répondant à la configuration minimale requise.

**Pare-feu (Firewall)** : fonctionnalité de Securitoo Intégral (uniquement dans sa version pour Ordinateur sous Windows), permettant de contrôler l'intégrité des applications et de filtrer les données, circulant entre l'Ordinateur du Client et un réseau externe, en vue de neutraliser, une fois détectées, les tentatives d'intrusion de l'extérieur, et de contrôler les accès vers l'extérieur, afin de bloquer les communications non autorisées depuis ou vers l'Ordinateur sur lequel le Produit est installé.

**Produit(s) de sécurité** : Contrôle Parental et/ou l'un des logiciels ou applications de la Suite de sécurité Securitoo Intégral, fonction de l'Appareil compatible sur lequel Vous souhaitez installer le Produit de sécurité disponible dans le cadre de l'Offre souscrite, l'incluant directement ou via une Option.

**Protection bancaire** : fonctionnalité de Securitoo Intégral (uniquement dans ses versions pour Ordinateurs), permettant selon le navigateur utilisé, d'utiliser d'un clavier virtuel au lieu du clavier physique de l'ordinateur et de limiter l'interception des données ainsi saisies.

**Protection enfants** : fonctionnalité du Contrôle Parental et de Securitoo Intégral (uniquement dans ses versions pour Ordinateurs), permettant de limiter l'usage de l'accès Internet à partir de l'Appareil sur lequel le Produit de sécurité est installé (durée de navigation, horaires), et de vérifier et de filtrer, selon des règles prédéterminées, le contenu de tout ou partie de sites Internet pouvant être sollicité par les Utilisateurs de l'Ordinateur lors de leur navigation sur le réseau Internet.

**Protection de la navigation** : fonctionnalité de type « anti-hameçonnage » de Securitoo Intégral (uniquement dans ses versions pour Ordinateurs), empêchant l'accès aux sites Internet identifiés par le Produit de sécurité comme étant malveillants (ex : tentative de hameçonnage).

**Protection de la vie privée** : fonctionnalité de Securitoo Intégral (uniquement dans ses versions pour Ordinateurs sous Windows et pour Smartphone/Tablette sous Android™ ou sous iOS (date de disponibilité non communiquée par l'éditeur)), permettant de détruire des fichiers, empêcher l'activation de la webcam, du micro, protéger les transactions en ligne, masquer les informations relatives aux contacts de votre choix (nom des contacts, historique des appels, SMS, etc.), à l'aide de l'Identifiant défini par le Client lors de l'installation du Produit de sécurité et selon le paramétrage choisi par ce dernier.

**Smartphone** : téléphone mobile sous Android™ ou sous iOS (date de disponibilité non communiquée par l'Éditeur de la Suite de sécurité Securitoo Intégral) comportant des fonctions de communication, informatiques, multimédia, etc., bénéficiant d'une connexion haut débit et répondant à la configuration minimale requise.

**Suite de sécurité Securitoo Intégral** : solution complète de sécurité, proposée par Nordnet dans le cadre de tout ou partie des Offres neosat, incluant notamment un Antivirus et un Firewall ainsi que d'autres protections détaillées au sein du Récapitulatif contractuel afférent, éditée par BitDefender, comprenant la possibilité de l'installer sur cinq (5) Appareils compatibles.

**Tablette** : tablette numérique sous Android™ ou sous iOS (date de disponibilité non communiquée par l'Éditeur de la Suite de sécurité Securitoo Intégral) comportant des fonctions de communication, informatiques, multimédia, etc., bénéficiant d'une connexion haut débit et répondant à la configuration minimale requise

**Virus** : éléments malveillants de type informatique tels que virus, rootkits (outils de dissimulation d'activité), dialers (composeurs téléphoniques), vers, etc.

## **9.2 Suite de sécurité Securitoo Intégral (uniquement dans le cadre de l'Offre neosat 100)**

En complément de l'antivirus de messagerie dont bénéficient les adresses de Courriers électroniques fournies dans le cadre des Offres neosat, si Vous avez souscrit à l'Offre neosat 100, Vous bénéficiez de la suite de sécurité Securitoo Intégral. Ce Produit de sécurité permet de protéger votre(vos) Ordinateur(s) et/ou Smartphone(s) et/ou Tablette(s) connecté(s) à Internet.

Ce Produit peut être installé, à l'aide d'une clé d'activation unique qui Vous permettra d'accéder au portail de sécurité Securitoo (accessible à l'adresse suivante : [my.securitoo.com](https://my.securitoo.com)), sur un maximum de cinq (5) Appareils compatibles différents. Si plusieurs Utilisateurs d'un Appareil souhaitent utiliser le Produit, selon la nature de l'Appareil, une installation par profil Utilisateur pourra être nécessaire.

Ce Produit comporte, selon la version installée sur votre(vos) Appareils et de la compatibilité de ce(s) dernier(s), tout ou partie des fonctionnalités listées en Annexe 2 - Détail des fonctionnalités de la suite de sécurité Securitoo Intégral - et accessibles sur l'(les) Appareil(s).

Les conditions d'utilisation et de licence de Bitdefender s'appliquent= en complément des conditions contractuelles de Nordnet, et sont accessibles à l'adresse suivante :

<https://www.bitdefender.fr/site/view/subscription-agreement-and-terms-of-services-for-home-user-solutions.html>.

## **9.3 Service de Contrôle Parental**

Nous Vous conseillons de prendre toutes les mesures appropriées pour protéger le jeune public des contenus qu'il est susceptible de visualiser sur le réseau Internet.

A ce titre, Nordnet Vous propose d'installer gratuitement, pour la durée de l'Offre, son logiciel de Contrôle parental, dont le téléchargement est possible à partir de votre Espace Client, accessible à l'aide de vos Identifiants.

Le Contrôle Parental est réservé à une utilisation dans le cercle familial, à l'exclusion de tout usage professionnel et de tout usage dans le cadre associatif ou scolaire.

En fonction du paramétrage choisi par le Client, le Produit, que ne peut être installé que sur un Ordinateur sous Windows compatible :

- filtrera les url sollicitées par les différents Utilisateurs de l'Ordinateur sur lequel il est installé, et analysera en temps réel les url sollicitées par l'Utilisateur, et interdira leur visualisation,
- bloquera l'usage de certains ports (exemple : ports utilisés pour la messagerie ou l'échange de fichiers via ftp)
- permettra un contrôle horaire de la navigation.

Par défaut, le Produit sera paramétré en configuration standard.

Vous aurez cependant la possibilité de paramétrer le Produit, de l'adapter en fonction de l'Utilisateur, de l'Appareil sur lequel le Produit est installé, et éventuellement de personnaliser le paramétrage, afin de choisir, en fonction de vos besoins, un niveau de protection plus ou moins élevé, permettant une navigation plus ou moins restrictive par les Utilisateurs de l'Ordinateur (sélection prédéfinie de sites Internet, accès aux sites Internet dont le contenu n'est pas jugé inadapté à la consultation par un jeune public, accès aux sites Internet dont le contenu n'est pas jugé inadapté par Vous-même, ou aucune restriction de navigation).

Vous disposez, dans le cadre du Contrôle Parental, de la possibilité :

- de consulter l'historique de navigation des Utilisateurs de l'Ordinateur.
- de restreindre les plages horaires de navigation autorisées en fonction du profil de l'Utilisateur de l'Ordinateur.
- d'empêcher le téléchargement de vidéos, de la musique, des programmes ou fichiers compressés.
- d'alimenter vos propres listes de sites Internet dont le contenu est expressément autorisé ou interdit à la visualisation par vos soins. Ces listes prédomineront sur nos propres listes. Nordnet ne pourra, par conséquent, être tenue pour responsable de la visualisation de contenus inadaptés, figurant sur vos listes personnelles, par un Utilisateur de l'Ordinateur.
- de transmettre à Nordnet l'adresse de tout site Internet ou de toute page Internet dont le contenu ne Vous semble pas adéquat à la consultation par un jeune public, ou au contraire dont l'interdiction de visualisation ne Vous semblerait pas justifiée. Vous êtes

informé du fait que ces demandes ne seront pas prises en compte automatiquement, mais seront examinées afin de déterminer si les sites Internet communiqués sont impropres à la visualisation par un jeune public.

- d'utiliser la navigation personnalisée par tranches d'âge et le filtrage par catégories.

Nordnet Vous rappelle qu'il est prudent que les jeunes enfants soient en permanence sous la surveillance d'un adulte lors de toute navigation sur tout réseau, et notamment Internet, et que le Produit ne filtre pas les pièces adressées par Courrier électronique ou par transmission de fichiers.

#### **9.4 Restrictions**

Les Produits de Sécurité sont réservés à un usage résidentiel.

Ces Produits, hors le cas particulier du Contrôle Parental, ont pour objet de limiter les risques d'intrusion et/ou d'infection de votre Appareil, notamment par un élément malveillant.

Concernant l'installation et l'utilisation des Produits, Nordnet n'est soumise qu'à une obligation limitée compte tenu de la nature des technologies employées.

En effet, compte tenu notamment de la haute technicité mise en œuvre et des caractères particuliers que présentent notamment les éléments malveillants, techniques frauduleuses ou de pistage, tant par leur apparition régulière, que par leurs mutations, voire des caractères polymorphes de ceux-ci, le(s) Produit(s) de Sécurité faisant l'objet de votre Commande sont fournis « en l'état » sans autre garantie que celles proposées au titre du Produit.

Par ailleurs, leur identification est basée sur la conjonction de différentes techniques permettant de considérer avec une probabilité suffisante que les éléments sont malveillants, frauduleux, ... Ainsi, les Produits peuvent bloquer des éléments qui ne le sont pas, ou à l'inverse pourraient ne pas en identifier certains.

Il Vous appartient de vérifier le relevé des Courriers électroniques présentés comme indésirables par l'Anti-spam afin de vérifier leur nature et la possible réception d'un Courriel attendu.

Enfin, l'installation d'un Produit est susceptible de nécessiter qu'il procède à la désinstallation de tout logiciel aux fonctionnalités équivalentes qui pourrait avoir été préalablement installé sur votre appareil. Le cas échéant, vous ne bénéficierez plus de la solution précédente, et nous vous invitons à consulter les conditions notamment liées à la fin du service de cette dernière.

### **9.5 Activation des produits - installation**

#### **9.5.1 Vérifications préliminaires**

Afin de procéder à l'installation, et à l'usage, du Produit de sécurité, Vous devez disposer d'une connexion haut débit Internet, ainsi que d'espaces de stockage et mémoire suffisants sur votre Appareil.

Avant toute installation d'un Produit, il Vous appartient de vérifier l'état de l'Appareil auquel il est destiné et en particulier vérifier :

- que l'Appareil répond à la configuration minimale requise pour l'utilisation du Produit et aux Pré-requis (cf. dispositions de l'article 9 des présentes et sur le Site Nordnet),
- l'absence de logiciels aux fonctionnalités équivalentes, lesquels pourraient perturber ou neutraliser l'installation du Produit,
- l'absence d'éléments malveillants : virus, vers....

Les Produits de sécurité ayant pour fonctionnalités principales la protection contre les éléments malveillants n'ayant pas d'effet sur les éventuels éléments malveillants présents sur le système d'un Appareil avant son installation, si un élément malveillant est déjà présent lors de l'installation, il est possible que :

- le Produit ne détecte pas et/ou n'élimine pas l'élément malveillant, laissant perdurer les dysfonctionnements réels ou potentiels liés au Virus
- et/ou l'installation du Produit ne soit pas possible,
- et/ou le Produit ne fonctionne pas correctement, etc.

De même, la fonctionnalité Anti-spam n'a pas d'effet sur les Courriers électroniques reçus précédemment à son installation.

#### **9.5.2 Installation – Activation**

Il Vous est rappelé que l'installation des Produits se fait sur le nombre maximum d'Appareils ou de profils Utilisateurs défini, et via le portail de sécurité Securitoo accessible à l'adresse suivante : [my.securitoo.com](http://my.securitoo.com).

Dès que la Commande comprenant la Suite de sécurité Securitoo Intégral (intégré dans l'Offre ou souscrit en Option) sera complète et valide, Vous recevrez de la part de Nordnet les modalités d'installation et les Identifiants ou clé d'activation permettant l'accès au Portail de sécurité Securitoo via lequel Vous pourrez obtenir le lien de télécharger permettant d'installer le Produit de sécurité sur l'(les) Appareil(s) concerné(s) compatible(s).

Une fois le Produit installé, il devra être activé par l'intermédiaire d'une connexion Internet, pour chacun des Appareils sur lesquels le Produit a été installé. Nordnet ne pourra être tenue pour responsable notamment d'un quelconque dommage résultant d'une installation non conforme du Produit par vos soins.

Si Vous installez le Produit sur un Appareil au-delà du nombre maximum d'installation autorisé, le Produit sera désactivé de l'un des Appareils sur lequel il a préalablement été installé et une réactivation de la clé peut le cas échéant être nécessaire en contactant Nordnet (cf. article 26 « Notifications » des Conditions Contractuelles).

#### **9.5.3 Mises à jour**

Les mises à jour du Produit (signatures antivirales, listes des sites Internet...) seront téléchargées automatiquement par le Produit dès lors que l'Appareil sera connecté, pour un temps suffisant à Internet, et le cas échéant selon le paramétrage défini par vos soins.

La mise à jour sur chacun des Appareils est indépendante.

Un changement de version du Produit pourra éventuellement nécessiter une action initiée par le Client ou à tout le moins une acceptation du téléchargement de votre part. Vous êtes informé à ce titre que ce changement de version pourra s'avérer nécessaire en cas notamment d'arrêt du support d'une version du Produit par l'Éditeur du Produit. Nordnet s'engage à Vous en informer par les moyens qu'elle estimera appropriés, et notamment via une alerte apparaissant via le Produit directement sur votre(vos) Appareil(s).

Par ailleurs, il est rappelé que Vous devez maintenir une connexion Internet haut débit pour la durée de l'usage du Produit de sécurité afin notamment que les mises à jour de ce dernier puissent être régulièrement et correctement installées.

#### **9.5.4 Précautions d'emploi**

Il est rappelé qu'aucun Produit de sécurité proposé par Nordnet ne procure une protection absolue, notamment lorsque les logiciels ou applications installés sur l'Appareil sur lequel le Produit est installé, en particulier les systèmes d'exploitation, présentent une faille de sécurité.

Il est donc prudent et conseillé :

- d'effectuer régulièrement les mises à jour de vos Produits, logiciels et applications (notamment de votre système d'exploitation, afin d'éviter tout impact sur la performance du Produit de sécurité.),
- de veiller aux téléchargements effectués sur votre Appareil
- de respecter les configurations minimales requises,
- de réaliser des sauvegardes régulières de l'ensemble des fichiers, documents, images, messageries, calendrier, contacts, favoris, etc. contenus dans votre Appareil.

#### **9.5.5 Modification des Produits**

Nordnet se réserve le droit de modifier les fonctionnalités des Produits de sécurité afin notamment de les adapter aux évolutions techniques.

Dans la mesure du possible, Nordnet Vous avertira de ces modifications. Le cas échéant, Vous vous engagez à en informer les Utilisateurs des Appareils sur lesquels les Produits concernés sont installés.

Nordnet ne pourra être tenue pour responsable des conséquences qui pourraient survenir, au niveau des applications, du(des) Appareil(s) sur lesquels les Produits concernés sont installés, ou des configurations minimales requises.

#### **9.6 Paramétrage**

Vous avez la possibilité de paramétrer les fonctionnalités du Produit de Sécurité, pour chacun des Appareils sur lequel le Produit a été installé ou en fonction des groupes d'Utilisateurs que Vous aurez déterminés, afin de choisir un niveau de protection plus ou moins élevé. Toutefois, plus le niveau de protection paramétré sera bas, plus le système sera vulnérable aux malveillances.

Le niveau de protection le plus élevé peut empêcher la consultation de pages Internet ou le fonctionnement de logiciels ou produits.

Le paramétrage des Produits est réalisé sous votre responsabilité. Dès lors, Vous vous engagez à procéder à un paramétrage de votre (vos) Produit(s) adapté aux usages et au niveau de protection souhaités.

Vous devrez mettre en place des règles de gestion de votre messagerie pour utiliser au mieux, les fonctionnalités de l'Anti-spam.

Vous acceptez que Nordnet, notamment en cas d'attaque virale importante, ait la faculté de modifier les règles de Securitoo Intégral, afin de limiter au maximum les risques d'intrusion et d'infection des Appareils sur lesquels le Produit de Sécurité est installé.

Dans la mesure du possible, Nordnet Vous avertira de la modification de ces règles. Le cas échéant, Vous vous engagez à en informer les Utilisateurs des Appareils.

## **10. OPTIONS**

Les Options sont souscrites sur demande de votre part à Nordnet, via le(s) Bon(s) de commande et/ou l'Espace Client et/ou le Site Nordnet.

Les caractéristiques des Options et les conditions contractuelles et tarifaires qui leur sont applicables sont présentées lors de la Commande, sur le Site Nordnet et/ou sur demande auprès de Nordnet (cf. article 26 « Notifications » des Conditions Contractuelles).

## **10.1 Option(s) incluant la mise à disposition d'un(de) Matériel(s)**

### **10.1.1 Stipulations générales**

Les Options « Location de la Tête TV », « Location du Décodeur-enregistreur TV », « Location Boîtiers CPL », « Location du Téléphone DECT », et « Wi-Fi Premium » (ci-après « l'(les) Option(s) incluant la mise à disposition d'un (des) Matériel(s) ») ne sont pas soumises à une durée d'engagement.

Vous bénéficiez d'un droit de rétractation à compter de la réception du Matériel mis à votre disposition dans le cadre de l'Option, dans les conditions définies au sein de l'article 13 des présentes. Pour l'Option « Wi-Fi Premium », il est précisé que la réception du répéteur Wi-Fi, intervenant après celle des matériels précités, ne Vous permet pas à nouveau d'exercer votre droit de rétractation au titre de votre souscription à l'Option Wi-Fi Premium.

Chacune des Options incluant la mise à disposition d'un(de) Matériel(s) sera fournie par mois calendaire (excepté le premier mois pour lequel chacune sera fournie au prorata temporis à compter de la réception de la NordnetBox), et sera reconduit tacitement pour une durée identique, chaque fin de mois, sauf résiliation de l'Option concernée ou de l'Offre d'accès Internet afférente, adressée, pour votre part, au cours de ce mois à Nordnet par écrit par le biais de la rubrique « Nous contacter » de votre Espace Client ou par voie postale aux coordonnées définies à l'article des Conditions Contractuelles applicables (cf. articles 22 « Résiliation » et 26 « Notifications » des présentes).

Chacune des Options Vous sera facturée d'avance (à terme à échoir) chaque mois ou pour le nombre de mois correspondant le cas échéant à la périodicité de paiement que Vous avez choisie, dans le cadre de votre souscription à l'Offre d'accès Internet à laquelle elle est rattachée. Sauf avis contraire de votre part, les modalités de paiement en vigueur resteront inchangées. Nous vous invitons à vous reporter aux stipulations de l'article 14 des présentes, en ce compris si Vous bénéficiez le cas échéant d'une remise, d'un geste commercial, de l'application d'une promotion ou d'un code promo.

En complément, pour chaque envoi de Matériel, sauf précision expresse contraire, des frais de préparation et de livraison de quinze (15) € TTC vous seront appliqués.

Le(s) Matériel(s) mis à votre disposition ou loué(s) dans le cadre de la(des) Option(s) doit(vent) être restitué(s) à Nordnet en cas de remplacement éventuel et à l'issue de chacune de ces Options (cf. article 11.5 « Retour de Matériel » des Conditions Générales). A défaut de retour de tout ou partie du Matériel concerné, une indemnité pourra vous être facturée au tarif présenté sur <https://www.nordnet.com/corporate/tarifs.php>.

### **10.1.2 Location de la Tête TV**

Option permettant la location d'une Tête TV, compatible TNT SAT, HD, pour recevoir des chaînes de télévision et de radio, et permettant de relier des décodeurs TV pour desservir vos téléviseurs. Elle doit être installée sur votre parabole, et attachée à la tête d'émission/réception Internet du Kit Satellite grâce à la fixation double tête fournie par Nordnet. Son usage nécessite que Vous disposiez parallèlement d'un décodeur TV compatible (pouvant être loué en Option auprès de Nordnet).

### **10.1.3 Location du Décodeur-enregistreur TV**

Option permettant de bénéficier de la location d'un Décodeur-enregistreur TV compatible avec TNT SAT, avec disque dur externe d'une capacité de 1 To et carte d'accès TNT SAT valable 4 ans, Vous permettant d'accéder à tout ou partie des chaînes gratuites de la TNT. A l'issue de ce délai, il Vous appartiendra de renouveler la carte auprès de TNT SAT. Sur présentation d'une facture acquittée, Nordnet Vous remboursera le coût de ladite carte sur votre facture d'abonnement à l'Offre suivante.

Les chaînes TV et radio sont susceptibles d'évolution par TNT SAT.

Pour l'accès à des bouquets TV complémentaires, il Vous appartient d'acquiescer par ailleurs à vos frais les équipements complémentaires de type démodulateurs, carte de décodage spécifique, câbles (ex : coaxial), etc., ou de souscrire directement ces services auprès de prestataires tiers (ex : adhésion à un bouquet de chaînes payantes compatibles avec la réception par le satellite Konnect).

### **10.1.4 Location de Boîtiers CPL (Courant Porteur en Ligne)**

Dans l'hypothèse où l'équipement (notamment l'ordinateur, le 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 un lot de 2 boîtiers (dans la limite de 6 lots), pour Vous connecter à Internet en utilisant le réseau électrique du logement/local au sein duquel l'installation des Matériels est réalisée.

Nordnet vous rappelle que l'utilisation de boîtiers CPL peut entraîner une baisse du débit de votre Service d'accès à Internet.

### **10.1.54 Location d'un téléphone fixe DECT**

Dans le cadre de la Souscription de l'Offre neosat choisie, si Vous souhaitez bénéficier d'un téléphone fixe sans fil, utilisant la technologie DECT, et compatible avec votre NordnetBox, Vous pouvez procéder à la location de ce Matériel en souscrivant cette Option auprès de Nordnet.

### **10.1.6 Option Wi-Fi Premium**

Cette Option comprend :

- La mise à disposition d'une NordnetBox incluant l'Internet sans fil Wi-Fi 6 (NordnetBox Emotion). Le paramétrage de votre NordnetBox devra être effectué uniquement via votre Espace Client « Nordnet Et Moi ». La NordnetBox mise à votre disposition est compatible avec un téléphone disposant de sa propre base DECT (pour la VoIP).
- La mise à disposition d'un répéteur Wi-Fi (uniquement sur demande). La configuration de votre logement pouvant nécessiter ou non l'utilisation d'un répéteur Wi-Fi, Nordnet a donc fait le choix de ne l'envoyer que sur votre demande, afin de s'adapter à votre situation et d'éviter l'envoi d'un matériel inutile (des frais de préparation et de livraison de 15€ vous seront alors appliqués).
- L'accès à un « coach Wi-Fi » afin de vous aider à configurer votre réseau Wi-Fi et paramétrer vos appareils personnels qui y seront connectés. Afin de permettre un diagnostic préalable de la NordnetBox et du réseau Wi-Fi, Vous devez prendre rendez-vous avec votre Coach Wi-Fi au 3420 (service gratuit + prix d'appel), sous réserve des disponibilités aux heures d'ouverture de Nordnet. L'accès au « coach Wi-Fi » est disponible pendant toute la durée de l'Option.

