CONDITIONS CONTRACTUELLES APPLICABLES A L'OFFRE DE NORDNET :
ORANGE SATELLITE WITH NORDNET
(BELGIQUE)

CONDITIONS CONTRACTUELLES APPLICABLES A L'OFFRE

ORANGE SATELLITE WITH NORDNET
(BELGIQUE)

Version en date du 16/12/2024

INDEX

DEFINITIONS

1. CONTENU DES OFFRES ET DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

2. PREALABLES A LA COMMANDE

3. COMMANDE

4. INFORMATIONS ET COORDONNEES

5. DUREE ET ENTREE EN VIGUEUR DU CONTRAT

6. CONDITIONS FINANCIERES

7. CAGNOTTE

8. RETRACTATION

9. LIVRAISON DE L'OFFRE HORS MATERIEL

10. MATERIEL

11. DEFAUT DE LIVRAISON

12. MISES A JOUR

13. DEBITS DES OFFRES D'ACCES INTERNET

14. ESPACE CLIENT

15. IDENTIFIANTS

16. MAINTENANCE

17. ASSISTANCE

18. UTILISATION DE L'OFFRE

19. BLOCAGE

20. DONNEES PERSONNELLES

21. MODIFICATION DU CONTRAT

22. RESILIATION

23. CONSEQUENCES DE LA CESSATION DU CONTRAT

24. CONTACTS ET NOTIFICATIONS

25. RESPONSABILITE

26. FORCE MAJEURE

27. RECLAMATIONS ET REGLEMENT DES DIFFERENDS

28. LOI APPLICABLE – COMPETENCE JURIDICTIONNELLE

29. DISPOSITIONS DIVERSES

Nordnet, société de droit français, fournisseur de produits et services Internet, dont le siège social est situé 245 Boulevard de Tournai à Villeneuve d'Ascq (59650), France, société anonyme immatriculée au RCS de Lille Métropole sous le numéro 402 974 489, propose l'Offre Orange Satellite with Nordnet, aux Clients, fournie sur le Territoire, régies par les présentes Conditions Contractuelles.

DEFINITIONS

Contrat : contrat conclu par le Client et Nordnet lors d'une Commande comprenant par ordre de prévalence les Conditions Contractuelles, le Récapitulatif Contractuel, le Document d'informations précontractuel, le formulaire de rétractation, la confirmation de Commande.

Commande : acte par lequel le Client exprime son consentement à la souscription d'une Offre de Nordnet, son renouvellement ou sa modification.

Client (Vous) : personne physique ou morale (comprenant le cas échéant au plus 9 salariés), disposant de la capacité juridique nécessaire à la Commande et à l'exécution du Contrat, demeurant sur le Territoire, ayant passé Commande d'une Offre de Nordnet et engagée de ce fait par le Contrat, pour un usage du Service et des Matériels sur le Territoire où il demeure.

Consommateur : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

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

Données personnelles ou DCP : toute information qui permet d'identifier directement ou indirectement une personne physique, telle que définie par le Règlement UE 2016/679 relatif à la protection des données personnelles (« RGPD »).

Espace Client : espace personnel du Client accessible sur le Site grâce à ses Identifiants.

Identifiant : terme, strictement personnel et confidentiel, désignant tout type de codes, login, mot de passe, personnel au Client, communiqué par Nordnet, ou choisi par le Client, dans le cadre de l'Offre souscrite.

Kit Satellite : Matériel compatible et nécessaire à la fourniture de l'Offre, composé d'un équipement satellite qui comprend (i) une parabole extérieure bidirectionnelle permettant de recevoir et d'émettre des données Internet à haute vitesse par voie satellitaire, (ii) une tête de réception/émission Internet, (iii) un modem satellite, (iv) un double câble coaxial, (v) un câble connecteur F, (vi) un câble Ethernet RJ45, (vii) un guide d'installation, (viii) un tutoriel, (ix) un mât, (x) des renforts anti-vibrations et la visserie adaptée, et d'une Nordnetbox. Tout autre équipement satellite 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 Prérequis. Ce Matériel est proposé à l'achat par Nordnet dans le cadre de l'Offre.

Matériel : équipement physique, et logiciel(s) associé(s) selon la nature de l'équipement, vendu par Nordnet dans le cadre de l'Offre, objet des présentes Conditions Contractuelles ; incluant notamment le Kit Satellite et ses pièces détachées le cas échéant.