Il est précisé que dès la réception de votre NordnetBox incluant le Wi-Fi 6, si Vous bénéficiez précédemment de la mise à disposition d'une NordnetBox dans le cadre de votre Offre d'accès Internet, Vous devez restituer à Nordnet la NordnetBox actuellement mise à votre disposition, dans les conditions définies au sein des conditions contractuelles applicables (cf. article 11.5 « Retour de Matériel » des présentes).

Egalement, si Vous disposiez d'un téléphone dans le cadre de votre Offre d'accès Internet, Vous recevrez un élément permettant la compatibilité de ce dernier avec la NordnetBox compatible Wi-Fi 6, ou, selon le choix de Nordnet, un nouveau téléphone compatible avec la NordnetBox compatible Wi-Fi 6. Dans ce dernier cas, Vous devez restituer à Nordnet le téléphone actuellement mis à votre disposition, dans les conditions définies au sein des conditions contractuelles applicables (cf. article 11.5 « Retour de Matériel » des Présentes).

Pour toute information relative aux caractéristiques de la NordnetBox incluant le Wi-Fi 6, ainsi qu'à son installation, sa configuration et son paramétrage, nous Vous invitons à consulter le site d'assistance de Nordnet accessible à l'adresse suivante : [www.assistance.nordnet.com](http://www.assistance.nordnet.com), en complément de votre rendez-vous avec le Coach Wi-Fi.

## **10.2 Option COOL**

Par exception, cette Option ne peut être souscrite que lors de la Souscription initiale à l'Offre neosat choisie ou au plus tard dans les quinze jours qui s'en suivent, et est soumise à un engagement de douze (12) mois, qui sera tacitement reconduit de mois en mois sauf résiliation de l'Option ou de l'Offre neosat.

Cette Option comprend :

- Une assistance prioritaire via une ligne téléphonique dédiée présentant un service et des appels gratuits, accessible du lundi au samedi de 8h30 à 20H.
- La possibilité de pouvoir échanger la tête d'émission/réception Internet et le modem satellite du Kit Satellite, sans délai et sans frais de livraison ou de retour. Les pièces remplacées devront être retournées conformément à l'article 11.5 « Retour de Matériel ».
- La possibilité de suspendre votre Offre neosat (hors Option(s)), une fois par année civile, pour une période comprise entre un (1) et six (6) mois calendaires en adressant votre demande au Service

Clients (cf. article 26 « Notifications » des présentes). Votre Offre sera automatiquement réactivée à l'issue de la suspension.

- Si le lieu d'installation du Kit Satellite devient éligible à la fibre optique et si Vous êtes encore engagé dans le cadre de votre Offre, et souhaitez procéder à sa résiliation, Vous ne serez pas tenu au paiement des frais liés à la résiliation anticipée de votre engagement.

### **10.3 Service Pose : Installation et mise en service du Kit satellite neosat**

Dans le cadre de la Souscription des Offres neosat, si Vous souhaitez faire procéder, par notre partenaire antenniste, à l'installation du Kit satellite neosat et de la Tête TV (si Vous avez souscrit l'Option Location Tête TV), ainsi qu'à la mise en service de ce(s) Matériel(s), Vous pouvez souscrire la présente Option, que vous ayez loué ou acheté le Kit satellite neosat.

Cette Option est disponible sur le Territoire à l'exception de la Corse et des lieux inaccessibles directement par chemins carrossables, tels que les îles, les massifs montagneux, etc.

L'Option comprend également, la garantie d'intervention (limitée au pointage, à la connectique, et au paramétrage du Kit satellite neosat).

Il vous appartient de vérifier préalablement à la Souscription notamment le respect des Pré-requis (en particulier en ce qui concerne l'environnement du lieu d'installation, les éventuelles autorisations préalables et nécessaires à l'installation, une servitude de passage, ...) et des conditions liées à l'installation, de vos obligations.

A défaut, l'intervention ne pourrait ne pas pouvoir être réalisée, que ce soit en tout ou partie.

Sous quatre (4) jours à compter de la Souscription à l'Offre, notre partenaire antenniste vous contactera pour prendre rendez-vous. Il procédera à l'installation en façade du Kit satellite neosat et le cas échéant de la Tête TV (si Vous avez souscrit l'Option Location Tête TV), ainsi qu'à la mise en service de ce(s) Matériel(s) (à l'exception de tout autre), associé(s) à la NordnetBox.

L'intervention sera réalisée sous quatre (4) semaines, sous réserve néanmoins le cas échéant des éventuelles mesures sanitaires, d'un cas de force majeure, et/ou de votre disponibilité.

L'intervention est limitée à la prestation standard comprenant :

- Le déplacement
- L'assemblage du kit satellite et de la tête TV (si inclus)
- L'installation de l'antenne en façade
- Le raccordement du logement à l'antenne
- L'installation et connexion du modem satellite, de la NordnetBox et du décodeur TV TNTSAT (si inclus)
- Le pointage de l'antenne
- La validation de la qualité de l'installation et relevé des valeurs de réception
- La vérification de la qualité de réception TV (si inclus)
- La mise en service du Service d'Accès Internet
- La connexion du PC client à la NordnetBox
- Le test de navigation
- L'aide à la prise en mains.

La désinstallation du Kit Satellite n'est ainsi pas comprise.

Toute intervention complémentaire que Vous solliciteriez devra faire l'objet d'une commande spécifique complémentaire auprès de l'(d'un) antenniste (Nordnet serait alors tiers à la relation issue de cette intervention complémentaire à la prestation standard).

La garantie d'intervention de douze (12) mois à compter de la réalisation de cette dernière ne s'applique pas en dehors des éléments sur lesquelles elle porte (soit le pointage, la connectique et le paramétrage du Kit satellite neosat).

Elle ne s'appliquera donc pas notamment en cas de d'incidence due à la modification de votre environnement, aux conditions climatiques ou un phénomène météorologique, ni en cas de défaillance ou de dégradation due au fait d'un tiers ou à votre action, votre(vos) installation(s) électrique et/ou informatique, ou encore si elle est requise pour un élément extérieur au périmètre de la prestation standard précitée.

Avant l'intervention, il est nécessaire, en complément de la vérification des Pré-requis et des conditions d'installation, que Vous prépariez les éléments utiles tels que le Matériel reçu préalablement de Nordnet et les Identifiants pour procéder à la mise en service.

Votre présence est également requise le temps de l'intervention au lieu d'installation. Le lieu d'installation devra quant à lui être accessible le jour de l'installation.

Nous Vous remercions par avance de faire bon accueil à notre partenaire antenniste, de respecter le cas échéant les précautions sanitaires, et de lui permettre l'accès au lieu d'installation. Nous attirons votre attention

sur l'importance du compte-rendu d'intervention qui Vous sera remis à l'issue de l'intervention, sur lequel nous Vous invitons à apposer vos éventuels commentaires et signature. Si dans le cadre de l'intervention, l'antenniste est amené à avoir accès à vos Identifiants pour procéder à la mise en service du Matériel, il Vous faudra modifier ces Identifiants à l'issue de la prestation.

Il est entendu que Nordnet et son prestataire antenniste ne pourront être tenus responsables d'un dommage, d'un défaut de prestation ou en cas d'intervention incomplète et des suites qui en résulteraient, en cas de fait d'un tiers, d'une faute, négligence ou omission de votre part, d'un défaut de l'environnement du lieu d'installation ou de votre installation matérielle ou électrique, du non-respect des Pré-requis, de vos obligations ou des conditions d'installation ou d'intervention, ou encore d'un cas de force majeure.

Par ailleurs, si l'intervention ne pouvait être réalisée en raison d'un défaut de respect des obligations à votre charge. Le déplacement de notre partenaire antenniste pourrait alors Vous être facturé au tarif de cent trente euros (130 €) TTC et le délai d'intervention serait alors allongé.

Vous attestez enfin, si Vous sollicitez l'application d'un taux de TVA réduit au titre de la Souscription de l'Option, être un particulier et faire procéder à l'installation sur un logement construit depuis plus de deux (2) ans. Vous serez responsable de tout défaut ou inexactitude dans le cadre de cette attestation.

## **11. MATERIELS**

### **11.1 Les Matériels**

En complément des articles 10.2 à 10.5 et 10.7.2 ci-avant portant en tout ou partie sur des Matériels pouvant être loués ou mis à disposition dans le cadre de la Commande d'une Option à l'Offre neosat souscrite, les Matériels de type :

- Carte SIM et NordnetBox sont mis à votre disposition par Nordnet pour la durée du Contrat, et

- Kit Satellite loué ou acheté selon le choix du Client.

Les Matériels loués (y compris dans le cadre d'Options) ou mis à disposition restent la propriété pleine et entière de Nordnet et doivent être restitués à Nordnet dans les conditions définies à 11.5 « Retour de Matériel »

#### **11.1.1 Kit Satellite**

Le Kit Satellite proposé par Nordnet est compatible avec les Offres neosat et le satellite Konnect Eutelsat.

#### **11.1.2 NordnetBox**

La NordnetBox est une box Internet compatible et pré-paramétrée pour fonctionner avec les différents Services et Matériels dans le cadre des Offres neosat et des éventuelles Options souscrites.

#### **11.1.3 Carte SIM**

Une Carte SIM est mise à votre disposition par Nordnet (toute carte supplémentaire Vous sera facturée aux tarifs et conditions en vigueur au jour de votre demande). L'Abonné s'interdit de céder la Carte SIM (que ce soit à titre gratuit ou onéreux), de la louer, de la détruire, de la reproduire, ou de la dégrader de quelque manière que ce soit.

Vous pouvez procéder à la Commande d'une Offre Mobile de Nordnet à partir de votre Espace Client.

Le Client est ainsi responsable de l'utilisation qui sera faite de la Carte SIM. En cas de perte ou de vol, comme de dégradation de la Carte SIM, Vous Vous engagez à en informer Nordnet par courrier ou par téléphone aux heures et jours ouvrés (Cf. article 26 « Notifications » des Conditions Contractuelles). En cas de perte ou de vol, une copie du procès-verbal établi par les services de police lors de votre déclaration devra être transmise à Nordnet. Les éventuelles communications passées avec la Carte SIM restent à votre charge jusqu'à la date et l'heure de la notification de la perte ou du vol de cette dernière auprès de Nordnet.

Si la Carte SIM mise à disposition par Nordnet devait être remplacée (notamment sur demande du Client, en cas de perte ou vol, ou en cas de Carte SIM défectueuse), Nordnet Vous adresserait une nouvelle Carte SIM dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la déclaration de perte ou de vol. Le coût de la Carte SIM et de son envoi seront supportés par le Client, à moins que la défectuosité ne soit due à un défaut intrinsèque de la Carte SIM. Le Client pourra être amené à devoir activer la nouvelle Carte SIM reçue en contactant Nordnet au 34 20 (service gratuit + prix d'appel).

Nordnet se réserve le droit, à l'issue du Contrat, de réclamer la restitution de la Carte SIM dans les conditions définies à l'article 11.5 « Retour de Matériel » des Conditions Contractuelles.

L'utilisation des Services inclus au sein des Forfaits Mobile nécessite que Vous disposiez d'un téléphone Mobile fonctionnel, compatible avec tout ou partie des Services, selon votre convenance.

## **11.2 Activation du (des) Service(s) par le Client – installation du(des) Matériel(s)**

Il Vous est rappelé que pour accéder aux Services de l'Offre, il faut procéder à leur activation selon la(les) procédure(s) d'activation définie(s) par Nordnet (pour plus de précisions, Vous pouvez Vous reporter sur l'Espace Client ou à la lettre info-compte adressée par Nordnet à l'occasion de la livraison du Matériel). A ce titre, l'activation du Service d'accès Internet implique un rôle actif de votre part. Il Vous appartient notamment d'activer le Service d'accès Internet à partir de votre ordinateur connecté à la NordnetBox, elle-même connectée au modem relié à la parabole. Il est nécessaire que votre ordinateur réponde à la configuration minimale visée sur la documentation du Matériel ou disponible sur simple demande auprès de Nordnet.

### **11.2.1 Installation et désinstallation du(des) Matériel(s)**

#### **11.2.1.1 Principes généraux**

Lors de l'installation, Vous devez respecter les spécifications et étapes d'installation fournies par Nordnet, consultables sur le Site Nordnet et/ou éventuellement dans la documentation associée au(x) Service(s) ou Matériel(s), de même le cas échéant que celle associée au Matériel par le fabricant ou le distributeur du(des) Matériel(s), afin que Nordnet soit en mesure de Vous fournir le(s) Service(s). Vous Vous engagez ainsi notamment à respecter les exigences environnementales, techniques et électriques, les consignes et/ou préconisations du guide d'installation, et à éviter l'installation interne des éléments de connexion dans des combles, des pièces inappropriées, humides, insuffisamment aérées, ne disposant pas d'installation électrique conforme aux normes en vigueur, ou pour l'installation des éléments de connexion en extérieur sur des supports inappropriés. A défaut, Vous serez seul responsable des conséquences liées à l'installation non conforme du Kit Satellite, et au défaut d'utilisation qui pourrait également s'ensuivre.

Vous devez également disposer des droits d'administrateur ou de tous droits équivalents sur l'appareil mis en relation avec l'Offre en ce compris le Matériel le cas échéant, que cet appareil soit votre propriété ou soit mis à disposition par Nordnet. Un code d'activation Vous sera adressé le cas échéant par Nordnet pour permettre le fonctionnement du(des) Service(s).

Vous vous engagez à respecter les modalités d'installation et d'utilisation des logiciels, ainsi que les mises à jour, et à ne pas procéder à une quelconque modification des composants logiciels et matériels, et de la configuration enregistrée par Nordnet.

Vous vous engagez à vérifier au préalable la compatibilité de l'Offre avec les logiciels applicatifs et installations informatiques présents sur votre(vos) ordinateur(s). A défaut, Nordnet ne pourra être tenue pour responsable d'un éventuel dommage ou dysfonctionnement du(des) Service(s), dû à un non-respect de votre part des consignes d'installation, comme à un défaut de vos appareils et logiciels mis en relation avec l'Offre en ce compris le(s) Matériel(s).

Tout logiciel aux fonctionnalités équivalentes ou qui empêcherait l'installation, déjà présent sur l'appareil sur lequel doit être installé le(s) Service(s), doit être préalablement désinstallé, avant toute installation. Il Vous appartient de vérifier également que l'appareil et les logiciels utilisés ne contiennent pas de virus.

Nordnet ne pourra être tenue pour responsable d'un éventuel dommage ou dysfonctionnement du(des) Service(s), Matériel(s) ou Produit(s), résultant d'une mauvaise installation ou d'un défaut de l'appareil.

A moins que Vous n'ayez souscrit au Service Pose de Nordnet (cf. article 10.6), que le(s) Matériel(s) soi(en)t mis à disposition, loué(s) ou acheté(s), Nordnet n'assure, que ce soit directement ou indirectement, ni leur installation, ni leur désinstallation, ni les coûts qui leur seraient associés. Vous êtes libre de procéder personnellement à l'installation ou à la désinstallation du(des) Matériel(s) ou de recourir, à vos frais et sous votre responsabilité, au professionnel de votre choix.

Le Kit Satellite et plus généralement le(s) Matériel(s) de connexion est(sont) pré-paramétré(s) pour fonctionner avec le(s) Service(s) de Nordnet. Nordnet met à votre disposition à partir de votre Espace Client, une application de pointage et des informations afin de vérifier la bonne installation de la parabole.

Nordnet attire votre attention sur le fait que la parabole, élément extérieur souvent placé en hauteur, peut causer des dommages par sa chute et que son installation par un professionnel peut limiter les risques à ce titre.

A ce titre, Nordnet Vous propose un Service Pose dans les conditions définies à l'article 10.6. A défaut, Nordnet pourra Vous communiquer, à titre indicatif, une liste d'antennistes auxquels Vous êtes libre de recourir dans les conditions et tarifs fixés par eux (non inclus au titre de l'Offre). Nordnet ne pourra, en cas d'intervention d'un antenniste sur votre demande, être tenue pour responsable des installations, désinstallations, travaux et compléments réalisés par ces derniers, les prestations étant alors indépendantes l'une de l'autre.

Une fois le(s) Service(s) et le Matériel(s) installés, activés, et le cas échéant paramétrés, Vous pourrez être amené à Vous connecter à Internet afin de finaliser l'installation. A défaut, l'installation du(des) Service(s) pourrait être rejetée. Vous devez suivre l'ensemble des instructions présentes sur le guide d'installation reçu avec le(s) Matériel(s), et consulter la rubrique « Assistance » du Site Nordnet.

A défaut de la réalisation de l'ensemble des opérations ou en cas d'interruption avant la fin de l'installation, l'Offre ne pourra pas être utilisée correctement ou pourra présenter des défauts à l'usage.

#### **11.2.1.2 Installation du Kit Satellite / Tête TV**

En complément de la procédure d'installation présentée au sein de la documentation associée au(x) Service(s) ou Matériel(s) fournie par Nordnet, ainsi que par le fabricant ou le distributeur du(des) Matériel(s), Nordnet vous propose de procéder à l'installation via l'application mobile « neosat install ». Le cas échéant, l'application permet de faciliter l'installation du Kit Satellite neosat, le remplacement du modem satellite ou toute vérification du pointage de votre Kit Satellite. Elle est disponible sur les appareils sous Android™ et iOS compatibles, sous réserve de son téléchargement préalable. Cette application est proposée en collaboration avec l'opérateur satellitaire (Eutelsat).

Si vous recourez à l'installation du Kit Satellite via l'application « neosat install », une fois l'installation réalisée, Vous disposez d'un accès au(x) compte(s)-rendu généré(s) par ladite application (hébergés sur votre appareil mobile).

Vous pouvez également, si Vous le souhaitez, transmettre un compte-rendu, généré par l'application, à Nordnet, accompagné ou non d'une ou plusieurs photos de l'installation (modem, ligne de vue suite au pointage du Kit Satellite, environnement du Kit Satellite, etc.).

Vous êtes par ailleurs informé que Vous devez impérativement relier la parabole à une « prise de terre », et utiliser les accessoires fournis par Nordnet conformément à la documentation associée au Kit Satellite. Nordnet attire votre attention sur le fait que la désinstallation du Kit Satellite peut laisser apparaître des trous réalisés sur le support en vue de la fixation du Kit Satellite (toit, mur, etc.). Si Vous êtes locataire du lieu concerné par l'installation du Kit Satellite, une telle installation peut nécessiter l'accord préalable de votre bailleur.

La Tête TV doit le cas échéant être installée sur votre parabole, et peut y être attachée à l'aide de la fixation double tête fournie par Nordnet.

Une fois l'installation complète réalisée, le système « plug and play » se mettra en marche. Toute reconnaissance et mise à jour du(des) Matériel(s) sera donc effectuée automatiquement sans intervention complémentaire de votre part.

## **11.3 Propriété et transfert des risques du(des) Matériel(s)**

Selon l'Offre commandée, le(s) Matériel(s) pourra(ont) Vous être mis à disposition, loué(s) ou vendu(s). Dans tous les cas, Vous ne pourrez en faire qu'une installation (sous réserve des dispositions spécifiques applicables si Vous avez souscrit au Service Pose), désinstallation et utilisation conforme. Vous ne pourrez les modifier, les ouvrir, les désassembler, les adapter, dégrader, etc., à défaut Vous seriez responsables et garantiriez Nordnet et le cas échéant ses partenaires fabricant et/ou distributeur du Matériel, contre toute conséquence dommageable qui en résulterait, en complément de la facturation du Matériel concerné émise par Nordnet à votre rencontre au tarif défini sur le Site Nordnet. Nordnet n'est par ailleurs nullement responsable du défaut de garantie qui Vous serait alors opposé Il est rappelé que tout risque de perte ou d'endommagement du bien est transféré au consommateur au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui prend physiquement possession du bien.

### **11.3.1 En cas de mise à votre disposition ou location**

- Il(s) reste(nt) la propriété pleine et entière de Nordnet. Par conséquent, ce(s) dernier(s) ne peu(ven)t être cédé(s), donné(s) en location par vos soins ou saisi(s) par vos créanciers. La propriété du(des) Matériel(s) mis à votre disposition ou loué(s) ne Vous sera en aucun cas transférée, à moins que Vous ne procédiez au paiement du prix du(des) Matériel(s) (disponible sur simple demande auprès de Nordnet ou sur le Site Nordnet <https://www.nordnet.com/corporate/tarifs> rubrique « Matériel »).
- Vous vous interdisez d'effectuer toute ouverture, intervention technique, transformation ou modification de(s) Matériel(s) et logiciels inclus, loué(s) ou mis à votre disposition à quelque fin que ce soit.
- A moins que Vous ne bénéficiiez de l'Option neosat COOL et au retour dans ce cadre du modem satellite ou de la tête satellite du Kit Satellite, Vous supportez la charge et donc le coût en cas de détérioration ou de disparition du(des) Matériel(s) (sous réserve de l'usure normale ou d'un vice propre au(x) Matériel(s)), en cas de

perte ou de vol, résultant du fait d'un tiers ou d'intempéries, dès la réception du(des) Matériel(s) et pendant toute la durée de sa mise à disposition par Nordnet. Vous serez donc responsable en cas de réalisation de ces risques.

- En cas de défectuosité de tout ou partie du(des) Matériel(s) dont Vous êtes en mesure de nous justifier, Nordnet s'engage à remplacer le(s) Matériel(s) ou la partie du(des) Matériel(s) que Vous lui aurez retourné(e) préalablement dans les conditions visées à l'article 11.5 « Retour de Matériel », sauf si la défectuosité est due à une faute, de votre part ou d'un Utilisateur de l'Offre souscrite ou du(des) Matériel(s) ou chose dont Vous avez la garde.

### 11.3.2 En cas d'achat

- La propriété du(des) Matériel(s) et la charge des risques de détérioration ou de disparition (sous réserve de leur usure normale ou d'un vice propre au Matériel), de perte ou de vol, même résultant du fait d'un tiers ou d'intempéries Vous seront transférées dès la réception du(des) Matériel(s).
- La vente du(des) Matériels proposée dans le cadre de l'Offre souscrite est indépendante des Services fournis au titre de cette Offre.
- Si Vous avez acquis le(s) Matériel(s) en qualité de consommateur, y compris des Matériels comportant des éléments numériques prévoyant la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, il(s) est(sont) soumis aux garanties légales en application des articles L.217-1 et suivants du Code de la consommation (en cas de défaut de conformité du Matériel au contrat) et 1641 et suivants du Code civil (en cas de défauts cachés du(des) Matériel(s)).

### Garantie légale de conformité :

Tout défaut constaté n'est pas nécessairement un défaut de conformité. Vous bénéficiez d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du Matériel pour solliciter la mise en œuvre de la garantie légale de conformité. Le cas échéant, Vous pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement du Matériel et devez signaler à Nordnet votre choix et mettre le Matériel à la disposition de Nordnet (Article L.217-9 du Code de la consommation). Nordnet peut ne pas procéder selon votre choix si la mise en conformité est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard 1) de la valeur du Matériel en l'absence de défaut de conformité 2) de l'importance du défaut de conformité 3) de la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur. Nordnet peut refuser la mise en conformité du Matériel si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts manifestement disproportionnés au regard de la valeur du Matériel en l'absence de défaut de conformité et de l'importance du défaut de conformité. Le refus de procéder à la mise en conformité selon le choix du consommateur tel que signalé à Nordnet ou le refus de mettre le Matériel en conformité est motivé par écrit. (Article L.217-12 du Code de la consommation)

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué (Article L.217-7 du Code de la consommation).

La mise en conformité doit être effectuée dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à trente (30) jours à compter de la demande du consommateur, sous réserve de la mise à disposition du Matériel par ce dernier.

Cette garantie légale de conformité s'applique indépendamment de toute garantie commerciale éventuellement consentie par Nordnet.

La garantie légale de conformité ne s'applique pas aux contenus et aux services numériques ne relevant pas d'un contrat de vente de bien comportant des éléments numériques ni aux contenus numériques fournis sur un support durable exclusivement destinés à leur transport ainsi qu'aux contenus et services numériques constituant des services de communications électroniques au sens de l'article L.32 6° du Code des postes et communications électroniques autres que les services de communication interpersonnelles non fondés sur la numérotation.

### Garantie légale des vices cachés :

Si Vous décidez de mettre en œuvre la garantie légale contre les défauts cachés du Matériel au sens de l'article 1641 du Code civil, alors Vous pouvez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

### Nordnet vous rappelle ces principales dispositions légales :

Article L.217-3 du Code de la consommation : « Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.

*Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci. Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :*

*1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;*  
*2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat. Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 217-19.*

*Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage, ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.*

*Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité. »*

Article L.217-4 du Code de la consommation : « Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

*1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;*  
*2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;*  
*3° Il est livré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;*  
*4° Il est mis à jour conformément au contrat ».*

Article L.217-5 du Code de la consommation : « I.- En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

*1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;*  
*2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;*

*3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;*  
*4° Le cas échéant, il est livré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;*

*5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;*

*6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.*

*II.- Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :*

*1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;*

*2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou*

*3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.*

III.- Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat. »

Article L.217-6 du Code de la consommation : « Lorsqu'à l'occasion du contrat, un traitement de données à caractère personnel est opéré par le professionnel, un manquement de sa part aux obligations lui incombant au titre du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dès lors que ce manquement entraîne le non-respect d'un ou de plusieurs critères de conformité énoncés à la présente section, est assimilé à un défaut de conformité, sans préjudice des autres recours prévus par ces textes. ».

Article L.217-8 du Code de la consommation : « En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section.

Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts. »

Article L.217-10 du Code de la consommation : « La mise en conformité du bien a lieu dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à trente jours suivant la demande du consommateur et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur.

La réparation ou le remplacement du bien non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de ce bien et l'installation du bien réparé ou du bien de remplacement par le vendeur. Un décret précise les modalités de la mise en conformité du bien.

Article L.217-11 du Code de la consommation : « La mise en conformité du bien a lieu sans aucun frais pour le consommateur. Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite du bien remplacé pendant la période antérieure à son remplacement ».

Article L.217-13 du Code de la consommation : « Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur. »

Article L.217-14 du Code de la consommation : « Le consommateur a droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat dans les cas suivants :

- 1° Lorsque le professionnel refuse toute mise en conformité ;
- 2° Lorsque la mise en conformité intervient au-delà d'un délai de trente jours suivant la demande du consommateur ou si elle lui occasionne un inconvénient majeur ;

- 3° Si le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte l'installation du bien réparé ou de remplacement ou les frais y afférents ;
- 4° Lorsque la non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur, ce qu'il incombe au vendeur de démontrer. Le présent alinéa n'est pas applicable aux contrats dans lesquels le consommateur ne procède pas au paiement d'un prix. »

Article L.217-15 du Code de la consommation : « Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision d'obtenir une réduction du prix du bien. La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du bien délivré et la valeur de ce bien en l'absence du défaut de conformité ».

Article L.217-16 du Code de la consommation : « Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision de résoudre le contrat. Il restitue les biens au vendeur aux frais de ce dernier. Le vendeur rembourse au consommateur le prix payé et restitue tout autre avantage reçu au titre du contrat. Si le défaut de conformité ne porte que sur certains biens délivrés en vertu du contrat de vente, le consommateur a le droit à la résolution du contrat pour l'ensemble des biens, même ceux non couverts par le présent chapitre, si l'on ne peut raisonnablement attendre de lui qu'il accepte de garder les seuls biens conformes. Pour les contrats mentionnés au II de l'article L. 217-1, prévoyant la vente de biens et, à titre accessoire, la fourniture de services non couverts par le présent chapitre, le consommateur a droit à la résolution de l'ensemble du contrat. En outre, dans le cas d'une offre groupée au sens de l'article L. 224-42-2, le consommateur a le droit à la résolution de l'ensemble des contrats y afférents.

Les obligations respectives des parties au contrat, mentionnées à l'article L. 224-25-22 et relatives aux conséquences de la résolution pour les contenus numériques et les services numériques, sont applicables à la résolution du contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques ».

Article L.217-17 du Code de la consommation : « Le remboursement au consommateur des sommes dues par le vendeur au titre de la présente sous-section est effectué dès réception du bien ou de la preuve de son renvoi par le consommateur et au plus tard dans les quatorze jours suivants.

Le vendeur rembourse ces sommes en recourant au même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur lors de la conclusion du contrat, sauf accord exprès de ce dernier et en tout état de cause sans frais supplémentaire. »

Article L.217-19 du Code de la consommation : « I.-Le vendeur veille à ce que le consommateur soit informé et reçoive les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité des biens :

- 1° Durant une période à laquelle le consommateur peut légitimement s'attendre, eu égard au type et à la finalité des biens et éléments numériques et compte tenu des circonstances et de la nature du contrat, dans le cas d'une opération de fourniture unique du contenu numérique ou du service numérique ;
- 2° Durant une période de deux ans à compter du moment où les biens comportant des éléments numériques ont été délivrés, lorsque le contrat de vente prévoit la fourniture continue du contenu numérique ou du service numérique pendant une certaine période ;
- 3° Durant la période pendant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat lorsque celui-ci en prévoit la fourniture continue pendant une durée supérieure à deux ans.

II.-Lorsque le consommateur n'installe pas, dans un délai raisonnable, les mises à jour mentionnées au I, le vendeur n'est pas responsable des défauts de conformité résultant uniquement de la non-installation des mises à jour concernées, à condition que :

- 1° Le vendeur ait informé le consommateur de la disponibilité des mises à jour et des conséquences de leur non-installation par le consommateur ; et

- 2° La non-installation ou l'installation incorrecte par le consommateur des mises à jour ne soit pas due à des lacunes dans les instructions d'installation fournies au consommateur ».

Article L.217-20 du Code de la consommation : « S'agissant des mises à jour qui ne sont pas nécessaires au maintien de la conformité du bien, le vendeur respecte les conditions suivantes :

- 1° Le contrat autorise le principe de telles mises à jour et en fournit une raison valable ;
- 2° Le vendeur informe le consommateur, de manière claire et compréhensible, raisonnablement en avance et sur un support durable, de la mise à jour envisagée en lui précisant la date à laquelle elle intervient ;
- 3° La mise à jour est effectuée sans coût supplémentaire pour le consommateur ;
- 4° Le vendeur informe le consommateur que celui-ci est en droit de refuser la mise à jour ou, le cas échéant, de la désinstaller, si la mise à jour a une incidence négative sur son accès au contenu numérique ou au service numérique ou à son utilisation de ceux-ci. Dans ce dernier cas, la résolution du contrat est de droit et sans frais pour le consommateur, dans un délai maximal de trente jours, à moins que la mise à jour n'ait qu'une incidence mineure pour lui. Le consommateur ne peut toutefois résoudre le contrat si le vendeur lui a proposé de conserver le contenu numérique ou le service numérique sans modification, y compris au moyen d'une désinstallation de la mise à jour, et si ce dernier demeure en conformité dans les conditions prévues à la présente section. Lorsque le consommateur exerce son droit à la résolution du contrat, les dispositions des articles L. 217-16 et L. 217-17 s'appliquent.

Le présent article n'est pas applicable en cas d'offre groupée au sens de l'article L. 224-42-2 ».

**Article 1641 du Code civil :** « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus ».

**Article 1648 alinéa 1er du Code civil :** « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice ».

En cas d'exercice de la garantie légale impliquant le retour du(des) Matériel(s), celui-ci doit être retourné dans les conditions visées à l'article 11.5 « Retour de Matériel ». Si Nordnet confirme la défectuosité du Matériel et le bénéfice de la garantie, les frais de retour Vous seront remboursés dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception par Nordnet du Matériel défectueux. A défaut de bénéfice de la garantie, les frais de retour resteront à Votre charge.

#### **11.4 Dégradation, perte ou vol du(des) Matériel(s)**

Nordnet Vous conseille de prendre toutes les assurances nécessaires pour la couverture des dommages subis et causés par et à l'ensemble des éléments composant le(s) Matériel(s), qu'ils soient de votre fait, du fait d'un tiers ou même d'intempéries.

En cas de perte ou de vol de tout ou partie du(des) Matériel(s), ou encore en cas de détérioration ayant une origine extérieure au(x) Matériel(s) (dommage causé par un tiers, par les intempéries, etc.), Vous devrez en informer Nordnet dans les plus brefs délais, et retourner le cas échéant tout ou partie du(des) Matériel(s) endommagé(s) mis à votre disposition ou loué(s). Nordnet Vous facturera dès lors la partie ou le Matériel touché par le sinistre, au prix indiqué sur le Site Nordnet à l'adresse <https://www.nordnet.com/corporate/tarifs> rubrique « Matériel », charge à Vous, si Vous bénéficiez des assurances nécessaires, de Vous rapprocher de votre assureur afin d'en obtenir le remboursement. Nordnet Vous livrera dès lors tout ou partie d'un(de) Matériel(s) équivalent(s) selon les modalités définies par Nordnet.

En tout état de cause, Vous êtes informé du fait que Nordnet ne peut effectuer d'expertise, ni confirmer l'origine du sinistre affectant tout ou partie du(des) Matériel(s) auprès de votre compagnie d'assurance, ni par conséquent les mesures nécessaires afin d'y remédier.

#### **11.5 Retour de Matériel**

Chaque fois que Vous devez retourner le(s) Matériel(s) à Nordnet, en tout ou partie, celui(ceux)-ci doi(ven)t être retourné(s) à Nordnet (coordonnées disponibles à l'article 26 « Notifications » des présentes), au complet, en bon état de fonctionnement (sous réserve de l'usure normale ou d'un vice propre au(x) Matériel(s)) dans son(leur) emballage d'origine ou un emballage approprié apportant le degré de sécurité nécessaire au transport du(des) Matériel(s), par un moyen d'expédition identique ou similaire à celui par lequel le(s) Matériel(s) Vous a(ont) été livré(s). Les éventuels frais que pourrait engager le Client pour procéder au démontage (hors le cas de l'exercice de la garantie légale) et au retour du(des) Matériel(s) (hors le cas de l'exercice de la garantie légale) sont à la charge du Client sauf disposition contraire, ou fourniture, au seul choix de Nordnet, d'un bon de retour permettant au Client de procéder au retour du(des) Matériel(s) sans frais. A titre indicatif, les tarifs applicables par la Poste sont accessibles à l'adresse suivante : <https://www.laposte.fr/tarifs-postaux-colis>.

#### **11.6 Equipement électrique et électronique**

Nordnet Vous informe que les Matériels fournis, vendus ou loués au titre des Offres souscrites sont considérés comme des équipements électriques et électroniques pouvant avoir des effets potentiels sur l'environnement et la santé humaine.

Les Matériels achetés par le Client auprès de Nordnet ou éventuellement offerts par Nordnet seront soumis en cas d'achat à l'ajout du montant dû au titre de l'écoparticipation en complément du prix de vente. Ils doivent par ailleurs faire partie des déchets triés en vue de leur recyclage et être remis à un point de collecte approprié pour le traitement, la valorisation et le recyclage des DEEE.

## **12. LIVRAISON**

### **12.1 Date et modalités de livraison**

La fourniture du Service ou la livraison du(des) Matériel(s) interviendra à l'adresse de livraison située dans la Zone de couverture ouverte à la commercialisation, au plus tard dans un délai de quinze (15) jours francs à compter de la date de réception de votre Commande complète et/ou valide par Nordnet. Votre Offre sera activée par Nordnet et l'opérateur satellitaire, dans le même délai, sous réserve de la disponibilité de l'Offre au lieu d'installation du Kit Satellite et de l'éligibilité définitive de votre logement/local.

Pour bénéficier de l'Offre, vous devez préalablement (faire) installer les Matériels, et activer, selon les modalités communiquées, tout ou partie des services inclus dans l'Offre.

Vous êtes informé que tout nouvel envoi d'un Matériel nécessitera le paiement du prix de ce support ou Matériel et des éventuels frais d'envoi le cas échéant aux tarifs en vigueur sur le Site Nordnet, hors le remplacement d'un Matériel défaillant (sous réserve que la défaillance ne vous soit pas imputable).

La livraison du(des) Matériel(s) est réalisée le jour où il(s) est(sont) effectivement livré(s) à l'adresse que Vous avez indiquée lors de Votre Commande, qu'il s'agisse ou non de l'adresse d'installation du Matériel, ou d'une livraison entre vos mains ou celles d'un tiers.

La livraison est effectuée en France métropolitaine exclusivement, à l'adresse que Vous avez indiquée lors de la Commande, qu'il s'agisse ou non de l'adresse d'installation, soit par la remise à un tiers.

Vous vous engagez à ne pas retarder ni empêcher la réception.

Il Vous appartient, ou à la personne présente pour réceptionner le(les) Matériel(s) pour votre compte, de vérifier la conformité et l'état apparent de la livraison et de formuler si nécessaire des réserves motivées, qui devront être confirmées au transporteur, copie adressée par courrier à Nordnet, dans les trois (3) jours de la réception du(des) Matériel(s). En cas de défectuosité, il devra être retourné à Nordnet, dans les conditions visées à l'article 11.3 « Propriété et transfert des risques du Matériel ».

### **12.2 Défaut de livraison**

Si Vous agissez en tant que consommateur ou que non-professionnel, en cas de dépassement de la date de fourniture/livraison de l'Offre, non dû à un cas de force majeure, Vous pouvez notifier à Nordnet la suspension du paiement de tout ou partie du prix jusqu'à la livraison dans les conditions des articles 1219 et 1220 du Code civil et/ou résoudre le contrat si, après avoir mis Nordnet en demeure de s'exécuter dans un délai supplémentaire raisonnable si Nordnet n'a pas livré le bien ou fourni le service. Le contrat est considéré comme résolu à la réception par Nordnet de votre courrier de résiliation à moins que Nordnet ne se soit exécuté entre temps. Le consommateur peut toutefois résoudre immédiatement le contrat lorsque Nordnet refuse de livrer le bien ou fournir le service ou qu'il est manifeste qu'elle ne livrera pas le bien ou ne fournira pas le service. Vous pouvez également résoudre immédiatement le contrat lorsque le délai de livraison constitue une condition essentielle du contrat qui résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du consommateur avant la conclusion du contrat, ce qui est le cas lorsque Nordnet s'est engagée à vous garantir une livraison dans un délai précis.

Le Contrat est considéré comme rompu à la réception, par Nordnet, de la lettre du Client le notifiant de sa décision, à moins que Nordnet ne se soit exécutée entre l'envoi et la réception de cette lettre.

Le Client est remboursé par Nordnet de la totalité des sommes versées, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle le Contrat a été dénoncé. Ce remboursement s'effectue par tout moyen de paiement.

N'est pas considérée comme un défaut de livraison, la livraison qui intervient au plus tard à la date limite de livraison mais qui n'est pas réceptionnée ou activée par le Client.

### **12.3 Indisponibilité de l'Offre souscrite**

En cas d'indisponibilité de l'Offre commandée, Vous en serez informé dans les meilleurs délais. Nordnet pourra alors Vous fournir ou Vous proposer, sous réserve de disponibilité, la Commande d'une Offre d'une qualité et d'un prix équivalents, compatible le cas échéant, selon l'Offre, avec les Services inclus à l'Offre, dans les trente (30) jours à compter de la prise en compte de votre Commande ou en cas de délai de livraison supérieur à trente (30) jours, dans le cadre de ce délai.

### **12.4 Disponibilité des pièces détachées des Matériels**

En cas d'achat de Matériels, si la disponibilité des pièces détachées est communiquée à Nordnet par le(s) fabricant(s) ou le(s) distributeur(s) de Matériel(s), Nordnet Vous en apportera la précision notamment sur le Site Nordnet, rubrique Assistance (accessible à l'adresse <http://assistance.nordnet.com/>).

## **13. ENTREE EN VIGUEUR, DUREE DU CONTRAT ET DROIT DE RETRACTATION**

### **13.1 Entrée en vigueur du Contrat**

Le Contrat produit ses effets le jour ouvré suivant la réception de votre Commande complète par Nordnet ou, en cas de Commande de modification de votre abonnement, à la fin du mois au cours duquel Nordnet reçoit ladite Commande sauf indications contraires.

### **13.2 Mise en service**

Dès lors que la Commande sera complète et valide, Nordnet procédera à la mise en service de votre abonnement à l'Offre dans un délai d'un jour ouvré.

### **13.3 Durée de l'abonnement**

Si Vous avez opté pour la Commande de l'Offre associée à l'achat du Kit Satellite, la durée de l'abonnement est de onze (11) mois plus le mois en cours au jour du début de facturation de l'abonnement (hors frais initiaux, frais de mise en service, frais de préparation et de livraison, achat de Matériel, Service Pose). Cette durée est portée à vingt-trois (23) mois plus le mois en cours au jour du début de facturation de l'abonnement (hors frais initiaux, frais de mise en service, frais de préparation et de livraison, achat de Matériel, Service Pose) si Vous avez opté pour la Commande de l'Offre avec location du Kit Satellite. A l'issue de cette période, le Contrat sera tacitement renouvelé par périodes successives d'un mois, sauf résiliation dans les conditions définies à l'article 22 « Résiliation », à moins que Vous ne bénéficiiez d'une offre promotionnelle incluant un engagement de durée ou que Vous optiez éventuellement pour une Offre de renouvellement ou un engagement de durée différent.

Toutefois, si Vous avez payé d'avance plusieurs mensualités au titre du Contrat, alors la durée de l'abonnement sera la durée la plus longue entre la période d'engagement initiale et la durée correspondant au nombre de mensualités payées d'avance, sauf durée supérieure fixée au sein de l'Offre. Le cas échéant, par exception, et à défaut de résiliation dans les conditions de l'article 22 « Résiliation », le Contrat se renouvellera pour des périodes successives correspondant à la durée équivalant au nombre de mensualités payées d'avance, à moins que Vous n'optiez pour une éventuelle Offre de renouvellement ou un engagement de durée supérieure.

Le Contrat, comme chacune des éventuelles Options souscrites, peuvent être résiliés à tout moment dans les conditions définies à l'article 22 « Résiliation ».

Dans le cadre du Contrat, les éventuelles Options souscrites le sont pour une durée d'un (1) mois plus le mois en cours au jour de la Commande complète et valide, à l'exception de l'Option neosat COOL souscrite pour une durée initiale de douze (12) mois, et de l'Option d'installation et de mise en service du Kit satellite neosat valable le temps de l'intervention et de la garantie afférente de douze (12) mois à l'issue de cette dernière. A l'issue de cette(ces) période(s), la(les) Option(s) seront tacitement renouvelée(s) pour des périodes successives d'un mois, à moins que Vous ne la(les) résilie.

### **13.4 Droit de rétractation**

Si Vous êtes un consommateur ou que Vous agissez en tant que non-professionnel, Vous disposez d'un droit de rétractation en vertu des articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, lequel doit être exercé dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de réception du(des) Matériel(s) mis à votre disposition, loué(s) ou vendu(s) dans le cadre de l'Offre souscrite, à l'adresse de livraison que Vous avez renseignée lors de votre Commande, qu'il s'agisse ou non du lieu d'installation du(des) Matériel(s), ou que la livraison effective soit réalisée entre vos mains ou celle d'un tiers.

Ce droit de rétractation doit être exercé auprès de Nordnet, par écrit, mentionnant vos coordonnées complètes, l'Offre neosat, l'Option ou le Matériel concerné(e) ainsi que, le cas échéant votre numéro de compte Client et de Contrat.

Si Vous êtes un professionnel bénéficiant des dispositions de l'article L.221-3 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 disposez d'un droit de rétractation, qui doit être exercé auprès de Nordnet par écrit, mentionnant vos coordonnées complètes, l'Offre neosat, l'Option ou le Matériel concerné(e) ainsi que, le cas échéant votre numéro de compte Client et de Contrat, ainsi que les éléments justifiant que Vous remplissez les conditions de l'article L.221-3 du Code de la consommation.

Pour exercer votre droit de rétractation, Vous pouvez également utiliser le formulaire de rétractation téléchargeable sur le Site Nordnet, à nous retourner en suivant les modalités qui y sont précisées.

En outre, conformément aux dispositions édictées par l'ARCEP, si Vous sollicitez la portabilité de votre numéro de téléphone fixe, Vous ne pourrez pas Vous prévaloir du droit de rétractation.

Le(s) Matériel(s) doi(ven)t être retourné(s), au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant cette notification, dans les conditions visées à l'article 11.5 « Retour de Matériel ». Les frais directs de retour du(des) Matériel(s) sont à votre charge.

Le remboursement des sommes que Vous avez versées préalablement à la rétractation est différé jusqu'à la réception du(des) Matériel(s) ou jusqu'à ce que Vous fournissiez une preuve d'expédition du Matériel(s), la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du(des) Matériel(s) résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du(des) Matériel(s).

Dans tous les cas d'exercice de votre droit, Vous devez être en mesure de justifier le respect de la présente clause.

## **14. CONDITIONS FINANCIERES**

### **14.1 Tarifs**

Les tarifs en vigueur des Offres neosat, des Options et Matériels proposés par Nordnet sont consultables sur le Site Nordnet à l'adresse <https://www.nordnet.com/corporate/tarifs> (rubrique "Tarifs" du site [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com)), en annexe des présentes pour la VoIP, lors de la Commande et sur simple demande auprès de Nordnet (cf. article 26 « Notifications » des présentes). Le tarif applicable est celui en vigueur au jour de la réception de la Commande complète, de son renouvellement ou de sa modification.

Les tarifs sont exprimés Toutes Taxes Comprises (TTC) incluant la TVA et hors frais de préparation et de livraison. Les tarifs indiqués tiennent compte de la TVA applicable au jour de la Commande complète, de son renouvellement ou de sa modification. Si le taux de TVA ou de toute autre taxe applicable venait à être ajouté ou modifié, ces changements pourraient être répercutés sur le prix en vigueur lors de la Commande au jour de leur entrée en vigueur. Nordnet fera les meilleurs efforts pour Vous en avertir par tout moyen approprié, y compris par message porté sur le Site de Nordnet ou dans votre Espace Client.

Hors éventuelle offre promotionnelle, code promo ou de parrainage, pour toute Commande, des redevances mensuelles sont dues au titre de l'Offre neosat et des éventuelles Options éventuellement souscrites et/ou Matériel(s), de même que des frais de mise en service, frais de préparation et de livraison ou frais de migration le cas échéant, et auxquels peuvent éventuellement s'ajouter vos consommations de téléphonie fixe non incluses dans l'Offre souscrite, selon les tarifs applicables et destinations (cf. Annexes des présentes), les frais applicables en cas d'impayés (article 16.5 « Incidents de paiement »).