Micro-entreprise : entreprise employant au maximum 9 salariés et réalisant au maximum 2 millions d'euros de chiffre d'affaires ou de total de bilan annuel au sens de la Recommandation 2003/361/CE. Le Client Micro-entreprise s'engage à communiquer à Nordnet ses informations d'identification exactes, notamment son numéro d'entreprise, et tout mise à jour de ces informations et du maintien de son statut pendant la durée du Contrat.

Offre : offre de Service, et/ou Matériel, proposée par Nordnet sur le Territoire.

Opérateur satellitaire : opérateur tiers en charge de la gestion du réseau Internet par satellite, couvrant le Territoire, sur lequel s'appuie l'Offre et seule habilité à intervenir sur ce dernier.

Option : toute éventuelle Offre présentée de manière optionnelle proposée en complément d'une Offre principale.

Prérequis : ensemble des conditions, restrictions, exigences requises pour commander, installer, utiliser une Offre tels qu'évoqués dans le Document d'informations précontractuel, relatif à l'éligibilité (notamment localisation du logement/local du Client au sein du Territoire), à la configuration de son domicile, à son environnement afin d'installer le Kit Satellite, à la conformité et la compatibilité le cas échéant, des appareils et logiciels préexistants du Client (notamment ordinateur avec un navigateur Internet), aux limitations d'usage de l'Offre inhérentes à la technologie et au caractère standardisé de l'Offre, aux restrictions et formalités éventuelles, etc.

Service : service d'accès Internet fourni dans l'Offre.

Site: site Internet consultable à l'adresse https://www.nordnet.com/be/fr/orange-satellite .

Territoire : territoire couvrant la Belgique au sein duquel l'Offre peut être commandée et fournie, sous réserve que l'adresse d'installation du Client soit située au sein du Territoire, couvert par le satellite Eutelsat K-VHTS (2,7° Est Jupiter 3) en bande KA.

Utilisateur : toute personne autorisée par le Client à utiliser tout ou partie de l'Offre de manière habituelle ou occasionnelle, qu'elle soit désignée ou non auprès de Nordnet.

1. CONTENU DES OFFRES ET DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

L'Offre de Nordnet et les Conditions Contractuelles est présentée sur le Site, etdans le cadre de la proposition de Contrat, et au sein du Récapitulatif contractuel. Nordnet peut modifier ses Offres ou les Conditions Contractuelles afférentes à tout moment dans les conditions fixées à l'article

21.1. « Modification de Contrat ». Les Conditions Contractuelles applicables à l'Offre sont celles en vigueur, au jour de la Commande, telles que publiées sur le Site (rubrique « Conditions Contractuelles »), sauf modification légale ou réglementaire imposée par l'autorité compétente prévoyant une application à une date définie. Elles peuvent être téléchargées à des fins de documentation ou de référence future.

Toute personne sourde, malentendante, sourdaveugle ou aphasique francophone peut obtenir gratuitement de Nordnet des informations par téléphone sur les caractéristiques de l'Offre, en se rendant sur l'Espace client. La personne sera redirigée vers l'application Acceo, qui, une fois installée sur un ordinateur, une tablette ou un mobile, permet d'entrer en relation avec un opérateur d'Acceo qui contacte Nordnet et traduit les échanges en temps réel. Le service Acceo, accessible du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h30, permet la transcription instantanée de la parole, la langue des signes et la langue française parlée complétée. Pour les Clients anglophones, l'accès aux services d'Acceo devra être effectué à partir de l'adresse suivante : https://app.acce-o.fr/client/nordnet

2. PREALABLES A LA COMMANDE

2.1. Capacité juridique et justification d'identité

2.1.1. Capacité juridique

Les Offres sont réservées aux personnes disposant de la pleine capacité juridique de sorte que le Client garantit être en mesure de pouvoir conclure et exécuter le 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 en votre qualité de représentant de la personne morale, comme tout représentant légal de la personne morale, responsable de sa bonne exécution.