En outre, en cas de rupture anticipée de votre engagement sur votre demande ou en conséquence de l'inexécution de tout ou partie de vos obligations, des frais (cf. article 23 « Conséquences de la Cessation du Contrat »), dus à ce titre, seront appliqués. Il en sera de même à défaut de retour de Matériel(s) mis à disposition ou loué(s) dans le cadre de l'Offre neosat ou de l'Option souscrite (à la suite de leur résiliation effective, quel que soit le motif, ou en cas de remplacement éventuel sauf mise en œuvre de la garantie légale de conformité), selon les conditions et indemnités définies, notamment disponibles sur demande auprès de Nordnet et sur le Site Nordnet à l'adresse <https://www.nordnet.com/corporate/tarifs> rubrique « Matériel ».

Nordnet se réserve le droit de modifier tout ou partie des tarifs des Offres neosat, des consommations liées à l'utilisation des Services, des Matériels, et des éventuelles Options à tout moment. Toutefois cette modification ne sera pas applicable aux Contrats en cours, sauf modification du Contrat ou renouvellement.

Si Vous demandez la réalisation d'actions particulières pouvant être sujettes à facturation, ou si Vous utilisez un Service souscrit de manière ponctuelle ou non compris au titre de l'Offre souscrite, ou au-delà de ce qu'elle permet, Vous serez facturé suivant les tarifs applicables, consultables sur le Site de Nordnet et/ou aux Conditions contractuelles et/ou lors de la Commande.

L'Offre souscrite, y compris les éventuelles Options, sont facturées par Nordnet selon la périodicité et le moyen de paiement visé lors de la Commande pour la durée d'engagement souscrite, peu important l'utilisation ou l'installation du(des) Service(s) et/ou Matériel(s). La facture comprendra, le cas échéant, le coût correspondant à votre consommation des éventuels Services non compris dans votre Offre sur la période concernée.

Par dérogation à l'article 1195 du Code civil, il est convenu entre les parties que Nordnet pourra répercuter sur le prix de l'Offre toute nouvelle taxe et autre charge d'origine législative ou réglementaire qui viendrait à s'appliquer au cours du Contrat, sauf si cette taxe ou charge est disproportionnée par rapport au prix du(des) Service(s) ou du(des) Matériel(s) fourni(s).

En pareille hypothèse, chacune des parties pourra résilier le Contrat de plein droit par courrier adressé à l'autre Partie et la responsabilité de Nordnet ne pourra être mise en cause de ce fait.

### **14.2 Paiement**

Le Client est réputé détenteur et utilisateur légitime du moyen de paiement qu'il utilise à l'égard de Nordnet qui n'est pas tenue de procéder à une vérification. Si les coordonnées bancaires sont incorrectes ou incomplètes, le Contrat peut être bloqué, suspendu, et/ou résilié si la

difficulté demeure, conformément aux articles 20 et 22 relatifs au « Blocage » et à la « Résiliation ».

Pour les paiements récurrents, nous Vous invitons, si Vous résidez en France métropolitaine et disposez d'un compte bancaire dans un établissement situé en France, à procéder aux paiements des sommes dues au titre de l'Offre souscrite prioritairement par prélèvement bancaire.

Pour les Commandes de Matériels, sauf conditions de paiement spécifiques éventuellement proposées par Nordnet lors de la Commande, le paiement de la somme due sera effectué au comptant.

La validation de votre Commande est conditionnée à la réception d'un moyen de paiement valide par Nordnet. Si Vous souhaitez régler en utilisant un moyen autre que le prélèvement automatique, ou en cas de difficulté, ou si Vous êtes une personne publique, ou encore si Vous résidez hors de France ou disposez d'un compte bancaire dans un établissement situé hors de France, Vous êtes invité à contacter Nordnet afin de convenir de modalités de paiement appropriées à votre situation (cf. article 26 « Notifications » des présentes).

De même, pour les paiements récurrents, si Vous souhaitez modifier votre moyen de paiement, l'accord exprès et préalable de Nordnet est requis.

Si Vous disposez d'un solde positif sur la Cagnotte lors de la facturation émise par Nordnet au titre de l'Offre souscrite, Nordnet déduira automatiquement, selon le montant disponible, tout ou partie de ce solde du montant dû par le Client (cf. article 14.5 « Cagnotte »).

Nordnet tient à votre disposition les éléments justificatifs des factures, selon l'état des techniques existantes, pendant un délai de douze (12) mois à compter de l'émission de la facture par Nordnet. Les factures sont émises électroniquement, sauf si Vous demandez à les recevoir sur support papier, et sont accessibles, de même que vos relevés de consommations au sein de votre Espace Client.

Pour contester une facture, il Vous faut adresser par écrit à Nordnet (cf. article 26 « Notifications ») les raisons précises et justification de cette contestation, qui doivent constituer un motif de non-paiement.

Nous vous rappelons que les Offres de communications électroniques bénéficient d'une prescription spéciale de douze (12) mois.

### **14.3 Modalités de facturation et de règlement**

L'Offre neosat et les éventuelles Options souscrites sont facturées mensuellement, d'avance (hors conditions de paiement et facturation spécifiquement convenues avec Nordnet (cf. article 13.2 « Durée du Contrat » des présentes)), à l'exception des autres frais (liés à la Souscription, à la livraison, ou encore à la résiliation de l'Offre souscrite, au non-retour du(des) Matériel(s) loué(s) ou mis à disposition, à la rupture du Contrat, ou en cas d'impayés) sont facturés après la survenance du fait générateur, à terme échu, de même que vos éventuelles consommations non incluses dans l'Offre relatives à la VoIP, au cours du(des) mois suivant(s) leur consommation.

Pour les Commandes de Matériels la facturation du(des) Matériel(s) émise par Nordnet pourra apparaître sur la(les) facture(s) liée(s) à l'Offre.

Le(s) Matériel(s) est(sont) facturé(s) par Nordnet au(x) tarif(s) en vigueur lors de la Commande, tel que précité, incluant le cas échéant les frais de préparation et de livraison, et selon les modalités de paiement convenues, peu important l'installation ou l'utilisation du(des) Matériel(s) par le Client.

Si le montant des communications VoIP hors forfait excédait soixante (60) euros TTC cumulés au cours d'un mois, Nordnet se réserverait la possibilité de bloquer la faculté de passer des communications VoIP hors forfait jusqu'au mois suivant. Vous auriez cependant la possibilité de réactiver le Service concerné sous réserve du paiement immédiat du montant correspondant à vos consommations, sous la forme d'une avance sur facturation, en contactant Nordnet (cf. article 26 « Notifications » des présentes).

Vous êtes informé que Nordnet ne dispose pas des outils lui permettant de suivre en direct la consommation faite par le Client de la VoIP, ces informations lui étant transmises par son opérateur partenaire. Par conséquent, le montant de vos communications peut dépasser le seuil annoncé avant que Nordnet ne procède à l'éventuel blocage du Service concerné, si Nordnet use de cette faculté. En outre, le montant de vos communications de téléphonie fixe hors forfait qui Vous est annoncé par Nordnet lors du blocage du Service concerné Vous est le cas échéant indiqué à titre indicatif, sous réserve des informations qui pourraient être ensuite communiquées à Nordnet par l'opérateur partenaire, et de vos communications téléphoniques non encore enregistrées à ce titre.

Nordnet peut également être tenue d'appliquer des plafonds de facturation définis par voie réglementaire ou par l'autorité de régulation compétente (ARCEP). Toutefois, sous réserve que la réglementation le permette, et si Vous ne souhaitez pas que ces restrictions Vous soient

appliquées, Vous pouvez procéder au paiement du montant des consommations hors-forfait correspondant, puis adresser une demande expresse de déblocage à Nordnet (cf. article 26 « Notifications » des présentes).

Lors de la facturation du 2<sup>ème</sup> mois d'abonnement, le 1<sup>er</sup> mois d'abonnement est facturé au *pro rata temporis*, (jusqu'au dernier jour du 1<sup>er</sup> mois) à compter de la première des deux dates suivantes :

- la date d'activation du Service d'Accès Internet par le Client, ou
- la date de mise en service de l'Offre, auquel s'ajoutent trente (30) jours, dès lors que votre Commande est complète et valide.

Si Vous disposez d'un solde positif sur la Cagnotte lors de la facturation émise par Nordnet au titre de l'Offre souscrite, Nordnet déduira automatiquement, selon le montant disponible, tout ou partie de ce solde du(des) montant(s) dû(s) par le Client (cf. article 14.5 « Cagnotte ») et présentés sur la facture correspondante.

### **14.4 Offres promotionnelles de Nordnet**

Si Vous bénéficiez d'une offre promotionnelle, d'un code promo ou de parrainage le cas échéant, ceux-ci ne peuvent être utilisés que pour l'Offre neosat, le Matériel et/ou l'Option désignée et dans le respect des conditions afférentes (consultables pour l'offre promotionnelle ou le code promo, sur le support de l'opération et le cas échéant pour le parrainage à l'adresse <https://www.nordnet.com/pdf/reglement-parrainage>). Ils ne pourront le cas échéant être cumulés que si les conditions qui leur sont associées le permettent expressément. En demandant le bénéfice d'une offre promotionnelle, d'un code promo ou de parrainage le cas échéant, vous vous engagez à en avoir pris connaissance et avoir accepté les conditions qui leur sont liées.

Si vous sollicitez, dans le cadre de votre souscription, l'application :

- d'offre(s) promotionnelle(s) (hors code promo), elle(s) sera(ont) appliquée(s) directement sur votre(vos) facture(s) ;
- d'avantages liés à l'utilisation d'un code promo ou au Parrainage, il(s) sera(ont) crédité(s) sur votre Cagnotte (consultable via votre Espace Client) puis viendra(ont) en déduction de votre(vos) facture(s).

Pour toute précision, veuillez vous reporter aux conditions et modalités qui leur sont applicables.

### **14.5 Cagnotte**

#### **14.5.1 Généralités**

Les présentes stipulations ont pour objet de définir les droits et obligations de Nordnet et du Client dans le cadre d'opérations promotionnelles mises en œuvre par Nordnet, ainsi que de remises accordées le cas échéant par Nordnet au Client à la suite d'un(des) dysfonctionnement(s) de l'Offre ou une(des) réclamation(s), désigné sous le terme de « Cagnotte ». Cette Cagnotte est mise en place dès la passation d'une Commande ou de l'exécution d'une Offre de Nordnet, et pour une durée de douze (12) mois à compter de la dernière opération réalisée au crédit ou au débit de la Cagnotte par Nordnet, sans préjudice des dispositions légales en la matière et notamment celles prévues au Code de la Consommation.

L'ensemble des opérations au crédit et au débit de la Cagnotte sont visualisables, au cours de la période de validité de la Cagnotte, dans le cadre de la rubrique « Mon compte » de l'Espace Client, ou encore accessibles sur simple demande auprès de Nordnet (cf. article 26 « Notifications » des conditions contractuelles applicables). Les conditions contractuelles applicables à la Cagnotte sont celles en vigueur sur le Site Nordnet au jour de la Commande ou celles ayant été postérieurement acceptées par le Client, notamment en cas de modification de l'Offre, de son renouvellement, de sa conversion ou migration.

#### **14.5.2 Opérations au crédit de la Cagnotte**

La Cagnotte est mise en œuvre par Nordnet au bénéfice de ses Clients. Si le Client bénéficie de plusieurs Offres auprès de Nordnet, il disposera d'une Cagnotte rattachée à chaque Offre souscrite.

##### **14.5.2.1 Opérations promotionnelles**

La Cagnotte centralise, pour l'Offre qui lui est associée, les opérations promotionnelles dont le Client bénéficie telles que des remises, des coupons promotionnels, des offres de remboursement, ou le cas échéant des avantages liés aux opérations de parrainage, en fonction des conditions propres à chacun de ces avantages (le Client est invité à s'y reporter le cas échéant).

Ces avantages pécuniaires, exprimés en euros TTC (montant incluant la TVA ou toutes autres taxes éventuellement applicables), viennent au crédit de la Cagnotte. Ces avantages crédités seront utilisés en déduction des prochaines factures récurrentes liées à l'Offre souscrite, constatant une Commande ou des consommations, des frais ou des redevances dus sur la période de facturation considérée, dans le cadre de l'exécution de l'Offre concernée.

Si le solde de la Cagnotte, au jour de l'émission de la facturation associée à l'Offre est positif, il en sera débité en tout ou partie. Une mention « Déduction Cagnotte » sera alors apposée sur la facture concernée. Le montant ainsi décaissé ne peut être supérieur au montant effectivement dû au titre de la facture.

Lorsque le Client bénéficie d'une opération promotionnelle, il peut la visualiser au crédit de la Cagnotte dans le cadre de l'Espace Client (un Courrier électronique pourra également lui être adressé par Nordnet).

Si l'opération promotionnelle ayant généré un crédit de la Cagnotte était annulée (notamment en cas de rétractation, annulation à l'initiative du Client ou de Nordnet, non-respect des conditions liées à l'attribution de l'avantage), une opération équivalente au débit de la Cagnotte sera effectuée.

#### **14.5.2.2 Remises accordées au Client à la suite d'un dysfonctionnement de l'Offre souscrite ou une réclamation**

Sauf demande contraire du Client, toute remise qui serait accordée au Client par Nordnet dans le cadre de l'exécution de l'Offre, résultant de gestes commerciaux au titre d'un dysfonctionnement ou d'une éventuelle réclamation de la part du Client pourra également être portée au crédit de la Cagnotte. Lorsque le Client bénéficie d'une remise pour ce motif, il peut la visualiser au crédit de la Cagnotte dans le cadre de l'Espace Client (un Courrier électronique pourra également lui être adressé par Nordnet).

#### **14.5.3 Opérations au débit de la Cagnotte**

Dans le cadre des opérations portées au débit de la Cagnotte, le Client accepte l'application par Nordnet du principe de compensation entre ses créances et ses dettes.

#### **14.5.4 Anomalie**

En cas d'erreur manifeste ou d'anomalie avérée, notifiée à Nordnet ou constatée par cette dernière sur la Cagnotte, au crédit comme au débit de cette dernière, Nordnet pourra corriger l'anomalie. Le cas échéant, le Client peut visualiser la correction au débit de la Cagnotte dans le cadre de l'Espace Client (un Courrier électronique pourra également lui être adressé par Nordnet).

#### **14.5.5 Cessation du Contrat**

En cas de cessation du Contrat, pour quelle que cause que ce soit, la Cagnotte sera clôturée. Les avantages fidélité non consommés ne sont pas restituables ni monétisables. Toutefois, si à l'issue de la cessation effective du Contrat, la Cagnotte dispose d'un solde positif constitué par une remise résultant d'un(de) dysfonctionnement(s) de l'Offre ou d'une réclamation de la part du Client au titre de l'Offre, qui n'aurait pas été imputé en totalité sur la(les) facture(s) liée(s) à l'exécution de l'Offre ou résultant de la cessation du Contrat, le Client pourra solliciter le règlement de cette seule remise, auprès du Service Recours Consommateurs de Nordnet (Cf. article 26 « Notifications » des conditions contractuelles applicables) sous réserve d'avoir honoré l'ensemble de ses obligations contractuelles (notamment de paiement et de restitution de Matériels). Toute autre somme ayant une origine différente à celle précitée ne pourra être remboursée par Nordnet à l'issue de votre Contrat.

#### **14.6 Incidents de paiement**

Tout impayé, retard de paiement, même partiel, hors contestation légitime, d'une seule facture fait l'objet d'un courrier qui Vous est adressé par Nordnet afin d'obtenir son règlement.

Le fait de ne pas régler à Nordnet les sommes dues dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'envoi de cette lettre entraîne :

- l'exigibilité immédiate des sommes non réglées au titre des mois précédents et du mois en cours, qu'il s'agisse des mensualités de l'abonnement et/ou de sommes non incluses dans l'Offre,
- l'imputation sur les sommes dues du solde de la Cagnotte attachée à votre Espace Client si ce dernier est positif,
- l'éventuel blocage total ou partiel de votre Offre, dans les conditions fixées à l'article 20 « Blocage », après information adressée par Nordnet, et/ou
- la résiliation de plein droit du Contrat dans les conditions fixées à l'article 22 « Résiliation »,
- si Vous avez opté pour le paiement par prélèvement, en cas de rejet de ce dernier, la possible application par Nordnet, selon votre qualité, de frais (de huit euros (8€ TTC), ce montant pouvant varier si vous résidez hors de France métropolitaine), à moins que le Client justifie se trouver en état de fragilité notamment en raison de ses conditions de ressources (cf. article L.224-37 du Code de la consommation).

En outre, si Vous êtes un professionnel, s'ajouteront à ces sommes :

- un **intérêt de retard** calculé depuis le lendemain de la date d'échéance de la facture jusqu'à son complet règlement à un taux

égal à douze pourcent (12%) l'an sans que celui-ci ne puisse être inférieur à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal français ;

- la facturation d'une **indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement** d'un montant de quarante (40) euros, incluant le cas échéant les frais de rejet de prélèvement (de huit euros (8€ TTC), soit 6,67€ HT) ce montant pouvant varier si Vous êtes établi hors de France métropolitaine). Dans le cas où les frais de recouvrement exposés seraient supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, Nordnet pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justification (article L.441-6 du Code de commerce).

En outre, dans l'hypothèse où du(des) Matériel(s) Vous est(ont) loué(s) ou mis à votre disposition par Nordnet dans le cadre du Contrat, il Vous appartient de le retourner dans les conditions fixées à l'article 11.5 « Retour de Matériel ». A défaut de retour de tout ou partie du Matériel, une indemnité pourra vous être facturée au tarif présenté sur <https://www.nordnet.com/corporate/tarifs>. Si Nordnet devait effectuer un remboursement, celui-ci ne peut être effectué qu'après encaissement définitif de toutes les sommes dues.

## **15. IDENTIFIANTS**

### **15.1 Utilisation des Identifiants**

Les Identifiants comprennent généralement plusieurs codes, login ou mot de passe permettant soit d'accéder à tout ou partie de l'Offre, le paramétrage du Matériel et des Services, soit d'utiliser l'Espace Client selon le cas.

Ces Identifiants sont strictement personnels et confidentiels. Vous vous engagez par conséquent à les garder secrets et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. En outre, Vous ne pouvez en aucun cas les céder ni les concéder, à titre gratuit ou onéreux.

Toute utilisation de vos Identifiants est effectuée sous votre entière responsabilité. Il Vous appartient de les modifier régulièrement en présentant une demande à Nordnet dans les conditions de l'article 26 « Notifications ». Cette modification est gratuite sauf en cas de demande de modification répétée, sans motif légitime. Nordnet recommande de choisir un mot de passe comprenant a minima 8 caractères en incluant des chiffres, des lettres (en majuscules et minuscules) et des caractères spéciaux (selon les préconisations de la CNIL).

Si Vous autorisez un Utilisateur à y accéder ou si Vous avez recours à un prestataire ou un tiers, veillez à ce que votre(vos) Service(s) soi(en)t utilisé(s) dans le respect des présentes et que la confidentialité de vos Identifiants soit préservée. Nous Vous conseillons, le cas échéant, de procéder à la modification de vos Identifiants une fois terminée.

### **15.2 Perte, vol ou utilisation détournée des Identifiants**

En cas de perte, de vol ou d'utilisation détournée d'Identifiants, Vous devez en informer Nordnet dans les plus brefs délais, dans le respect de l'article 26 « Notifications » et par le moyen le plus approprié. Votre responsabilité ne sera dégagée qu'à compter de votre notification. Nordnet ne pourra être tenue responsable de toute perte, vol ou utilisation détournée de vos Identifiants et des conséquences qui en résulteraient jusqu'à la réception de votre notification.

Nordnet Vous communiquera de nouveaux Identifiants par tout moyen approprié dans les meilleurs délais.

Au-delà de trois (3) modifications d'Identifiants par an, Nordnet pourra Vous facturer chaque nouvelle modification 19€ TTC.

Nordnet attire votre attention sur le fait que plusieurs techniques de vols d'identifiants existent et notamment la technique dite du phishing (ou « hameçonnage » ou « filoutage ») : technique permettant à des fraudeurs d'obtenir des renseignements personnels (mot de passe, numéro de carte de crédit, date de naissance, etc.) en faisant généralement croire à la victime qu'elle s'adresse à un tiers de confiance – banque, administration, fournisseurs de services, etc.). Si elle soupçonne une usurpation des Identifiants, Nordnet pourra modifier les Identifiants et Vous communiquer de nouveaux Identifiants par tout moyen approprié dans les meilleurs délais.

## **16. MAINTENANCE**

Nordnet, comme ses partenaires intervenant dans le cadre de l'Offre neeosat, peuvent être amenés à interrompre le(s) Service(s), Option(s), Produit(s), et/ou Matériel(s) en tout ou partie pour des raisons de maintenance nécessaires au bon fonctionnement de l'Offre souscrite. Ces opérations ne portent en aucun cas sur le(s) Matériel(s) dont la maintenance Vous est confiée en qualité de propriétaire.

Vous serez prévenu dans la mesure du possible, et sous réserve du caractère urgent de l'opération, par une information personnelle ou, à tout le moins, par information sur le Site Nordnet ou sur la partie assistance accessible à l'adresse suivante : <http://assistance.nordnet.com/service/etat>.

Ces interruptions pour maintenance n'ouvriront droit à aucune indemnité et l'(les) Offre(s) neosat, Service(s), Option(s), Produit(s), Matériel(s) sera(ont) accessible(s) dès la fin de l'opération de maintenance qui seront réalisées, dans la mesure du possible, au cours des heures de faible fréquentation du réseau Internet.

## 17. DONNEES PERSONNELLES

Nordnet, représentée par son Président Directeur Général, prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'elle collecte et traite dans le respect des dispositions du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation des données (ci-après désigné « RGPD » ou « Règlement Général sur la Protection des Données ») et de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée, dite « Informatique et Libertés » et de la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles et de toute autre réglementation spécifique ou sectorielle applicable en matière de données personnelles.

### 17.1 DCP traitées

Selon le cas, Nordnet traite vos Données à caractère personnel (DCP), directement collectées auprès de Vous ou résultant de l'utilisation des Offres, Produits, Services ou Matériels. Nordnet est également susceptible d'être destinataire de DCP qui ont été collectées auprès de Vous par un tiers. Nordnet ne traite que les DCP strictement nécessaires aux finalités poursuivies (cf. finalités précisées à l'article 17.2 ci-après). Nordnet traite ainsi les catégories de DCP suivantes :

- Données et justificatifs d'identification : nom, prénom, titre d'identité si nécessaire, identifiant, dénomination sociale, SIREN, SIRET, numéro RNA, numéro INSEE, numéro de TVA intracommunautaire, code APE, ...
- Caractéristiques personnelles (selon l'Offre souscrite) : date de naissance, nationalité, ...
- Données de contact : adresse postale, justificatif de domicile si nécessaire, adresse email, numéro de téléphone, ...
- Vie personnelle : civilité, statut marital/parental/lié à la protection d'un majeur protégé (parfois communiqué par les clients), ...
- Données économiques et financières : données bancaires (selon le cas : IBAN, BIC, numéro de carte bancaire...), moyens de paiement, historique des consommations et des paiements, ...
- Données de connexion, d'usage des services et d'interaction : logs de connexion et d'usage, compte-rendu d'intervention le cas échéant, ...
- Identification des contrats souscrits relativement aux Offres neosat, Produits, Services, Options et/ou identification/adresse des Matériels détenus ou utilisés, ...
- Profils et scores permettant la segmentation Client ou l'affichage de préférences quant aux Services utilisés, ...
- Données de contenu : issues de votre boîte aux lettres électroniques, ...
- Données de localisation : coordonnées GPS, ...

Lorsque Nordnet collecte vos DCP directement auprès de Vous par déclaration ou formulaire, les données obligatoires vous sont précisées. A défaut de compléter l'information obligatoire, Nordnet pourrait ne pas être en mesure de traiter votre demande.

#### Particularités liées aux données de connexion

Les données de connexion s'entendent des informations rendues disponibles par les procédés de communication électronique, susceptibles d'être enregistrées par Nordnet et/ou ses partenaires à l'occasion de vos communications, c'est-à-dire :

- les informations permettant d'identifier l'Utilisateur,
- les données relatives aux équipements terminaux de communication utilisés,
- la date, les horaires de chaque communication,
- les données relatives aux autres services complémentaires souscrits auprès de Nordnet, et
- les données permettant d'identifier le ou les destinataires de la communication.

En qualité d'opérateur de communications électroniques, pour les activités générant des données de connexion, Nordnet Vous informe qu'afin de respecter ses obligations légales et réglementaires les données de connexion sont collectées et conservées par Nordnet et/ou ses éventuels sous-traitants ou partenaires (selon l'Offre concernée), pendant une durée de 12 mois plus le mois en cours.

Nordnet et/ou ses partenaires le cas échéant pourra(ont) communiquer tout ou partie de ces données de connexion à toute juridiction compétente, autorité judiciaire ou administrative autorisée qui lui en ferait la demande dans les conditions prévues par la législation en vigueur.

### 17.2 Finalités des Traitements des DCP

Nordnet ne traite les DCP que pour des finalités déterminées, explicites et légitimes.

Nordnet traite vos DCP dans le cadre de l'exécution des Conditions Contractuelles applicables et du respect de ses obligations légales.

A cet effet, les finalités poursuivies par Nordnet sont les suivantes :

- Gérer l'identité du Client ou de l'Utilisateur et l'authentification,
- Gérer la phase précontractuelle et la phase de souscription,
- Gérer la Commande,
- Gérer le Matériel,
- Gérer les abonnements aux Offres et Options éventuelles,
- Gérer la Cagnotte,
- Assurer la bonne exécution de l'Offre et des Options éventuelles,
- Générer les historiques de consommation,
- Facturer et encaisser les paiements,
- Assurer le service clients, administratif, technique et commercial, et le service après-vente le cas échéant, gérer les communications entrantes et sortantes (courriers, courriels, appels, ...),
- Gérer les DCP, droits et obligations issus des Conditions Contractuelles, la portabilité,
- Traiter la cessation de tout ou partie du Contrat et ses conséquences (qu'il s'agisse d'une rétractation, résiliation, ...),
- Traiter les éventuels incidents, maintenances et réclamations,
- Recouvrer à l'amiable les impayés,
- Gérer les contentieux,
- Gérer les demandes d'exercice de droits,
- Stocker des DCP du Client ou d'un Utilisateur

Nordnet réalise également des traitements de DCP pour d'autres finalités que la stricte exécution de Contrat(s). Dans ce cas, Nordnet s'assure d'avoir un intérêt légitime à réaliser le traitement lié au développement et/ou à l'amélioration de ses Offres, à la connaissance de sa clientèle, à la mise en œuvre de mesure de sécurité.

Dans ce cadre, les finalités poursuivies par Nordnet sont les suivantes :

- Organiser des opérations de marketing (direct),
- Organiser des animations,
- Organiser des jeux-concours et parrainage,
- Faire des recommandations personnalisées sur les Offres de Nordnet,
- Analyser les usages des Offres pour faire éventuellement des propositions au Client s'y rapportant,
- Sonder les Clients ou les Utilisateurs,
- Améliorer les Offres et la relation client,
- Assurer la sécurité et la cohérence des plateformes et services, de ses sites Internet et la sécurité des communications,
- Commercialiser et déployer les Offres, ou les faire évoluer, les rationaliser, ou les supprimer le cas échéant,
- Superviser le dispositif de facturation,
- Eviter la fraude et assurer la compliance,
- Gérer les activités publicitaires non digitales (téléphone fixe, courrier).

Par ailleurs, des traitements pourront faire l'objet, autant que de besoin, du recueil de votre consentement, que vous pourrez retirer à tout moment sans que cela ne remette en cause les traitements réalisés antérieurement.

A cet effet, les finalités poursuivies par Nordnet sont les suivantes :

- Organiser des opérations de marketing (direct),
- Organiser des animations,
- Organiser des jeux concours et parrainage,
- Sonder les Clients, prospects ou les Utilisateurs,
- Commercialiser et déployer les Offres, ou les faire évoluer, les rationaliser, ou les supprimer le cas échéant,
- Gérer les activités publicitaires digitales (courriel, SMS, Box TV).

Nordnet est également susceptible de réaliser des traitements de vos DCP à des fins statistiques.

Enfin, Nordnet traite vos données pour répondre à ses obligations légales ou réglementaires.

A cet effet, les finalités poursuivies par Nordnet sont les suivantes :

- Répondre aux réquisitions des autorités et aux décisions de justice,
- Répondre au droit de communication des autorités y compris d'urgence, de messages d'alerte ou d'information d'intérêt général,
- Assurer le blocage, à l'utilisation, des mobiles déclarés volés le cas échéant,
- Collecter et conserver les données de connexion,
- Répondre aux demandes de blocage, d'alerte ou de suppression des autorités autorisées ou services de police,
- Collecter et conserver les données d'identification, notamment à des fins de lutte contre le terrorisme,

- Assurer le blocage de tout ou partie des Offres à la demande d'une autorité administrative, une juridiction, un corps arbitral,
- Répondre aux exigences liées à la compliance (« conformité »),
- Vérifier les oppositions au démarchage téléphonique.

### **17.3 DCP de tiers**

Dans le cas où le Client transmettrait à Nordnet les DCP d'une tierce personne, comme par exemple celles d'un l'Utilisateur éventuel, il garantit avoir obtenu son consentement exprès et préalable à la collecte, à la transmission et au traitement par Nordnet des dites DCP. Il s'engage par ailleurs préalablement à lui communiquer les Conditions contractuelles applicables à l'Offre souscrite et notamment les éléments figurant au présent article en ce compris, les droits dont elle dispose sur ses DCP, ainsi que leurs modalités d'exercice (cf. article 17.7).

### **17.4 Destinataires des DCP et localisations des Traitements**

Nordnet peut être amenée à transmettre, tout ou partie des DCP concernant le Client ou l'Utilisateur, comme toute personne dont les DCP seraient traitées par Nordnet, selon les finalités concernées, à :

- toute autorité et/ou personne devant être légitimement destinataire de ces informations y compris ses conseils soumis à une obligation de secret et commissaires aux comptes, ou
- tout service de Nordnet ayant légitimement à en connaître, ou
- tout partenaire ou sous-traitant de Nordnet, qui aurait besoin de ces informations pour proposer commercialement l'(les) Offres, recueillir/saisir la Commande, exécuter ou fournir tout ou partie de la(les) Offre(s), effectuer la livraison et/ou l'installation du(des) Matériel(s), et/ou les opérations dont il aurait été chargé par Nordnet (notamment au titre des missions de maintenance, d'assistance, de service client, de recouvrement, de prospection, d'audit, etc.), le cas échéant partiellement hors de l'Union Européenne en ce qui concerne la proposition commerciale de l'(des) Offre(s), la saisie de Commande, l'assistance et le service client.

Dans ce cadre, Nordnet prend toute précaution raisonnable afin de protéger les DCP et s'assure de l'existence de l'adéquation ou de garanties appropriées ou adaptées aux DCP traitées à l'occasion de ces accès, communications ou transferts, y notamment la conclusion des clauses contractuelles type de la Commission européenne (en cas de transfert hors de l'Union européenne).

### **17.5 Durée de conservation des DCP**

Les DCP sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus.

S'agissant des Traitements relatifs notamment à l'exécution du Contrat, les données peuvent être conservées au maximum pour une durée de trois ans à compter de la fin de la relation, ce qui ne prive pas Nordnet de conserver par ailleurs certaines données pour répondre à ses obligations notamment financières, comptables ou juridiques.

A l'issue de ce délai, tout ou partie des DCP peuvent être archivées par Nordnet pour le temps correspondant aux prescriptions légales ou aux obligations légales de conservation qui lui sont applicables

Pour plus de précisions, nous Vous invitons à consulter la Politique de Traitement de Nordnet sur le Site Nordnet, rubrique « Données personnelles ».

### **17.6 Sécurité des traitements de DCP**

Nordnet s'assure que les DCP soient traitées en conformité avec les exigences réglementaires et légales applicables, y compris lorsque certaines opérations sont réalisées par des sous-traitants. A cet effet, des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour éviter la perte, la mauvaise utilisation, l'altération et la captation des données personnelles sont mises en place par Nordnet et ses éventuels sous-traitants, tel que le chiffrement des données... Ces mesures sont adaptées selon le niveau de sensibilité des Données traitées et selon le niveau de risque que présentent le traitement concerné et sa mise en œuvre.

### **17.7 Exercice des droits liés aux DCP**

Conformément aux articles 15 et suivants du RGPD et aux articles 32 et suivants de la loi Informatique et Libertés, le Client, comme toute personne dont les DCP seraient traitées par Nordnet, bénéficie(nt) d'un droit d'accès, de rectification, à l'effacement, à la limitation du traitement, à la portabilité de ses(leurs) DCP, d'opposition au traitement de ses DCP, aux transferts hors UE, ainsi qu'à la transmission à des tiers à moins qu'elle ne soit nécessaire à l'exécution de l'Offre concernée, souscrite par le Client.

Le cas échéant, le Client, comme toute personne dont les Données seraient traitées par Nordnet peut notamment rectifier, compléter et mettre à jour les Données à caractère personnel le(s) concernant, qui sont inexacts, incomplètes ou périmées. Il peu(ven)t également formuler des directives générales ou particulières relatives à la

conservation, à l'effacement et à la communication des Données à caractère personnel le(s) concernant à son(leur) décès.

La loi prévoit que la publication des listes d'abonnés ou d'utilisateurs de réseaux ou services de communication électronique est libre sous réserve de la protection des droits des personnes. Le Client peut figurer sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs, dans les annuaires, ou consultables par l'intermédiaire d'un service de renseignement, ou décider de ne pas l'être.

Le Client, comme toute personne dont les Données seraient traitées par Nordnet peut exercer l'ensemble de ces droits en adressant une demande :

- par courrier à : Nordnet, Gestion Clients, 20 rue Denis Papin, CS 20458, 59664 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX, France, ou
- par courriel à l'adresse : [coordonnees@nordnet.com](mailto:coordonnees@nordnet.com) (seules les demandes portant sur les données à caractère personnel, adressées à cette adresse, seront traitées).

La demande devra être accompagnée de tout justificatif utile et devra préciser votre identité, vos coordonnées (adresse de Courrier électronique, numéro de téléphone, adresse postale, ...), le cas échéant le numéro de Contrat souscrit, le numéro d'Abonné, l'objet de votre demande, et justifier de votre identité s'il s'agit de l'exercice d'une demande d'accès, de portabilité, de suppression ou de communication des directives concernant les Données à caractère personnel de la personne après son décès.

En cas de demande incomplète, Nordnet pourra Vous demander de fournir toute information complémentaire, et/ou le cas échéant justificatif de votre identité et/ou de votre qualité à agir et, dans les cas prévus ou autorisés par la loi et le RGPD, éventuellement d'exposer les motifs légitimes relatifs à la demande.

Par ailleurs, dans le cadre de l'exercice du droit d'accès par lequel Vous demanderiez la transmission d'une copie supplémentaire des Données à caractère personnel traitées par Nordnet, Nordnet pourra subordonner la délivrance de cette copie au paiement d'une somme qui correspondrait aux coûts administratifs liés à la copie supplémentaire demandée.

Pour le cas où le traitement de votre demande ne Vous satisferait pas, Vous bénéficiez du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle, à savoir la CNIL (dont le site Internet est accessible à l'adresse : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

Par ailleurs, tout consommateur peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition dénommée « Bloctel » afin de ne plus être démarché téléphoniquement. Le consommateur peut s'inscrire sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou par courrier adressé à : SA Worldline, Immeuble River Ouest, 80 quai Voltaire – 95870 Bezons.

### **17.8 Politique de Traitement des DCP**

En complément de ce qui précède, la Politique de Traitement des DCP de Nordnet est accessible sur le Site Nordnet, rubrique « Données personnelles ».

### **17.9 Cookies**

Nordnet Vous informe qu'un ou plusieurs cookies (petits fichiers textes) peuvent s'installer automatiquement sur votre appareil lors de votre visite sur le Site Nordnet et l'Espace Client. Ces cookies permettent notamment à Nordnet d'assurer le bon fonctionnement des chaînes de navigation globale et de commande, mais également de personnaliser l'accès au Site Nordnet. Selon leur finalité, un consentement à leur installation sera préalablement requis.

Vous avez la possibilité de refuser à tout moment l'installation de ces cookies

Les consentements le cas échéant obtenus via le partenaire Axeptio de Nordnet sont conservés pendant six (6) mois. Le renouvellement des consentements est le cas échéant express.

Pour plus de précision, nous vous invitons à consulter la politique « cookies » de Nordnet, accessible sur le Site Nordnet.

## **18. CONFIDENTIALITE**

Nous Vous informons que les techniques, codes informatiques, outils de programmation, logiciels incluent dans le cadre de l'Offre, la documentation relatives aux éléments de l'Offre, les éléments de facturation, les gestes commerciaux, les communications qui Vous sont communiqués le sont à titre confidentiel et strictement personnel pour les seuls besoins de l'exécution du Contrat et ne peuvent être réutilisés à d'autres fins. Vous ne pourrez en aucun cas Vous prévaloir d'un quelconque droit ou d'une quelconque concession de licence sur tout ou partie de l'Offre et/ou ses composants à une autre fin.

Vous vous engagez pendant toute la durée du Contrat et pendant les cinq (5) ans qui suivront sa cessation, à :

- garder ces éléments confidentiels et à ne pas les divulguer ou les communiquer à des tiers, par quelque moyen que ce soit, sauf à être en mesure de prouver que l'information est dans le domaine public sans faute ni négligence de votre part,
- ne rien entreprendre qui soit susceptible de porter atteinte directement ou indirectement à cette confidentialité,
- ne pas les utiliser à d'autres fins que celle de la bonne exécution du Contrat.

Vous vous engagez, à l'issue du Contrat à effacer et/ou détruire le Service et la documentation qui lui est éventuellement associée, quel que soit son support.

## 19. UTILISATION DE L'(DES) OFFRE(S) SOUSCRITE(S)

### 19.1 Utilisation conforme

Nordnet fournit des Offres qui obéissent aux critères de qualité habituels dans le domaine des communications électroniques compte tenu de leur nature et de la technologie employée, et sous réserve du respect par le Client des Conditions Contractuelles. En revanche, Nordnet ne garantit pas l'adéquation de ses Offres résidentielles avec des besoins personnels et spécifiques du Client.

Vous vous engagez à utiliser l'Offre souscrite dans le respect des Conditions Contractuelles, licences, lois et règlements applicables.

Sont exclues toute utilisation de l'Offre de type mise à disposition de serveur Internet, partage de connexion en dehors du foyer ou local et utilisation d'adresse IP fixe (hors la Souscription de l'Option IP fixe).

L'Offre ne peut en aucun cas être utilisée en dehors du cercle privé de famille restreint, et notamment dans des lieux ouverts au public ou espaces commerciaux ou de loisirs (hôtels, gîtes, bars, restaurants, centres de loisirs ou de vacances, ...) et/ou mis à disposition du public ou de personnes ne fréquentant pas régulièrement le local, ou encore à partir de bornes en libre-service, d'espaces de type « Cyber », de salons de démonstration temporaires ou permanents.

L'Offre n'est pas adaptée à des utilisations spécifiques d'Internet notamment nécessitant un temps de réponse ou ping rapide, et/ou un débit et/ou une bande passante importante, telles que les jeux vidéo en réseau par exemple ou encore, sans que cette liste ne soit limitative, le téléchargement soutenu (mise à jour de logiciels ou liées au système d'exploitation ou applications utilisées, jeux vidéo, peer-to-peer, VOD...). De façon générale, les usages ne supportant pas le temps de transit lié aux contraintes d'une transmission par voie satellitaire sont déconseillés.

Il est précisé que la technologie peut supporter une utilisation du streaming ou tout usage équivalent (quel que soit son origine : flux TV, plateforme dédiée ou de partage de vidéos, etc.), dans la limite d'un flux HD (pour neosat 50) ou d'un flux FHD (pour neosat 100), et dans le cadre du trafic priorisé, en tenant compte des contraintes précitées liées à la technologie.

Votre attention est attirée sur le fait que la liaison satellite est soumise à des aléas liés à la technologie employée notamment en cas de conditions météorologiques défavorables. A ce titre, il Vous est recommandé de ne pas utiliser ce Service pour y raccorder tout système lié à la sécurité des personnes ou des biens.

Les activités à risque (impliquant le stockage, la réception ou la transmission de données, de même que la mise en œuvre des applications sensibles ou de grande valeur, nécessitant par exemple un fonctionnement sans défaut, maintenance, ou fluctuation de débits, tel que les équipements de surveillance ou de gestion dans des environnements à risque, les installations nucléaires, la navigation et/ou communication aérienne, le contrôle du trafic aérien, les appareils médicaux, ou encore les systèmes de contrôle de la sécurité des biens et des personnes, les systèmes d'armement, etc.) ne peuvent être exercées par le biais de l'Offre y compris le cas échéant le Matériel.

Le matériel, les logiciels, les données techniques ou la technologie et, les services fournis directement ou indirectement dans le cadre de l'Offre peuvent être soumis aux lois et réglementations américaines en matière d'exportation et aux lois commerciales d'autres gouvernements nationaux qui peuvent s'appliquer à leur importation, leur utilisation, leur distribution ou leur exportation. Ces règlements comprennent, sans toutefois s'y limiter, le Règlement sur l'administration des exportations et le Règlement sur le contrôle des avoirs étrangers. Il Vous appartient le cas échéant de Vous conformer à ces lois. Vous ne pourrez dès lors, sans autorisation préalable du gouvernement des États-Unis, les exporter, réexporter ou transférer, directement ou indirectement, à un pays soumis à un embargo commercial américain ou à l'un de ces pays (la liste actuelle comprend Cuba, l'Iran, la Corée du Nord, le Soudan et la Syrie, la région de Crimée d'Ukraine, ou tout amendement ultérieur), ou à toute personne ou entité figurant sur les listes des parties restreintes du gouvernement américain, ou encore à un utilisateur final engagé dans des activités interdites ou pour une utilisation finale, directement ou

indirectement liée à la conception, au développement, à la production ou à l'utilisation d'armes de destruction massive, y compris les armes nucléaires, chimiques ou biologiques, et/ou la technologie des missiles pour les délivrer. Ces dispositions peuvent Vous être applicables y compris à l'issue du Contrat, cette clause y survivant.

Nordnet n'ayant pas l'obligation de contrôler la qualité et les usages des Clients ou Utilisateurs de l'Offre, elle ne sera pas tenue de faire une quelconque vérification à ce titre, de sorte qu'il ne peut lui être reproché une inadéquation de l'Offre aux usages réalisés.

En cas de préjudice subi en relation avec une activité faisant l'objet d'une restriction d'usage, la responsabilité de Nordnet ne pourra être engagée et le Client en assumera la responsabilité.

Vous êtes seul responsable des données que Vous consultez, interrogez, stockez, transférez ou téléchargez grâce à l'Offre. En outre, il Vous appartient de veiller à la sécurité et aux éventuelles modérations des Services dès lors qu'ils sont utilisés avec un réseau de type Internet.

Plus particulièrement mais non limitativement, Vous vous interdisez de stocker, publier, communiquer ou diffuser en ligne, par quelque moyen que ce soit, des contenus illicites quel qu'il soit, tels que des images, écrits, messages écrits ou sonores, films, liens ou tout type de support quel qu'il soit notamment en matière de protection des mineurs (pornographie, pédophilie ...), d'apologie de crimes contre l'humanité, d'incitation à la haine raciale et à la violence, d'atteinte à la dignité humaine, de suicide, de terrorisme, de fraude aux services bancaires, d'adhésion à une secte, d'atteinte au droit à l'image, à la vie privée, de diffamation, d'atteinte aux droits de propriété intellectuelle.

Vous vous interdisez également d'exercer ou de participer de quelque manière que ce soit, activement ou passivement à toute forme de malveillance informatique ou à toute opération de nature à perturber les infrastructures ou le réseau de Nordnet, de ses opérateurs techniques ou de tous tiers, ou encore à provoquer des interférences avec leurs réseaux, signaux, matériels ou équipements sous peine de voir votre responsabilité engagée.

Toute opération de publipostage (envoi en nombre de Courriers électroniques, en vue d'informer ou de promouvoir une personne, une offre commerciale, un produit ou un service) est soumise à l'autorisation expresse préalable de Nordnet. A défaut de respecter ces règles, tout ou partie de l'Offre, en ce compris notamment l'envoi de Courriers électroniques, pourra être bloqué conformément à l'article 20 « Blocage ».

Si le Service contient un logiciel, Vous vous interdisez de :

- réaliser toute opération et notamment toute utilisation, reproduction ou communication du logiciel autre que celles prévues dans le texte de la licence qui lui est associée ou prévues au sein des conditions contractuelles du Service concerné,
- effectuer sur le logiciel toute opération de décompilation, d'ingénierie inverse ou toute opération similaire, (telle que prévue à l'article L.122-6-1 du Code de la propriété intellectuelle).

Si l'Offre est utilisée dans le cadre d'une activité commerciale, Vous vous engagez à respecter les règles juridiques applicables, notamment en matière de vente en ligne, de fiscalité, et d'édition d'un site Internet.

Vous reconnaissez avoir connaissance de la nature du réseau Internet et, en particulier :

- de l'instabilité de ses performances techniques et de la possibilité d'interruptions, lenteurs et inaccessibilités non imputables à Nordnet.
- de la nécessité de veiller à la sécurité des Produits ou Services et de vos informations dès lors qu'ils sont utilisés avec ce réseau.

Nordnet Vous rappelle enfin, dans le cadre d'une Commande de Service de communications électroniques, que conformément aux dispositions de l'article L.336-3 du Code de propriété intellectuelle, « La personne titulaire de l'accès à des services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres Ier et II lorsqu'elle est requise.

*Le manquement de la personne titulaire de l'accès à l'obligation définie au premier alinéa n'a pas pour effet d'engager la responsabilité pénale de l'intéressé, sous réserve des articles L. 335-7 et L. 335-7-1. »*

Vous êtes informé qu'en cas de violation de l'obligation prévue à l'article susvisé, l'ARCOM (Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique) pourrait Vous identifier et Vous envoyer, par voie électronique et par l'intermédiaire de Nordnet, une recommandation Vous rappelant notamment l'obligation de surveiller votre accès à Internet et l'existence de moyens de sécurisation permettant de prévenir l'utilisation prohibée de l'accès Internet.