2.1.2. Justification d'identité

Pour finaliser la souscription ou l'activation de l'Offre, le Client devra faire parvenir à Nordnet, sous trente (30) jours à compter de sa Commande, les documents suivants, pour le titulaire de l'Offre :

• Un justificatif d'identité en cours de validité et lisible comprenant une bande MRZ :

o Une copie de la Carte Nationale d'Identité délivrée par l'Etat belge ou par un Etat faisant partie de l'Union Européenne (recto-verso),

o Ou une copie des deux premières pages du passeport,

o Ou une copie de la carte de résident ou de la carte de séjour délivré par les autorités belges ;

Si le Client est une personne morale, les documents suivants, lisibles, doivent être adressés dans le même délai :

• Pour les sociétés enregistrées à la Banque Carrefour des Entreprises (BCE)

o Un extrait BCE datant de moins de six (6) mois,

o Une copie d'un justificatif d'identité en cours de validité du représentant légal visé à l'extrait BCE (cf. pièces admises ci-dessus),

En l'absence de réception de ces documents justificatifs valides et lisibles dans le délai imparti, ou de difficulté liée aux pièces justificatives reçues, l'Offre ne pourra faire l'objet d'une Commande complète et valide.

2.2. Prérequis et vérifications

Préalablement à toute Commande, et quelle que soit la nature de l'Offre, le Client vérifie que l'Offre qu'il souhaite souscrire répond à ses besoins et prend connaissance des caractéristiques de l'Offre, des Prérequis, des limitations dont celles inhérentes à la technologie satellite (latence et ping élevé) et pose à Nordnet toute question les concernant. Il vérifie également à cette occasion la compatibilité de ses appareils, de sa desserte interne et du site d'installation avec les Prérequis, ainsi que de la configuration minimale qui peut le cas échéant être requise à ce titre, selon la nature de l'Offre et afin de bénéficier pleinement de ses caractéristiques. Il assure que le respect de ces Prérequis puisse être maintenu lors de l'exécution du Contrat, afin de pouvoir bénéficier de façon optimale de l'Offre souscrite.

Avant toute Commande de l'Offre, Nordnet précise que l'Offre est réservée à un usage résidentiel, ou professionnel limité, dans le cadre d'une Micro-entreprise, raisonnable, qu'elle nécessite également de disposer d'un équipement satellite compatible avec le satellite K-VHTS de l'Opérateur satelliraire (proposé à l'achat par Nordnet dans le cadre du Kit Satellite) et qu'il appartient par ailleurs au Client, outre ce qui précède, de vérifier notamment qu

- le logement/local d'installation est éligible à l'Offre sur le Territoire ;
- la géographie et la configuration des lieux comme de son installation personnelle lui permettent d'utiliser l'Offre et que le Matériel puisse y être correctement installé (ne pas être situé à proximité d'une source électromagnétique, avoir une vue dégagée au sud, pas d'obstacles, de quelque nature qu'ils soient dans le champ d'émission/réception de l'équipement satellite…) ;
- juridiquement, qu'il a 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 (s'il est locataire), etc.) ;
- son ordinateur, comme ses appareils connectés et connectiques répondent aux Prérequis exposés aux présentes notamment à l'article 13 « Débits des Offres

d'accès Internet », dans le Document d'informations précontractuel et Récapitulatif de commande, et qu'ils sont équipés d'un navigateur.

A défaut de respecter ces Prérequis et autorisations préalables nécessaires, le Client est informé que Nordnet ne pourra être tenu responsable d'un défaut dans la fourniture du Service d'accès Internet.

Il est également à noter que le Client peut se situer au sein du Territoire, et pour autant, ne pas pouvoir bénéficier de l'Offre d'accès Internet en raison par exemple de l'impossibilité d'installer correctement le Matériel, ou du fait de la configuration de son environnement.
L'éligibilité au sein du Territoire peut être régulièrement mise à jour par l'Opérateur satellitaire, .

3. COMMANDE

L'Offre est à destination des consommateurs et des Micro- n'ayant pas les besoins spécifiques d'accès à Internet.

Le contenu de l'Offre « Orange Satellite with Nordnet » est présenté au sein du tableau figurant en Annexe 1 des présentes contenant notamment les vitesses de connexion disponibles.

Pour bénéficier du Service, le Client doit disposer d'un équipement satellite compatible avec le satellite Eutelsat K-VHTS (2,7° Est Jupiter 3) en bande KA. Cet équipement doit être installé dans les conditions requises et le respect et maintien le cas échéant des Prérequis. Nordnet propose cet équipement satellite ainsi qu'une Nordnetbox dans un Kit satellite disponible à l'achat.

L'Offre est accessible aux Clients éligibles dont le logement/local d'installation est situé sur le Territoire, une fois la Commande complète et valide reçue et traitée par Nordnet, et le Matériel reçu par le Client.

Cette Offre ne comprend ni débit garanti, ni temps de temps de rétablissement garanti, ni de qualité de service autre que le respect des caractéristiques de l'Offre.

Le Client doit après réception du Matériel procéder à son installation et pointage selon les consignes définies au guide d'installation pour accéder au réseau de l'Opérateur satellitaire et compatible avec les contraintes d'installation du Matériel et des éventuelles restrictions liées à l'Offre, et respectant les Prérequis.
La Commande de l'Offre, est réservée à un usage sur le Territoire

3.1. Passation de Commande

Le Client peut procéder à la Commande de l'Offre auprès de Nordnet, en ligne ou via tout mode autorisé par Nordnet. La Commande doit être complétée et accompagnée de toute pièce sollicitée à cette occasion dans les délais requis. La Commande marque l'acceptation du Client sans réserve du Contrat.

Les Conditions Contractuelles, Document d'informations précontractuel et Récapitulatifs Contractuels applicables sont à la disposition du Client sur le Site (rubrique « Conditions Contractuelles ») ou sur simple demande auprès de Nordnet et sont portées à sa connaissance lors de la Commande. Ils sont inclus au Contrat et s'appliqueront à l'Offre, qu'elle soit signée électroniquement et/ou inclus par référence dans le cadre de la Commande. Le Client ne peut procéder à aucune modification des Offres de Nordnet, de la Commande et des Conditions Contractuelles. Celles-ci ne seront pas prises en compte sans qu'un rappel ou une opposition de Nordnet ne soit nécessaire, s'agissant d'Offres standardisées.

3.2. Validation de la Commande

Pour être validée par Nordnet, la Commande doit être complète, accompagnée d'un moyen de paiement valide, et des pièces justificatives et informations requises. Le Client doit également apparaitre effectivement éligible à l'Offre.

Les caractéristiques de l'Offre, la durée d'engagement et tarifs applicables notamment sont ceux en vigueur lors de la Commande, acceptée par le Client.

3.3. Indisponibilité de l'Offre

En cas d'indisponibilité ou d'annulation de tout ou partie de l'Offre commandée, le Client en sera informé dans les meilleurs délais.

4. INFORMATIONS ET COORDONNEES

Le Client fournit à Nordnet des coordonnées, informations et pièces justificatives lors de sa Commande actuelles, complètes, exactes qu'il actualise autant que nécessaire durant le Contrat en notifiant immédiatement à Nordnet toute modification. A défaut, il supporte notamment le risque de ne pas être contacté, informé ou de ne plus bénéficier de tout ou partie de l'Offre.

5. DUREE ET ENTREE EN VIGUEUR DU CONTRAT

Le Contrat entre en vigueur au plus tard le jour ouvré suivant la réception de la Commande complète et valide par Nordnet.

Le Contrat est conclu pour la durée prévue au titre de l'Offre concernée, néanmoins, le point de départ de la durée d'engagement applicable dans le cadre de l'Offre, correspondra à la première des deux dates suivantes :

- La date d'activation du Service d'Accès Internet par le Client, ou
- La date de réception de votre Commande complète et valide augmentée d'un délai de trente (30) jours.

En cas de paiement d'avance supérieur à la durée de l'Offre choisie par le Client, et par dérogation, la durée du Contrat sera alors fixée sur la durée couverte par le paiement d'avance valant durée minimum du Contrat.

Sauf résiliation du Contrat, sans frais au-delà des 6premiers mois de l'engagement initial, le Contrat se renouvelle ensuite tacitement de mois en mois, sauf précision contraire lors de la Commande, ou le cas échéant de la modification ou du renouvellement du Contrat.

6. CONDITIONS FINANCIERES

6.1. Tarifs

Les tarifs en vigueur des Offres proposées par Nordnet sont consultables sur le Site (rubrique "Tarifs"), lors de la Commande et sur simple demande auprès de Nordnet (cf. article 24 « Contacts et Notifications »). Ils peuvent être modifiés par Nordnet. Le tarif applicable est celui en vigueur au jour de la réception de la Commande complète. Les tarifs sont exprimés Toutes Taxes Comprises (TTC) incluant la TVA pour les Offres résidentielles et la DEEE (taxe écocontribution) si applicables, incluant les frais de préparation et de livraison et de mise en service. Tout envoi de Matériel fait l'objet de frais de préparation et de livraison figurant dans le Document d'informations précontractuel et les Récapitulatifs contractuels des Offres, sauf mention contraire lors de la Commande.