Si dans les six (6) mois suivant l'envoi de cette recommandation, il est constaté une nouvelle violation de votre obligation de surveiller votre accès Internet, l'ARCOM pourrait Vous adresser une nouvelle recommandation.

En cas de persistance des faits, l'ARCOM peut transmettre ces informations à l'autorité judiciaire qui est susceptible d'engager des poursuites.

Dans ce cadre, le juge qui constaterait que Vous avez fait preuve d'une négligence caractérisée en ne sécurisant pas votre accès à Internet peut Vous condamner à l'amende prévue pour les contraventions de cinquième classe (jusqu'à mille cinq cents (1 500) euros ou trois mille (3 000) euros en cas de récidive).

Si Vous vous rendez coupable d'actes de contrefaçon, c'est-à-dire si Vous portez atteinte à des droits de propriété intellectuelle via votre Offre, la peine risquée peut aller jusqu'à trois (3) ans d'emprisonnement et trois cent mille (300.000) euros d'amende, ainsi qu'à une peine complémentaire de suspension de votre accès Internet pour une durée maximale d'un (1) an, assortie de l'interdiction de souscrire pendant cette période un autre contrat portant sur un service de même nature auprès de tout opérateur.

Nordnet rappelle enfin que le piratage nuit à la création artistique et à l'économie du secteur culturel et que des offres légales sont accessibles sur Internet afin de télécharger des contenus culturels licitement dans le respect des droits d'auteur et des droits voisins.

### **19.2 Respect des droits de Nordnet**

Sans préjudice de l'article 17.1 « DCP traitées », Vous reconnaissez que Nordnet est titulaire de tout droit sur les bases de données, les informations qui y sont présentes, les extraits et compilations de ces bases de données et ce, pour le monde entier et que ces bases peuvent contenir les informations que Vous avez transmises à Nordnet au titre du Contrat et toute information que Nordnet aurait pu obtenir dans le respect de la loi Informatique et Libertés.

En conséquence, Vous vous interdisez de porter atteinte de quelque manière que ce soit, à ces éléments pouvant par ailleurs faire l'objet de droits de propriété intellectuelle. Toute utilisation, représentation ou reproduction, directement ou indirectement, hors de l'utilisation normale de l'Offre, peut constituer une contrefaçon au titre du Code de la Propriété Intellectuelle et est passible de poursuites judiciaires.

### **19.3 Signalement**

Nordnet met à la disposition des internautes un dispositif de signalement des contenus illicites. Nordnet Vous rappelle à cet égard que le fait pour toute personne, de présenter à un fournisseur d'accès Internet ou à un fournisseur d'hébergement, un contenu ou une activité comme illicite et alors qu'elle sait que le contenu ou l'activité n'est pas illicite, est puni d'une peine d'un (1) an d'emprisonnement et de quinze mille (15 000) euros d'amende.

Nordnet Vous rappelle qu'en présence d'un contenu illicite ou potentiellement illicite, l'accès au Service peut être bloqué.

Par ailleurs, en présence d'un contenu susceptible d'être illicite ou contraire à l'image de marque de Nordnet (pornographie...), elle pourra Vous demander leur modification ou leur suppression. En fonction des circonstances, le Contrat pourra être résilié de plein droit ou être bloqué sans pouvoir donner lieu à un dédommagement.

## **20. BLOCAGE**

Lorsque tout ou partie de l'(des) Offre(s) souscrite(s) n'est pas utilisée conformément aux Conditions Contractuelles ou dans des conditions respectueuses des droits des tiers et/ou de la réglementation ; en cas de notification de tiers ; en cas de menace ou d'incident de sécurité causé par le Client ; en cas de menace ou d'incident de sécurité causé par un tiers ; ou encore en cas de défaut de paiement ; et de façon générale de non-respect des stipulations ou obligations définies au Contrat, Nordnet peut, bloquer en tout ou partie l'(des) Offre(s) souscrite(s) jusqu'à ce que Vous ayez remédié aux circonstances ayant provoqué le blocage.

Par ailleurs, afin d'assurer sa propre sécurité, comme la vôtre, ou celle de l'Utilisateur de l'(des) Offre(s), Nordnet pourra également procéder au blocage de tout ou partie de l'(les) Offre(s) souscrite(s) en cas (de tentative) d'attaque/de violation/d'accès et/ou de maintien frauduleux subi par Nordnet au niveau de ses infrastructures, logiciels, bases de données ou de tout ou partie de son système de traitement automatisé de données.

Nordnet Vous informera de la mise en œuvre de ce blocage par tout moyen approprié, sous réserve que vos coordonnées soient complètes et à jour.

Vous demeurez pendant le blocage tenu d'exécuter les obligations issues du Contrat. Seules les obligations de Nordnet seront suspendues jusqu'à l'issue du blocage. Si toutefois le blocage de tout ou partie de

l'Offre était causé par le fait d'un tiers, Nordnet vous indemniserait pour la suspension de la partie de l'Offre correspondante.

En outre, en cas de mise en péril par Vous-même ou un tiers des infrastructures de Nordnet, et/ou de celles de ses opérateurs partenaires ou encore de celles d'autres utilisateurs d'une Offre souscrite comme en cas de compromission de la fourniture de tout ou partie de l'Offre dans des conditions habituelles et normales (ex : attaques ou actes de malveillance informatique), Nordnet, et le cas échéant ses opérateurs partenaires, se réservent le droit de suspendre tout ou partie de l'(des) Offre(s) concernée(s) sans délai, pour le temps nécessaire au rétablissement, avec votre participation le cas échéant, de conditions de sécurité suffisantes ou normales.

Nordnet fera ses meilleurs efforts pour vous avertir de cette suspension dans les plus brefs délais.

Toutefois, au regard de la nature du manquement, ou si la situation perdurait au-delà des mesures prises ou se reproduisait, ou si Vous ne procédiez pas aux évolutions nécessaires permettant le rétablissement des conditions normales d'utilisation, Nordnet se réserverait la possibilité de procéder à la résiliation immédiate de l'(des) Offre(s) concernée(s) et/ou liée(s).

Enfin, Nordnet peut procéder au blocage, voire à la résiliation, de tout ou partie de l'Offre sur décision ou demande d'une autorité ou juridiction compétente.

Pour le cas particulier où Vous subiriez une difficulté financière particulière, au regard notamment de votre patrimoine, de l'insuffisance de vos ressources ou de vos conditions d'existence, entraînant un défaut de paiement des factures émises au titre de l'Offre souscrite, Vous devrez en aviser Nordnet dans les plus brefs délais, justifiant de votre situation et d'une demande d'aide adressée à votre collectivité de rattachement ou des démarches entreprises auprès des organismes compétents (ex : Commission de surendettement). Cette notification devra être adressée à Nordnet avant qu'elle ne procède le cas échéant à la suspension, voire la résiliation de l'Offre pour défaut de paiement afin de pouvoir étudier avec Vous si nécessaire la situation.

La fourniture d'un service de communications électroniques pourrait dès lors être maintenue, en tout ou partie, sous réserve que la technologie et notamment l'opérateur gérant le réseau satellite le permettent, et que les composantes de l'Offre puissent être scindées, jusqu'à ce que la collectivité ou l'organisme ait statué sur la demande d'aide ou vos démarches. Le service maintenu le cas échéant peut être restreint par l'opérateur concerné ou Nordnet, sous réserve, pour la téléphonie fixe, de préserver la possibilité de recevoir des appels ainsi que de passer des communications locales et vers les numéros gratuits et d'urgence, et pour le Service d'accès Internet, de préserver un accès fonctionnel (le débit pouvant être restreint) aux services de communication au public en ligne et de courrier électronique.

Vous serez dès lors avisé par courrier du délai et des conditions, définis par décret, dans lesquels la fourniture du(des) Service(s) de communications électroniques de l'Offre peut le cas échéant être réduite ou suspendue ou faire l'objet d'une résiliation de votre Contrat à défaut de régularisation du défaut de paiement afférent.

## **21. MODIFICATION DU CONTRAT**

**Conversion :** Modification de votre Contrat d'abonnement correspondant à la résiliation de votre Offre de services Internet actuelle au profit de la Souscription d'une Offre de services Internet appartenant à une gamme d'Offres et/ou utilisant une technologie de connexion différente.

**Migration :** Modification de votre Contrat d'abonnement correspondant à la résiliation de votre Offre de services Internet actuelle au profit de la Souscription d'une Offre de services Internet appartenant à la même gamme d'Offres.

### **21.1 Modification à l'initiative de Nordnet**

Nordnet se réserve le droit de supprimer ou de faire évoluer tout ou partie de ses Conditions contractuelles, Offres, en ce compris les Options, Matériels, Produits ou Services en proposant alors des caractéristiques équivalentes ou supérieures, sans en altérer la qualité. Vous serez informé de cette évolution par lettre simple ou par Courrier électronique un minimum d'un (1) mois avant son entrée en vigueur, sauf si les évolutions visées ci-avant sont exclusivement au bénéfice du consommateur, ont un caractère purement administrative et n'ont pas d'incidence grave pour le consommateur, ou découlent directement de la législation applicable.

Vous disposerez le cas échéant, à l'issue de ce délai, de quatre (4) mois pour procéder éventuellement à la résiliation de votre abonnement sans frais. Au-delà, les modifications seront réputées acceptées à moins que Vous n'y ayez préalablement et expressément adhéré.

En cas de suppression, Vous ne pourrez plus bénéficier de l'Offre, et le cas échéant de tout ou partie de l'Option, Matériel, Produit ou Service concerné au jour de la résiliation effective, et serez alors remboursé de toute somme payée par avance couvrant une période postérieure à la date d'effet de la cessation.

## **21.2 Modification à l'initiative du Client**

### **21.2.1 Définitions**

**Modification ascendante** : désigne la demande de modification (de type conversion ou migration) vers une Offre supérieure au sein de la gamme d'Offres neosat, ou dont le tarif, hors promotion, est supérieur à l'Offre neosat que Vous avez précédemment souscrite. Elle est réalisée sans frais.

**Modification descendante** : désigne la demande de modification (conversion ou migration) vers une Offre inférieure au sein de la gamme d'Offres neosat, ou dont le tarif, hors promotion, est inférieur ou égal à l'Offre neosat que Vous avez précédemment souscrite. Elle est facturée au tarif indiqué par Nordnet, sur le Site Nordnet et/ou lors de la Commande afférente, et/ou aux Conditions contractuelles.

### **21.2.2 Principes généraux**

Vous pouvez demander à tout moment à modifier l'Offre souscrite par une autre Offre proposée par Nordnet si cela est possible au regard des conditions de modification (migration ou conversion) de l'Offre actuellement souscrite et de celle que Vous souhaitez souscrire.

Il Vous appartient donc de vérifier, au préalable, votre éligibilité à l'Offre souhaitée, les caractéristiques et conditions de l'Offre souhaitée, ainsi que celles liées à la migration ou conversion, la compatibilité, la configuration et/ou les Pré-requis nécessaires de vos équipements, installation, logiciels,... au jour du changement d'Offre.

Vous devez procéder à la demande de modification d'Offre en ligne sur le Site Nordnet ou, à défaut, Vous adresser à l'assistance de Nordnet (cf. article 28.1 « Assistance téléphonique ») et transmettre par voie électronique ou postale selon le process défini par Nordnet l'ensemble des informations, documents et/ou pièces justificatives nécessaires.

Les conditions de modification (date d'effectivité, frais, facturation, modalités de paiement, durée ou report d'engagement, incidence sur les Matériels de l'une ou l'autre Offre ...) sont spécifiées par Nordnet notamment sur le Site Nordnet, et/ou aux Conditions contractuelles, et/ou tout document s'y rapportant.

Sauf indication contraire ou opposition de votre part, les modalités de paiement définies au titre de l'Offre actuellement souscrite seront reportées sur la nouvelle Offre souscrite. Les éventuels frais liés à la modification d'Offre, en cas de Modification ascendante, tels qu'indiqués dans votre nouvelle Offre seront prélevés lors de la première facturation de votre nouvelle Offre, une fois souscrite.

Toute demande de modification vaut :

**- Résiliation de l'(des) Offre(s) actuellement souscrite(s) au jour de l'effectivité de la modification d'abonnement.** Les Options actuellement souscrites pourront être reportées, sur votre demande, adressée dans les conditions définies ci-avant, et sous réserve qu'elles soient compatibles avec la nouvelle Offre. De même, les Services, Produits ou Matériels qui seraient inclus dans le cadre de l'Offre actuellement souscrite, qui ne seraient pas inclus au titre de la nouvelle Offre pourront, sous réserve de leur disponibilité au sein de cette Offre, être souscrites, sur votre demande, adressée dans les conditions définies ci-avant, voire via une Offre complémentaire de Nordnet, soumise dès lors à ses propres caractéristiques, conditions contractuelles, tarifs et conditions de Souscription (cf. par exemple les Offres mobile). Vous pourrez également conserver l'(les)adresse(s) de messagerie électronique définie(s) dans le cadre de l'Offre actuellement souscrite au titre des adresses incluses dans le cadre de la nouvelle Offre souscrite. Vous êtes informé par ailleurs que vos Identifiants pourraient être modifiés en tout ou partie à l'occasion de la modification d'abonnement.

Vous devrez de plus procéder au retour des Matériels loués ou mis à votre disposition au titre de l'Offre actuellement souscrite, dans les conditions définies aux présentes, sauf stipulation contraire. Le cas échéant, si un Matériel précédemment mis à votre disposition ou loué pouvait, sur indication de Nordnet, être conservé dans le cadre de la nouvelle Offre, il n'aura alors pas à être retourné à Nordnet, et Vous ne serez pas facturé pour son non-retour. Le Matériel sera alors rattaché à la nouvelle Offre souscrite. Dès lors, Vous ne recevrez pas le Matériel (identique ou similaire) mis à votre disposition ou loué au titre de la nouvelle Offre souscrite.

Si Vous êtes tenu par une durée d'engagement au titre de l'Offre actuellement souscrite, Vous restez, sauf conditions expresses contraires, redevable des frais liés à la résiliation anticipée de votre engagement au titre de cette Offre, de même le cas échéant des frais de résiliation.

**- Commande et acceptation des Conditions Contractuelles et tarifaires de la nouvelle Offre** en vigueur au jour de votre demande de modification d'abonnement, en ce compris notamment les conditions spécifiques qui seraient le cas échéant applicables à la modification d'abonnement, les Pré-requis et les caractéristiques de l'Offre (sous réserve de sa disponibilité à la modification d'abonnement), dont Vous vous engagez à prendre connaissance préalablement à la demande de modification d'Offre.

En complément de ce qui précède, Nordnet ne pourra traiter votre demande de modification d'abonnement que, si la modification d'abonnement vers l'Offre souhaitée est possible et autorisée par Nordnet, si elle est complète et valide, adressée selon les modalités définies, et si Vous respectez les Conditions contractuelles applicables à l'Offre, actuellement souscrite et à l'Offre que Vous souhaitez souscrire, ainsi que le cas échéant aux conditions spécifiques de modification d'abonnement définies par Nordnet. En cas de refus de votre demande de modification par Nordnet, Vous en serez informé par Nordnet par Courrier électronique ou tout autre moyen de communication visé à l'article 26 « Notifications », et l'Offre actuellement souscrite sera maintenue, sauf demande de résiliation écrite de votre part à Nordnet.

Pendant le délai de modification de l'Offre Vous conserverez l'Offre dont Vous bénéficiez au jour de votre demande, sauf condition contraire applicable.

Vous êtes informé que de nouveaux identifiants pourront Vous être attribués au titre de l'Offre filaire.

### **21.2.3 Conversion entre Offres d'accès/Services Internet par satellite**

Vous êtes informé qu'une conversion d'une Offre d'accès Internet par satellite vers une Offre sous une autre technologie satellitaire ou un autre opérateur satellitaire peut être impossible ou soumis notamment au remplacement du Matériel de connexion, tel que le Kit Satellite, en complément des principes généraux définis à l'article 21.2.1 ci-avant, et des conditions spécifiques qui seraient applicables à la modification d'abonnement. La conversion vers une Offre non disponible à la Souscription sur le Site Nordnet au jour de la demande est impossible.

Le Jour de réinitialisation des volumes consommé et le cas échéant priorisé (J), selon l'Offre actuellement souscrite, pourra être modifié par rapport à celui défini pour l'Offre que vous souhaitez souscrire.

Si Vous louez ou disposez d'un Kit Satellite mis à votre disposition au titre de l'Offre actuellement souscrite, il sera maintenu, s'il est compatible, dans le cadre de votre nouvelle Offre. Il n'aura alors pas à être retourné à Nordnet, et Vous ne serez pas facturé pour son non-retour. Le Matériel sera alors rattaché à la nouvelle Offre souscrite. Dès lors, Vous ne recevrez pas le Matériel (identique ou similaire) mis à votre disposition ou loué au titre de la nouvelle Offre souscrite.

### **21.2.4 Conversion vers une Offre d'accès/Services Internet filaire**

Vous pouvez demander à convertir votre abonnement à l'Offre neosat souscrite vers une Offre d'accès Internet filaire proposée par Nordnet (ci-après « Offre Internet filaire »), sous réserve de l'éligibilité et de la raccordabilité de votre lieu d'installation aux Offres filaires de Nordnet.

En complément des principes généraux définis à l'article 21.2.1 ci-avant et le cas échéant des conditions spécifiques qui seraient applicables, il est précisé que **si Vous êtes un consommateur, et si la durée d'engagement au titre de l'Offre neosat souscrite n'est pas échu au jour de votre demande de modification, alors selon les conditions applicables, si la durée ne peut être reportée sur la nouvelle Offre, alors Vous serez tenu au règlement des sommes dues au titre de l'article L.224-28 du Code de la consommation, à moins que Vous ne bénéficiez de l'Option neosat COOL (cf. articles 22.1 et 23).**

### **21.3 Circulation du Contrat**

Le Client ne peut céder, transférer, déléguer ou licencier pour quelque cause que ce soit, de façon totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit, les droits et obligations découlant du Contrat à un tiers, sans l'accord écrit et préalable de Nordnet. Le cas échéant, la circulation du Contrat sera notamment soumise à la compatibilité et la disponibilité de l'Offre neosat souscrite, à la transmission des éléments et justificatifs nécessaires par le cédant et/ou le cessionnaire, dont un moyen de paiement valide. A défaut, Nordnet se réserve le droit de bloquer ou résilier le Contrat dans les conditions définies à l'article 20.

Nordnet pourra procéder à ces mêmes opérations sous réserve de Vous en informer par courrier ou courriel.

Nordnet pourra librement avoir recours à un ou plusieurs tiers pour exécuter tout ou partie de ses obligations au titre du présent Contrat.

En cas de décès de l'Abonné, Nordnet étudiera la demande (résiliation, cession, ...) des ayants-droit relative à l'Offre, sous réserve de la réception de tout justificatif utile et/ou en cas de cession le cas échéant

des informations nécessaires et moyen de paiement valide, sous réserve dès lors que l'Offre soit compatible et disponible.

## **22. RESILIATION**

La résiliation est entendue au sens de l'article 1229 du Code civil et ne donne lieu à aucune restitution entre le Client et Nordnet (hors le retour du(des) Matériel(s) et le paiement des sommes dues au titre du Contrat et/ou le cas échéant de la rupture anticipée de l'engagement souscrit).

### **22.1 Résiliation sans faute**

Vous pouvez résilier le Contrat, ou le cas échéant l'Offre concernée (y compris chacune des Options souscrites), à tout moment, en adressant par écrit votre demande de résiliation datée et signée et rappelant votre numéro de Client ainsi que l'Offre concernée et/ou l'Option concernée (cf. article 26 « Notifications »). Votre demande de résiliation sera prise en compte dans un délai de dix (10) jours à compter de la date de réception par Nordnet de votre demande (date de résiliation effective), sauf indication contraire de votre part précisant un délai de résiliation plus long, ne pouvant toutefois excéder deux (2) mois, sauf délai dument motivé et accordé à titre exceptionnel par Nordnet. 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 êtes lié par une période d'engagement, Vous êtes tenu d'acquitter en une fois les sommes restant dues jusqu'au terme de cette dernière, comme indiqué à l'article 23 « Conséquences de la cessation du Contrat », sauf si Vous bénéficiez de l'Option neosat COOL et si Vous résiliez votre Offre du fait de votre éligibilité à une offre d'accès Internet par fibre optique (sous réserve le cas échéant d'en apporter la preuve).

### **22.2 Résiliation du Client pour motif légitime**

Si Vous êtes un consommateur ou que Vous agissez en tant que non-professionnel, et si Vous êtes affecté par une circonstance exceptionnelle nécessitant la résiliation anticipée du Contrat, sur demande adressée à Nordnet par une personne disposant de la qualité à agir, par écrit, accompagné des justificatifs nécessaires, en précisant le numéro d'abonné, le numéro de Contrat, et l'Offre ou dans le cadre de la garantie légale de conformité dans les conditions légales applicables, Nordnet procédera à la résiliation, sans frais du Contrat conclu. Ces circonstances exceptionnelles sont limitativement énumérées par le Conseil National de le Consommation et sont reportées au sein du présent article. Ces circonstances peuvent évoluer.

La résiliation prendra effet dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception par Nordnet de la demande justifiée et complète de résiliation. Nordnet pourra demander tout justificatif non fourni par le Client, qui lui paraît utile avant d'examiner la demande.

#### **- Déménagement**

En cas de déménagement du Client ou de l'Utilisateur principal de l'Offre souscrite hors de la Zone de couverture, Vous devrez en informer Nordnet dans les trente (30) jours. Vous serez autorisé à résilier votre abonnement dès lors que Vous produirez un document pertinent au nom du Client ou de l'Utilisateur principal de l'Offre (facture d'électricité, de téléphone, etc.), justifiant du déménagement, de la nouvelle adresse et le cas échéant de la qualité d'Utilisateur principal de l'Offre.

Si Vous déménagez au sein de la Zone de couverture, vous devrez signaler votre nouvelle adresse à Nordnet, et procéder à la désinstallation (sous réserve que Vous n'ayez pas pris l'engagement de la maintenir au lieu d'installation quitté par exemple dans le cadre d'une subvention sollicitée) puis à la nouvelle installation du Kit Satellite et du(des) Matériel(s). De nouveaux frais de mise en service pourront vous être facturés à cette occasion.

En cas de déménagement dans une zone éligible à l'Internet haut-débit filaire, Vous pouvez soit conserver votre Offre actuelle, soit demander à migrer vers une Offre d'abonnement comprenant un Service d'accès Internet filaire comme indiqué à l'article 21.2 « Modification à l'initiative du Client », si la migration est possible selon les conditions de migration en vigueur. Des frais de migration et de mise en service pourront vous être facturés à cette occasion, selon les conditions précisées dans le cadre de la migration demandée. Une mise à jour ou une modification du Matériel pourra également être éventuellement nécessaire.

#### **- Résiliation en cas de défaut de signal**

Vous pourrez demander la résiliation du Contrat sans indemnité dans un délai maximal de trente (30) jours à compter de la réception du Matériel si votre connexion Internet par Satellite ne fonctionne pas, sous réserve du respect des conditions suivantes :

- votre installation doit être conforme aux exigences techniques,
- le dysfonctionnement ne doit pas être lié à un défaut, une panne, une mauvaise installation ou un mauvais pointage de votre équipement (ordinateur, appareil connecté, Parabole, etc.) ou du(des) Matériel(s) mis à votre disposition par Nordnet

(dans ce cas, le Matériel sera échangé dans les conditions prévues à l'article 11.5), ou encore à une mauvaise activation et/ou paramétrage du(des) Matériel(s) ou du(des) Service(s).

Nordnet pourra effectuer tout diagnostic à distance et décider de dépêcher sur place un technicien, expert et/ou antenniste pour confirmer son diagnostic et vérifier que la Parabole a été installée à un endroit adapté et qu'aucun signal ne peut être obtenu. Si le technicien, expert et/ou antenniste conclut à une erreur d'installation de votre part, Nordnet Vous facturera la somme de 300 euros TTC au titre de cette prestation de vérification.

#### **- Décès**

En cas de décès du titulaire du Contrat, ou de l'Utilisateur principal du Contrat ayant la qualité de conjoint, ascendant ou descendant direct du Client, ses héritiers ou ayants-droit pourront demander la résiliation anticipée du Contrat, en justifiant de leur intérêt à agir et en présentant un document attestant du décès et le cas échéant de la qualité de l'Utilisateur principal.

#### **- Perte d'emploi (licenciement) / Surendettement**

En cas de perte d'un emploi à durée indéterminée ou de surendettement du Client (faisant suite à la décision de recevabilité du dossier par la Commission de surendettement des particuliers), Vous pouvez demander la résiliation anticipée du Contrat, en présentant tout justificatif nécessaire tel que la copie de l'attestation pôle emploi remise par l'employeur ou tout autre document similaire, la notification de la recevabilité de votre dossier par la Commission de surendettement des particuliers.

#### **- Motifs légitimes particuliers**

Nordnet Vous remboursera les sommes qu'elle Vous aura facturées et que Vous aurez payées au titre de l'Offre souscrite, si malgré vos vérifications préalables à la Commande ou à la nouvelle installation en cas de déménagement, Vous êtes dans l'impossibilité d'installer la Parabole, et Vous résiliez le Contrat dans l'un des cas suivants :

- lorsqu'un obstacle empêche localement depuis votre habitation de bénéficier d'une vue suffisamment dégagée nécessaire à la réception des signaux de communications électroniques transmis, sans que cet obstacle ne Vous soit imputable ;

- lorsque la proximité d'une source électromagnétique puissante empêche désormais la réception de signaux de communications électroniques transmis ;

- lorsqu'en vertu de l'application particulière de règles d'urbanisme définies localement ou dans le code de l'urbanisme l'installation de la Parabole chez Vous devient impossible ;

- en raison d'obstacles juridiques (interdiction du propriétaire de l'immeuble, du syndicat de copropriété, site classé, etc.).

Cette résiliation devra intervenir dans un délai maximal de trente (30) jours à compter de la réception du(des) Matériel(s), ou de la notification de votre déménagement. Nordnet se réservera le droit de vérifier la réalité du motif allégué sur pièces ou sur place notamment en dépêchant sur place un technicien, expert et/ou antenniste. Si le technicien, expert et/ou antenniste conclut que le motif allégué n'est pas avéré, Nordnet Vous facturera la somme de 300 euros TTC au titre de la prestation de vérification-expertise.

#### **- Liquidation judiciaire**

En cas de mise en liquidation judiciaire du Client, le Contrat pourra être résilié, pour le compte du Client, par le liquidateur judiciaire désigné par la juridiction compétente, en présentant tout justificatif nécessaire.

- Force majeure au sens habituellement reconnu par la jurisprudence française (cf. article 25 « Force majeure »).

#### **- Mise en détention**

En cas de mise en détention du Client ou de l'Utilisateur principal de l'Offre souscrite, pour une durée minimale de trois (3) mois, dans un établissement pénitentiaire, rendant l'utilisation de l'Offre impossible, le Client pourra demander la résiliation anticipée de l'Offre souscrite, en présentant tout justificatif nécessaire lié à l'incarcération (mentionnant sa durée), et le cas échéant à la qualité de l'Utilisateur principal.

- Maladie grave, hospitalisation longue durée (d'une durée minimale de trois mois) ou handicap

En cas de maladie grave, d'hospitalisation longue durée ou de handicap du Client ou de l'Utilisateur principal de l'Offre souscrite, rendant impossible l'usage de l'Offre, le Client pourra demander la résiliation anticipée de l'Offre souscrite, en présentant un certificat médical attestant de l'impossibilité d'utiliser l'Offre ainsi que sur son caractère

permanent ou de longue durée (supérieur à trois mois), et le cas échéant un justificatif lié à la qualité de l'Utilisateur principal.

- Ecart significatif de performance (sauf accès à Internet)

Le consommateur peut résilier le Contrat, sans aucun frais, en cas d'écart significatif, permanent ou fréquent, entre les performances réelles d'un service de communications électroniques, autre qu'un service d'accès à l'Internet, et les performances mentionnées dans le Contrat.

## **22.3 Résiliation pour faute**

### **22.3.1 Blocage préalable**

Nordnet peut suspendre tout ou partie de la mise à disposition de l'Offre et de l'exécution du Contrat, ou des actions accessibles ou réalisables à partir de votre Espace Client, conformément aux conditions fixées à l'article 20 « Blocage » et cas prévus au sein des Conditions Contractuelles, ou le cas échéant procéder directement à la résiliation du Contrat.

### **22.3.2 Résiliation**

Par dérogation aux articles 1217 à 1231 du Code civil, le Client comme Nordnet conviennent de sanctionner toute inexécution ou mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles de la manière définie ci-après, et renoncent en toute hypothèse à réaliser par elles-mêmes ou à solliciter l'exécution forcée en nature de la prestation de Nordnet, à solliciter une réduction du prix ou à solliciter la restitution des prestations et contreparties fournies, sous réserve des dispositions de l'article 24 « Responsabilité ».

Dans ce cas, la partie qui souhaite procéder à la résiliation du Contrat pour faute de l'autre partie devra :

- Mettre la partie défaillante en demeure de respecter ses engagements, par courrier (cf. article 26 « Notifications »),
- Envoyer un second courrier pour notifier la résiliation à l'expiration d'un délai de trente (30) jours à compter de la date d'émission du précédent, si l'autre partie ne s'est pas conformée à ses obligations dans ce délai. Le Contrat sera résilié de plein droit par cet envoi. La résiliation prenant effet à la date de réception ou de première présentation du courrier.

Toutefois, dans le cas où la nature des engagements non respectés rendrait impossible pour la partie défaillante de remédier à son manquement (exemple : résiliation d'une licence sur demande de l'éditeur d'un logiciel du fait d'un manquement aux obligations contractuelles issues de la licence), et sous réserve d'en justifier l'autre partie pourra résilier le Contrat de plein droit immédiatement après la constatation du manquement, par envoi d'un courrier faisant état de sa volonté d'invoquer le bénéfice de la présente clause.

En cas de non-conformité avec le contrat ou de défaut de fourniture d'un des éléments de l'offre groupée, le consommateur a le droit de résilier le contrat en ce qui concerne tous les éléments de l'offre groupée qui s'entend de services et d'équipements terminaux comprenant au moins un service d'accès à l'Internet ou un service de communication interpersonnelle fondé sur la numérotation accessible au public.

## **23. CONSEQUENCES DE LA CESSATION DU CONTRAT**

### **23.1 Paiement**

Les sommes dues (redevances, éventuels impayés, consommations, non-retour de Matériel...) devront être acquittées. Par ailleurs, sauf en cas de résiliation pour motif légitime, les conditions précisées ci-après sont applicables :

- Si Vous n'êtes pas lié par une période d'engagement au titre de votre abonnement :

**Si Vous êtes un consommateur ou agissez en tant que non-professionnel**, en cas de résiliation de votre abonnement en cours de mois, Nordnet procédera au remboursement au *pro rata temporis* des sommes éventuellement versées par avance pour la période restant à courir au-delà de la résiliation effective de votre Offre, sous réserve du paiement des sommes dues (redevances, éventuels impayés, consommations, ...). En toute hypothèse, Nordnet ne procédera à ce remboursement qu'après encaissement définitif des sommes dues par le Client.

**Dans tous les autres cas**, le mois commencé au jour de la date d'effet de la résiliation est dû dans son intégralité.

- Si Vous êtes lié à Nordnet par une période d'engagement au titre de votre abonnement :

S'il s'agit d'une période d'engagement de 24 mois (23 mois plus le mois en cours au jour du début de facturation de l'abonnement) et que Vous êtes un consommateur ou que Vous agissez en tant que non-professionnel, ou en tant que micro entreprise (maximum 10 salariés et

2 millions d'euros de chiffre d'affaires) ou petite entreprise (maximum 50 salariés et 10 millions d'euros de chiffre d'affaires) au sens de la Recommandation 2003/361/CE, conformément à l'article L.224-28 du Code de la consommation, Vous êtes tenu de régler, en une fois, une somme équivalant à 100% des sommes dues entre la date de résiliation effective et le 12<sup>ème</sup> mois d'abonnement, et à un ¼ des sommes restant dues entre le 13<sup>ème</sup> et le 24<sup>ème</sup> mois d'abonnement. Si Vous répondez aux critères de définition d'une micro ou petite entreprise, il convient d'en justifier auprès de Nordnet lors de votre demande de résiliation.

**Dans tous les autres cas, que la période soit inférieure ou égale à 24 mois**, le paiement des sommes (restant) dues jusqu'au terme de cette période - y compris les mensualités - devra être acquitté dans son intégralité, sauf Conditions Particulières contraires, au jour de la résiliation effective de votre Offre.

Ce paiement éventuel est dû en raison de votre Souscription à un contrat à durée déterminée conformément à l'article L.224-28 du Code de la Consommation et à sa cessation par anticipation.

Toutefois, si Vous bénéficiez de l'Option neosat COOL et que Vous résiliez votre Offre par anticipation en raison de votre éligibilité à une offre fibre (sous réserve d'apporter la justification), les sommes restant dues au titre de votre engagement ne seront pas facturées.

### **23.2 Offre(s) souscrite(s)**

A la cessation du Contrat, l'(les) Offre(s) souscrite(s) dans le cadre du Contrat sera(ont) désactivée(s) dès le jour de la cessation. Par conséquent, Vous ne bénéficierez plus des Services, Produits, Matériels, fonctionnalités ou mises à jour qui leur sont éventuellement associés et n'accéderez plus aux données qui seraient éventuellement stockées par Nordnet (à l'exception le cas échéant des Courriers électroniques dans les conditions définies à l'article 7.1.1 « Adresses et Courriers électroniques ») dans le cadre de l'(les) Offre(s) souscrite(s). Si Vous bénéficiez d'une Offre Mobile et/ou d'une Carte SIM dans le cadre du Contrat, sa résiliation aura également pour conséquence la désactivation de la Carte SIM qui y est associée.

Si Vous bénéficiez de Securitoo Intégral, ou du Contrôle parental, il Vous appartient de mettre en place tout moyen de sécurité informatique aux fonctionnalités équivalentes.

Il Vous appartient également de veiller à sauvegarder les données qui pourraient être stockées par Nordnet et notamment le cas échéant des emails (cf. article 7 « Service de messagerie électronique »).

Conformément aux stipulations de l'article 7.1.1 « Adresses et Courriers électroniques », Nordnet peut maintenir gratuitement l'usage de vos boîtes aux lettres électroniques pendant six (6) mois. A l'issue de cette période, votre(vos) adresse(s) électronique(s) sera(ont) le cas échéant bloquée(s) de même que l'accès aux Services « Votre messagerie », « MobileMail » et aux messages qui seront supprimés.

Enfin, si au titre des Offres souscrites figurent des Options, la cessation de l'Offre neosat entraîne la cessation de toute Option éventuellement souscrite dans ce cadre, à moins que, si elle peut être fournie à titre principal en dehors de l'Offre, Vous n'indiquiez expressément et préalablement à Nordnet par écrit vouloir la maintenir. A l'inverse, la cessation d'une Option n'entraîne pas la cessation de l'Offre neosat souscrite ou des autres Options éventuellement souscrite dans ce cadre.

### **23.3 Restitution du(des) Matériel(s)**

Le(s) Matériel(s) éventuellement mis à votre disposition ou loué(s) ou encore remplacé(s) par Nordnet devra(ont) être restitué(s) à Nordnet dans les conditions visées à l'article 11.5 « Retour de Matériel », dans les quinze (15) jours suivant la résiliation effective du Contrat ou le remplacement, dans leur ensemble (câbles, alimentation, ...).

Si Vous ne vous êtes pas conformé à cette obligation dans un délai de quinze (15) jours à compter de la relance effectuée par Nordnet, Vous serez réputé vouloir conserver tout ou partie du (des) Matériel(s) concerné(s), une indemnité pourra dès lors Vous être facturée par Nordnet à ce titre selon les tarifs définis sur le Site Nordnet à l'adresse <https://www.nordnet.com/corporate/tarifs> rubrique « Matériel ».

### **23.4 Licence de logiciel**

La cessation de l'(des) Offres souscrites entraîne de plein droit, sans qu'une notification ne soit nécessaire, la cessation de la totalité des licences de logiciel éventuellement concédées dans ce cadre.

Par ailleurs, la résiliation d'une licence de logiciel par l'éditeur ou le distributeur d'un Produit, par le distributeur ou le fabricant d'un Matériel ou par Nordnet, du fait d'un manquement de votre part aux obligations contractuelles, pourra entraîner, de plein droit, sans préavis ni indemnité, la cessation de l'Offre afférente.

### **23.5 Cagnotte**

La cessation du Contrat, entraînera de plein droit, sans qu'une notification ne soit nécessaire, le retrait de l'accès à Votre Cagnotte.

Cette dernière sera purgée sous le délai défini à l'article 14.5 « Cagnotte » des présentes ou le cas échéant aux conditions d'utilisation de l'Espace Client. Il restera alors acquis à Nordnet, sauf disposition contraire expresse applicable, à l'exception des sommes créditées au titre d'une remise accordée à la suite d'un dysfonctionnement de l'Offre souscrite ou une réclamation, si, au cours de la période de validité de la Cagnotte, elles n'ont pas été préalablement portées au débit de vos factures dans le cadre de l'Offre souscrite.

## 24. RESPONSABILITE

### 24.1 Responsabilité de Nordnet

#### 24.1.1 Dispositions générales

En complément des dispositions relatives à la responsabilité figurant aux différents articles des Conditions contractuelles, il est précisé que pour la part qui la concerne, Nordnet est responsable de tout préjudice direct en cas de dommages corporels et matériels causés au Client qui résulterait d'une faute commise par Nordnet.

Nordnet ne peut néanmoins en aucun cas être tenue responsable, quel que soit le type d'action en responsabilité engagée, sauf règle légale impérative contraire, des catégories de dommages suivants même si Nordnet a été informée de leur possible survenance :

- des dommages immatériels et/ou parfois qualifiés d'indirects, accessoires, spéciaux y compris les dommages résultant d'une perte de profits, de manque à gagner, de perte de données ou de privation d'usage subis par Vous-même ou par un tiers,
- des dommages que pourrait subir tout appareil connecté à Internet ainsi que tout fichier ou logiciel qui y serait présent ou lié dans la mesure où le dommage n'est pas lié à une défaillance de Nordnet.

Lorsque Vous ou un tiers aura contribué au dommage, la responsabilité de Nordnet sera limitée à hauteur de la faute qui lui est imputable, et pour la part contribuant à la réalisation du préjudice.

A titre d'exemple, peut être considéré comme un manquement de la part du Client le cas échéant ou des Utilisateurs ou tiers :

- le défaut de paiement des frais et redevances dus,
- les perturbations ou défaut de protection ou dysfonctionnements de votre réseau interne ou de votre appareil connecté ou des logiciels installés,
- la mauvaise installation ou l'absence d'installation des éléments constituant l'Offre, activation ou paramétrage de l'Offre souscrite et/ou du(des) Matériel(s) afférent(s) lui étant imputable,
- le non-respect de la configuration minimale et des incompatibilités entre tout ou partie de l'Offre et tout type d'élément présent sur votre(vos) appareil(s),
- en cas de négligence de protection de votre installation technique, électrique, des appareils, des applications ou de vos logiciels,
- l'utilisation non-conforme de l'Offre souscrite,
- le défaut de communication ou de la communication erronée des informations et pièces requises pour les besoins du Contrat,
- en cas de désactivation d'un Produit ou Service ou Matériel.

En tout état de cause, et à l'exception des dommages corporels causés aux personnes, la responsabilité pécuniaire de Nordnet sera plafonnée au montant total du prix payé au titre de l'Offre souscrite concernée par la réclamation et/ou le dysfonctionnement pour le mois au cours duquel le dommage se produit. Toutefois, si une partie uniquement des Services de l'Offre était impactée, et/ou si le dysfonctionnement ne portait que sur une partie du mois au cours duquel le dysfonctionnement a eu lieu, l'indemnité qui serait allouée par Nordnet sera calculée en fonction de la valorisation du Service impacté, définie par Nordnet, et/ou le cas échéant au prorata temporis de la durée du dysfonctionnement, dans la limite du plafond d'indemnisation précité, sans qu'elle ne puisse être inférieure à la somme de dix euros TTC (10€ TTC).

Cette indemnité, au choix de Nordnet, pourra, selon son montant, son origine, etc. être portée au crédit de la Cagnotte du Client relative à l'(aux) Offre(s) concernée(s), ou être directement attribuée au crédit du compte Nordnet du Client, ou encore acquittée par un moyen de paiement à la convenance de Nordnet.

Les présentes stipulations sont appliquées sous réserve d'une disposition d'ordre public contraire issue éventuellement d'une autre législation que celle applicable au Contrat. Dans ce cas, la responsabilité sera limitée dans la mesure permise par ladite loi applicable de manière complémentaire.

Nordnet ne peut être tenue responsable des conséquences dommageables qui résulteraient de l'exécution de toute décision de justice ou toute décision d'une autorité de tutelle ou habilitée, devenue définitive ou exécutoire et obligeant Nordnet à effectuer une action ayant des conséquences sur l'exécution de tout ou partie du Contrat.

En outre, il est précisé que Nordnet n'est pas responsable des interruptions du(des) Service(s), Produit(s), Option(s) ou Matériel(s) dans le cadre de l'(des) Offres(s), des restrictions d'accès au réseau ou à des serveurs spécifiques connectés au réseau, des variations de qualité du Service qui résulteraient du fait d'une action ou d'une omission d'un tiers au Contrat, et qui serait totalement indépendante de la volonté de Nordnet.

De même, l'Offre faisant appel à une technologie spécifique, des interférences ou perturbations peuvent intervenir, y compris du fait de la configuration de l'environnement de votre domicile ou des conditions météorologiques.

Par ailleurs, Nordnet Vous rappelle que Vous êtes responsable de l'installation, de l'activation et du paramétrage du(des) Matériel(s) et qu'il Vous appartient de vérifier la compatibilité de tout équipement que Vous souhaiteriez utiliser avec l'Offre avant toute Commande. Ainsi, Nordnet ne pourra être tenue pour responsable d'un éventuel dommage ou dysfonctionnement du(des) Service(s) ou du(des) Matériel(s) résultant d'une mauvaise prise en compte de votre part des pré-requis.

Vous reconnaissez que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels. La protection de vos installations contre tous types d'intrusions est à votre charge.

En aucun cas, Nordnet ne pourra être tenue responsable des conséquences liées à la désactivation du(des) Service(s), Produit(s), Option(s) ou Matériel(s) dans le cadre de l'(des) Offre(s), et notamment en cas d'absence de protection de votre système informatique ou en cas de perte de données.

Enfin, Nordnet ne pourra être tenue responsable, ni à votre égard, ni à l'égard d'un tiers pour tous les préjudices, pertes et dommages pouvant survenir en raison notamment des éventuels risques sur la santé liés à la mise en place d'une Parabole et du Wi-Fi (notez qu'en l'état actuel des connaissances, les risques ne sont pas connus) et du fait d'inconvénients liés à la technologie Wi-Fi, tels que notamment l'absence ou la mauvaise de réception du signal en fonction d'une incompatibilité ou de l'obsolescence de tout ou partie vos matériels personnels, ou du fait de la configuration du lieu d'installation, ou encore une baisse de débit (cf. article 5.4 Débits et volumes de données échangés), voire d'une coupure de service liée auxdits inconvénients ou aux usages que Vous faites de cette technologie.

#### 24.1.2 Responsabilité dans le cadre des Produits de Sécurité

Si Vous utilisez les Produits hors du Territoire, Nordnet ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable dans l'hypothèse où des fonctionnalités du Produit seraient contraires à une règle locale.

En complément des dispositions générales qui précèdent en termes de responsabilité, il est précisé que Nordnet ne pourra être tenue responsable :

- d'un quelconque dommage trouvant son origine antérieurement à l'activation, par vos soins, du Produit de Sécurité, ou de la présence d'un élément malveillant sur l'(les) Appareil(s) préalablement à l'installation du Produit de Sécurité,
- de l'envoi tardif d'instructions à votre Appareil mobile via la fonctionnalité Antivol et de la manipulation qu'a pu faire un tiers de votre Appareil mobile,
- d'une installation ou utilisation du Produit de Sécurité qui ne respecterait pas les précautions d'emploi, les droits des tiers, les conditions d'un opérateur tiers,
- du défaut d'installation d'une version du Produit de Sécurité ou d'une mise à jour impliquant une action de Votre part,
- de l'utilisation par une autre personne que Vous-même des identifiants du Produit de Sécurité,
- de restrictions d'accès au réseau Internet,
- de l'évolution des Produits afin de les maintenir pertinents au regard des évolutions technologiques, de l'évolution des configurations minimales, des mises à jour des Produits notamment afin d'en faire évoluer la protection,
- du blocage par l'Anti-spam de messages qui s'avèreraient ne pas être considérés comme un spam dès lors que Nordnet a respecté ses obligations à ce titre,
- l'absence de mise à jour régulière du Produit et/ou du système d'exploitation de l'Appareil sur lequel le Produit Commandé est installé, ou l'absence de connexion suffisante à Internet la permettant,
- un défaut de paramétrage ou un niveau de paramétrage insuffisant par le Client ou l'un des Utilisateurs du Produit de Sécurité.

Enfin, la responsabilité de Nordnet ne pourra être recherchée si, à l'issue du Contrat, Vous subissez un dommage du fait que Vous n'avez pas pris les précautions nécessaires pour que les personnes utilisant l'Appareil sur lequel était installé le Produit bénéficiaient d'un contrôle équivalent à celui proposé par Nordnet.

Vous êtes informé que les Éditeurs des Produits peuvent également limiter leur responsabilité dans les conditions prévues au sein de la Licence de l'éditeur concernée (accessible sur notre Site, rubrique Conditions Contractuelles).

#### **24.2 Responsabilité du Client**

En complément des dispositions relatives à la responsabilité figurant aux différents articles des Conditions contractuelles, il est précisé que Vous êtes seul(e) responsable de tout préjudice direct entraînant un dommage corporel, matériel ou immatériel, causé aux tiers ou à Nordnet, à ses représentants, ses administrateurs, ou ses préposés, qui résulterait d'un manquement à vos obligations contractuelles ou légales. Vous vous engagez à répondre auprès de ces personnes de toutes les conséquences dommageables et également, et de façon non limitative, en cas de plainte, action, mise en cause ou encore mise en responsabilité, devant quelque juridiction que ce soit, qui pourraient résulter de ces manquements.

#### **25. FORCE MAJEURE**

L'inexécution de tout ou partie de ses obligations par l'une des parties ne pourra engager sa responsabilité si elle est due à un événement de force majeure, tel que prévu à l'article 1218 du Code civil.

Par dérogation à ce texte et de convention expresse, les événements suivants seront réputés constitutifs de cas de force majeure, indépendamment des critères d'irrésistibilité, d'imprévisibilité et d'extériorité s'ils sont indépendants de la volonté des parties et même s'ils ne sont que partiels :

- interdictions ou restrictions des autorités publiques à la fourniture des services de télécommunications, notamment toute interruption de service expressément demandée par une autorité administrative ou juridictionnelle ou retrait d'une autorisation,
- arrêt de la fourniture d'énergie, défaillance et/ou interruption des réseaux de transmission y compris de l'accès au réseau internet, panne et/ou sabotage des moyens de télécommunications, actes de piratage et attaques informatiques,
- incendie, foudre, inondation et autre catastrophe naturelle, dégât des eaux, intempérie exceptionnelle, avarie, épidémie, pandémie, émeute, guerre, guerre civile, insurrection, attentat, explosion, acte de vandalisme,
- grève totale ou partielle, lock-out extérieure à Nordnet,
- pandémie, état d'urgence, mesures gouvernementales.

Ces différents événements constitueront des cas de force majeure qu'ils concernent Nordnet, ses fournisseurs ou prestataires.

Dès lors qu'une partie est affectée dans un cas de force majeure, elle en informe et en justifie à l'autre partie dans les plus brefs délais à compter de sa survenance par tout moyen approprié.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées du présent Contrat affectées par celui-ci pendant toute sa durée et tant que ses effets se feront sentir.

Néanmoins, si les conséquences de la force majeure dureraient plus de trente (30) jours consécutifs, chacune des parties pourra mettre fin de plein droit au Contrat en notifiant cette décision par tout moyen visé à l'article 26 « Notifications » sans que cette résiliation n'ouvre droit à l'obtention d'une quelconque indemnité pour l'une ou l'autre des parties.

#### **26. NOTIFICATIONS**

Toutes les notifications ou communications prévues par le présent Contrat seront réputées avoir été valablement délivrées, sauf autre moyen spécifique précisé dans le Contrat, si elles sont adressées dans les modalités suivantes :

Vous pouvez contacter Nordnet :

- par voie électronique via la rubrique « Envoyez-nous un message » du Site Nordnet ou via votre Espace Client,
- par courrier adressé à Nordnet – 20 rue Denis Papin – CS 20458 – 59664 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX, France.

Afin de pouvoir traiter votre notification, celle-ci doit être comprendre :

- vos informations : vos numéros de Client et d'abonnement et/ou login, vos coordonnées complètes, l'Offre, les débits, les Données, le(s) Matériel(s), Produit(s), Option(s) et/ou Service(s) concerné(s), ainsi que l'objet précis de votre demande,
- vos justificatifs : relatifs à votre demande.

Nordnet peut solliciter la communication de tout justificatif complémentaire qui apparaîtrait nécessaire au regard de la formulation de votre demande, ou encore la transmission d'originaux ou de copies certifiées conformes, et si nécessaire une copie lisible des éléments relatifs à votre identification (extrait K-Bis, carte d'identité, mandat, pouvoir, etc.).

Nous Vous recommandons de conserver la preuve de l'envoi et de la date d'envoi de votre notification.

**Nordnet pourra Vous contacter** aux coordonnées que Vous lui avez communiquées lors de la Souscription à l'Offre et qui sont inscrites sur votre Espace Client, à savoir :

- votre adresse postale,
- votre Adresse de contact,
- votre numéro de téléphone fixe ou mobile.

Toute mise en demeure (hors spécificités prévues au Contrat) devra être adressée par courrier, dans les conditions définies au Contrat, adressée à l'adresse postale correspondante.

Sauf dispositions contraires, Nordnet utilisera principalement le Courrier électronique et/ou le courrier pour Vous informer de tout élément concernant l'(les) Offre(s) souscrite(s), mais peut également utiliser les SMS.

#### **27. INFORMATIONS ET COORDONNEES**

Vous vous engagez à fournir à Nordnet des informations actuelles, complètes, exactes et, à maintenir ces coordonnées à jour en notifiant immédiatement à Nordnet toute modification (en particulier changement d'adresse postale, d'adresse de Courrier électronique ou éventuellement, de références bancaires).

A défaut, Vous supportez notamment le risque :

- de ne pas être averti de la nécessité de payer pour bénéficier du renouvellement de l'Offre souscrite,
- de ne pas recevoir toute autre information que Nordnet souhaiterait Vous adresser (en particulier, les mises en garde de sécurité),
- de ne plus bénéficier de tout ou partie de l'Offre souscrite.

#### **28. ASSISTANCE**

En cas de difficulté ayant un lien direct avec l'Offre souscrite, Vous vous engagez à consulter préalablement l'assistance de Nordnet, dans les conditions définies ci-après.

Seul le Client, l'Utilisateur ou une personne disposant des Identifiants permettant d'accéder à l'Espace Client aura accès à l'assistance proposée par Nordnet. Toute demande d'assistance qui ne concernerait pas l'Offre, son éventuelle activation, installation et/ou mise à jour, ou un dysfonctionnement, telle qu'une demande se rapportant à l'équipement ou aux logiciels du Client, ne sera pas prise en compte.

Nordnet pourra Vous demander, en cas de difficulté particulière, l'autorisation expresse et préalable, d'envoyer les informations concernées à l'éventuel éditeur, fabricant ou fournisseur du Service concerné, afin de permettre son traitement et/ou l'optimisation de l'Offre.

En cas de nécessité, ou de volonté de la part du Client, de recourir à un technicien tiers pour remédier aux difficultés, Nordnet ne prendra pas en charge cette intervention sauf accord écrit et préalable.

#### **28.1 Assistance téléphonique**

L'assistance téléphonique est accessible depuis la France métropolitaine aux heures habituelles d'ouverture de Nordnet au 34 20 (service gratuit + prix d'appel). Si Vous êtes un consommateur ou un non-professionnel et si Vous subissiez néanmoins d'éventuels frais téléphoniques liés à l'accès depuis la France métropolitaine à l'assistance téléphonique de Nordnet, ils Vous seront remboursés sur présentation d'un justificatif.

Pour permettre à l'assistance et/ou Vous d'effectuer les vérifications et/ou éventuelles actions nécessaires, Vous devez disposer d'un ordinateur (PC/MAC), connecté via l'Offre. A défaut, Nordnet pourra ne pas être en mesure de vous fournir l'assistance requise. Le service d'assistance pourra, avec votre accord, prendre le contrôle à distance de votre ordinateur et visualiser les éléments en cours d'exploitation. Si Vous ne voulez pas qu'elle puisse accéder à un de ces éléments, Vous vous engagez à le fermer avant la prise de contrôle à distance, et/ou à signaler à la personne prenant le contrôle de votre poste à distance, tout élément auquel Vous lui interdisez l'accès.

#### **28.2 Assistance en ligne**

Nordnet met à votre disposition une assistance en ligne (disponible sur le Site Nordnet, rubrique « Assistance en ligne »), qui propose des fiches pratiques et tutoriels. Il est cependant rappelé que Nordnet n'est pas une société de services et d'ingénierie informatique dédiée à la maintenance de systèmes informatiques. Aussi, la mise à disposition et l'utilisation de l'assistance constituent un service gratuit, sans obligation, ni garantie à la charge de Nordnet.

#### **29. RECLAMATIONS – REGLEMENT AMIABLE DES DIFFERENDS**

Toute réclamation relative au Contrat comme à tout ou partie de l'(des) Offre(s) souscrite(s), au débit de l'Offre neosat souscrite, ou encore à la Cagnotte devra être adressée à Nordnet en exposant les éléments nécessaires à la prise en compte de votre réclamation par Nordnet (tel que l'objet de votre réclamation, l'Offre souscrite dans le cadre du

Contrat, votre numéro d'Abonné, votre numéro de Contrat, et le descriptif de votre demande), comme suit :

### **29.1 Traitement des réclamations par Nordnet**

#### **1. Premier niveau de contact :**

Vous pouvez contacter notre Service Relation Clients :

- par courrier, adressé au Service Relation Clients, 20 rue Denis Papin - CS 20458 - 59664 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX ;
- ou par voie électronique, via le formulaire de contact disponible sur le Site Nordnet (Rubrique « Envoyez-nous un message »).

Nordnet répondra dans le mois suivant la réception de la réclamation.

#### **2. Deuxième niveau de contact :**

Si Vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée par le Service Relation Clients, ou à défaut de réponse dans le délai d'un mois, Vous pouvez contacter notre Service Recours Consommateurs, en lui adressant un courrier exposant les éléments nécessaires à la prise en compte de votre réclamation par Nordnet. Nordnet répondra dans le mois suivant la réception de la réclamation.

### **29.2 Recours au Médiateur des Communications Electroniques**

Après épuisement des deux niveaux de contacts (cf. ci-dessus), si Vous êtes un consommateur, un non-professionnel ou un professionnel bénéficiant des dispositions de l'article L.221-3 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, et que Vous n'êtes pas satisfait de la(des) réponse(s) apportée(s) par Nordnet, ou à défaut de réponse dans les délais susvisés, Vous avez la possibilité de saisir le Médiateur, afin de solliciter la mise en œuvre d'une procédure de médiation, facultative et gratuite pour Vous, sous réserve de satisfaire aux conditions définies par ce dernier :

- Via le formulaire dédié sur le site [www.mediation-telecom.org](http://www.mediation-telecom.org).
- A défaut, en adressant le formulaire pris du site du Médiateur ([www.mediation-telecom.org](http://www.mediation-telecom.org)) à l'adresse suivante : le Médiateur des communications Electroniques - CS 30342 - 94257 Gentilly Cedex.

### **30. LOI APPLICABLE / COMPETENCE JURIDICTIONNELLE**

La loi française est la seule applicable au présent Contrat à l'exclusion des règles de conflit.

En cas de litige relatif au Contrat, sa validité, son exécution, son interprétation, ou sa résiliation, comme ses suites, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification effectuée par l'une des parties (cf. article 26 « Notifications »). A défaut d'accord amiable, tout litige pourra être porté

devant le tribunal compétent, déterminé conformément aux règles de droit commun, sauf si Vous avez la qualité de commerçant. Pour les commerçants, tout litige entre les parties sera soumis à la compétence exclusive des juridictions du lieu du siège social de Nordnet, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs, de procédures d'urgence, conservatoires en référé ou par voie de requête.

### **31. DISPOSITIONS DIVERSES**

#### **31.1 Indépendance des parties**

Les parties déclarent expressément qu'elles agiront à tout moment en toute indépendance l'une de l'autre. Le Contrat ne peut créer entre Vous et Nordnet une quelconque filiale ou entreprise commune, ni un lien de subordination ou de représentation (mandat, agence, commission etc.). En conséquence, chacune des parties veillera à ce qu'aucune confusion ne se fasse sur sa qualité, Nordnet intervenant dans les limites de ses attributions légales, réglementaires et administratives, et de celles définies au sein du présent Contrat.

#### **31.2 Divisibilité**

Si l'une quelconque des dispositions du Contrat était annulée en tout ou partie, la validité des dispositions restantes n'en serait pas affectée. Les parties devront alors, si possible, la remplacer par une disposition valable correspondant à l'esprit et à l'objet du Contrat.

#### **31.3 Tolérance**

Le fait pour l'une des parties de s'abstenir de diligenter un quelconque recours suite à un manquement à l'une quelconque des obligations du Contrat, ne saurait valoir renonciation à exercer ledit recours relativement à ce manquement ou à tout manquement ultérieur.

#### **31.4 Intitulés**

Les intitulés des articles du Contrat ont pour seul but de faciliter les références et n'ont pas par eux-mêmes de valeur contractuelle ou de signification particulière.

#### **31.5 Frais**

Les parties sont chacune tenues du paiement de tous les frais et coûts y compris les honoraires et débours encourus par elles, en relation avec le Contrat et les opérations qu'il prévoit.

#### **31.6 Langue du Contrat**

La langue française est la langue officielle du Contrat.

#### **31.7 Cession du Contrat**

Le Client consent à ce que seule Nordnet puisse céder le Contrat. Dans cette hypothèse, les Parties conviennent que l'obligation d'exécution du Contrat sera transférée au cessionnaire et que Nordnet sera libérée de toute obligation à cet égard.

## Annexe 1 - Grille tarifaire du Service VoIP - Détail des destinations et des tarifs hors forfaits (en euros TTC)

Le coût d'une communication est égal à l'addition du Coût de mise en relation (ci-après « CR »), facturé lors de chaque communication, quelle que soit sa durée, et du Coût des communications (ci-après « CC »), déterminé en fonction de la durée de la communication.

**Numéros spéciaux** : les tarifs en vigueur sont consultables sur le site <http://www.infosva.org/>. Ces tarifs sont susceptibles d'évolution (cf. réforme tarifaire des services téléphoniques à valeur ajoutée).

**Numéros d'urgence** : les appels vers les numéros d'urgence sont gratuits.

	FIXES	MOBILES
<b>France métropolitaine</b>	CR = 0,11 € CC = 0,039 € / min <b>Inclus aux Offres neosat 50 et 100</b>	CR : 0,16 € CC : 0.16 € /min <b>Inclus à l'Offre neosat 100</b>
<b>Vers DROM-COM</b> Guyane Française, Guadeloupe, Martinique, Mayotte, Ile de la Réunion, Saint Pierre et Miquelon	CR : 0,11 € CC : 0.175 € /min	CR : 0,24 € CC : 0.48 € /min
<b>Vers autres DROM-COM</b> Polynésie Française, Nouvelle Calédonie	CR : 0,11 € CC : 0.62 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.62 € /min
<b>Vers Europe Proche</b> Açores, Allemagne (pour les fixes uniquement), Andorre, Autriche (pour les fixes uniquement), Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, Grèce, Îles Canaries, île de Guernesey, Irlande, Italie, Liechtenstein (pour les fixes uniquement), Luxembourg, Madère, Monaco, Pays-Bas, Norvège, Portugal, Royaume-Uni, Suède, Suisse, Vatican	CR : 0,11 € CC : 0.31 € /min (Allemagne + Andorre + Autriche + Belgique + Danemark + Espagne + Finlande + Grèce + Irlande + Italie + Monaco + Norvège + Pays-Bas + Portugal + Royaume-Uni + Suède + Suisse + Vatican = <b>inclus aux Offres neosat 50 et 100</b> )	CR : 0,11 € CC : 0.306 € /min
<b>Vers Europe</b> Albanie, Allemagne (pour les mobiles uniquement), Autriche (pour les mobiles uniquement), Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Croatie, République Tchèque, Estonie, Gibraltar, Hongrie, Îles Féroé, Islande, Lettonie, Liechtenstein (pour les mobiles uniquement), Lituanie, Macédoine, Malte, Moldavie, Monténégro, Pologne, Roumanie, Russie, Saint-Martin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Ukraine	CR : 0,11 € CC : 0.28 € /min (Bulgarie + Croatie + Estonie + Hongrie + Islande + Macédoine + Malte + République Tchèque + Slovaquie + Slovénie = <b>inclus aux Offres neosat 50 et 100</b> )	CR : 0,11 € CC : 0.504 € /min
<b>Vers Maghreb</b> Algérie, Maroc et Tunisie	CR : 0,11 € CC : 0.28 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.360 € /min
<b>Vers Afrique</b> Afrique du Sud, Angola, Benin, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Cap Vert, Tchad, Comores, Congo, Côte d'Ivoire, Djibouti, Égypte, Érythrée, Éthiopie, Guinée équatoriale, Gabon, Gambie, Ghana, Guinée, Ile Maurice, Kenya, Lesotho, Libéria, Lybie, Madagascar, Malawi, Mali, Mauritanie, Mozambique, Namibie, Niger, Nigeria, République d'Afrique Centrale, Rwanda Sainte Hélène, Sénégal, Seychelles, Sierra Leone, Somalie, Soudan, Swaziland, Tanzanie, Togo, Ouganda, Zambie, Zimbabwe	CR : 0,11 € CC : 0.62 € /min (Afrique du Sud = <b>inclus aux Offres neosat 50 et 100</b> )	CR : 0,11 € CC : 0.845 € /min
<b>Vers Amérique du Nord</b> États-Unis, Canada, Canada Northwest Territories	CR : 0,11 € CC : 0.07 € /min <b>Inclus aux Offres neosat 50 et 100</b> (hors Canada Northwest Territories)	CR : 0,11 € CC : 0.07 € /min <b>Inclus à l'Offre neosat 100</b> (hors Canada Northwest Territories)
<b>Vers Amérique Centrale</b> Anguilla, Antigua, Antilles des Pays-Bas, Aruba, Bahamas, Barbade, Belize, Bermudes, Costa Rica, Cuba (uniquement mobile), El Salvador, Grenade, Guatemala, Haïti, Honduras, Jamaïque, Îles Caïman, Îles Cocos, Îles Falkland, Îles Turks et Caïcos, Îles Vierges, Mexique, Montserrat, Nicaragua, Panama, Porto Rico, République Dominicaine, Sainte Lucie, Saint Vincent, Trinité et Tobago	CR : 0,11 € CC : 0.69 € /min (Panama = <b>inclus aux Offres neosat 50 et 100</b> )	CR : 0,11 € CC : 0.9 15 € /min
<b>Vers Amérique du Sud</b> Argentine, Bolivie, Brésil, Chili, Colombie, Équateur, Guyane, Ile de Pâques, Pérou Cities, Pérou Rural, Paraguay, Saint Kits et Nevis, Suriname Uruguay, Venezuela	CR : 0,11 € CC : 0.44 € /min (Argentine + Brésil + Chili + Pérou Cities = <b>aux Offres neosat 50 et 100</b> )	CR : 0,11 € CC : 0.662 € /min
<b>Vers Asie</b> Afghanistan, Arabie Saoudite, Arménie, Azerbaïdjan, Bahreïn, Bangladesh, Biélorussie, Bhoutan, Brunei, Cambodge, Chine, Chypre, Corée, Émirats Arabes Unis, Géorgie, Hong Kong, Inde, Indonésie, Iran, Irak, Israël, Japon, Jordanie, Kazakhstan, Kirghizistan, Koweït, Liban, Macao, Malaisie, Maldives, Mongolie, Myanmar Burma, Népal, Oman, Pakistan, Palestine, Philippines, Qatar, République Démocratique Lao, République du Yémen, Singapour, Sri Lanka, Syrie, Taiwan, Tadjikistan, Thaïlande, Turkménistan, Turquie, Ouzbékistan, Vietnam	CR : 0,11 € CC : 0.74 € /min (Chine + Chypre + Corée du Sud + Hong Kong + Israël + Japon + Macao + Malaisie + Singapour + Taiwan + Thaïlande = <b>inclus aux Offres neosat 50 et 100</b> )	CR : 0,11 € CC : 0.965 € /min (Chine + Hong Kong + Macao + Malaisie + Singapour + Thaïlande = <b>inclus à l'Offre neosat 100</b> )
<b>Vers Océanie</b> Australie, Guam, Hawaii, Îles Chatham, Îles Christmas, Îles Cook, Îles Fidji, Îles Mariannes, Île Marshall, Île Niue, Île Rodriguez, Îles Tonga, Kiribati, Micronésie, Nauru, Nouvelle Zélande, Palau, Papouasie-Nouvelle-Guinée, Samoa Américaines, Samoa Occidentales, Tokelau, Timor, Tuvalu, Vanuatu	CR : 0,11 € CC : 0.74 € /min (Australie + Nouvelle Zélande = <b>inclus aux Offres neosat 50 et 100</b> )	CR : 0,11 € CC : 0.965 € /min
<b>Vers le reste du monde 1</b> Cuba (uniquement les fixes), Groenland, Guinée Bissau, Ile de Jersey, Ile de l'Ascension, Wallis et Futuna fixe	CR : 0,11 € CC : 0.828 € /min (Jersey = <b>nclus aux Offres neosat 50 et 100</b> )	CR : 0,11 € CC : 0.828 € /min
<b>Vers le reste du monde 2</b> Antarctique, Îles Diego Garcia, Ile Midway, Ile de Norfolk, Îles Solomon, Sao Tomé et Príncipe, Ile Wake	CR : 0,11 € CC : 2.88 € /min	CR : 0,11 € CC : 2.88 € /min

## Annexe 2 – Détail des fonctionnalités de la suite de sécurité Securitoo Intégral

Fonctionnalités	Ordinateur sous Windows*	Appareils sous Android™*	macOS*	Appareils sous iOS* <i>(date de disponibilité non communiquée par l'éditeur)</i>
Fonctionnalités liées à la protection	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Advanced Threat Defense (défense supérieure face aux menaces)</li> <li>▪ Analyse des vulnérabilités</li> <li>▪ Antifraude</li> <li>▪ Antiphishing (anti-hameçonnage)</li> <li>▪ Antispam (anti courrier indésirable)</li> <li>▪ Environnement de secours</li> <li>▪ Prévention des menaces réseaux</li> <li>▪ Protection contre les ransomwares (logiciel de rançonnement)</li> <li>▪ Protection des données en temps réel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analyses à volonté</li> <li>▪ Protection Web (blocage des liens maveillants et de phishing)</li> <li>▪ Scam Alert (alerte fraude)</li> <li>▪ WearON (wear signifie « porter »)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Anti-adware (anti logiciel publicitaire)</li> <li>▪ Anti-phishing (anti-hameçonnage)</li> <li>▪ Détection de malware (logiciel malveillant) multiplateforme</li> <li>▪ Protection en temps réel</li> <li>▪ Protection Time Machine (machine à remonter le temps)</li> <li>▪ Safe Files (fichiers sécurisés)</li> <li>▪ Traffic Light (feu de circulation)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Filtrage Web (blocage des liens malveillants et de phishing)</li> </ul>
Fonctionnalités liées à la performance	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Autopilot (pilote automatique)</li> <li>▪ Protection Cloud (information en nuage) 24/7</li> <li>▪ Mode Batterie</li> <li>▪ Optimisation du PC</li> <li>▪ Profils jeu, film, travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Autonomie et performances</li> <li>▪ Autopilot (pilote automatique)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analyse ultra-rapide</li> <li>▪ Autopilot (pilote automatique)</li> <li>▪ Protection Cloud (informatique en nuage) 24/7</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Autonomie et performances</li> </ul>
Fonctionnalités liées à la vie privée	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antivol</li> <li>▪ Assistant de sécurité Wi-Fi</li> <li>▪ Destructeur de fichiers</li> <li>▪ Pare-feu anti-intrusion</li> <li>▪ Protection de la webcam</li> <li>▪ Protection des transactions en ligne</li> <li>▪ Protection Micro</li> <li>▪ Protection sur les réseaux sociaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Blocage d'accès aux applications</li> <li>▪ Antivol</li> <li>▪ Vérification de vos identifiants</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vérification de vos identifiants</li> </ul>

\* Android™ est une marque déposée de Google LLC. Windows est une marque déposée de Microsoft Corporation aux États-Unis et dans d'autres pays. MacOS est une marque d'Apple Inc., déposées aux États-Unis et dans d'autres pays. IOS™ est une marque de Cisco Technology, Inc., déposée aux États-Unis et dans d'autres pays, et est utilisée sous licence.