Si le Client demande la réalisation d'actions particulières pouvant être sujettes à facturation, ou s'il utilise un Service souscrit de manière ponctuelle ou non compris au titre de l'Offre, ou au-delà de ce qu'elle permet (ex : consommation complémentaire), il sera facturé suivant les tarifs applicables au jour de sa demande.

Nordnet pourra répercuter sur le prix de l'Offre toute modification ou nouvelle taxe et autre charge d'origine législative ou règlementaire qui viendrait à s'appliquer au cours du Contrat au jour de leur entrée en vigueur. Si cette taxe ou charge est disproportionnée par rapport au prix de l'Offre, chacune des parties pourra résilier le Contrat de plein droit par écrit adressé à l'autre partie (cf. article 24 « Contacts et Notifications ») sans qu'aucune responsabilité ne puisse en résulter.

6.2. Offres, codes et opérations promotionnelles de Nordnet

Toute utilisation, pour les Offres éligibles, d'une offre promotionnelle, d'un code promo ou de parrainage doit être faite dans le respect des conditions afférentes (consultables pour l'offre promotionnelle ou le code promo). Ils ne pourront 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, le Client reconnait avoir pris connaissance et accepté les conditions qui leur sont liées. L'offre promotionnelle (hors code promo) s'appliquera directement sur sa facture. Les avantages liés à l'utilisation d'un code promo sont crédités sur sa Cagnotte puis utilisés en déduction de ses factures.

6.3. Facturation

L'Offre est facturée par Nordnet selon la périodicité visée lors de la Commande, pour la durée du Contrat et toutes les suites qui en résultent, peu important l'utilisation ou l'installation de tout ou partie de l'Offre, hors éventuelle offre promotionnelle ou application d'un code promo. Les factures sont émises électroniquement, et disponibles au sein de l'Espace Client, sauf si le Client demande à les recevoir sur un support papier.

Il est précisé que selon l'Offre souscrite et lorsque cela est prévu dans les Conditions Contractuelles et le Récapitulatif Contractuel, Nordnet peut facturer le Client des frais de mise en service, des frais de préparation et de livraison tels que visés au Contrat lors de la Commande, à moins qu'ils ne soient inclus à l'Offre, ou en cas de remplacement ou envoi de Matériels, ainsi que des frais de résiliation anticipée au cours des 6 premiers mois de l'engagement initial (hors résiliation pour motif légitime ou en cas d'éligibilité à la fibre optique ou HFC

dans les conditions définies à l'article 22 Résiliation) , une indemnité par Matériel en cas de non-retour de Matériel (cf. rubrique Tarifs du Site), ou encore des frais applicables en cas d'impayés et le cas échéant de leur recouvrement cf. article 6.1Tarifs).

Les factures et relevés de consommations sont disponibles dans l'Espace Client accessible sur le Site pendant un délai de douze (12) mois à compter de l'émission de la facture par Nordnet.

Les factures sont payables dans un délai de 30 jours à compter de leur émission à moins que le Client n'ait opté pour le prélèvement automatique. Le cas échéant, le débit sera opéré le 05 de chaque mois.

La facturation de l'Offre, et/ou frais (si applicables) débutera au premier jour de la durée d'engagement défini à l'article 5 « Durée et entrée en vigueur ». En conséquence, le 1er mois d'abonnement est facturé au prorata temporis, (jusqu'au dernier jour du 1er mois) et apparaîtra sur la facture émise au titre du premier mois plein d'abonnement. Toutefois, par exception, si vous avez bénéficié de la fourniture de tout ou partie des services de l'Offre, préalablement au point de départ de la durée d'engagement précitée, les frais ou redevances afférents feront l'objet d'une facturation complémentaire.

Par ailleurs, à l'issue de l'abonnement, quelle qu'en soit la cause, si des consommations restantes, frais ou indemnités étaient dus au titre de l'Offre, Nordnet procédera à leur facturation postérieurement au terme du Contrat.

Pour contester une facture, le Client doit formuler sa demande par écrit à Nordnet (cf. article 24 « Contacts et Notifications »), énonçant les raisons précises et justification de cette contestation, qui doivent constituer un motif de non-paiement. Sa demande sera étudiée par nos services. La partie non contestée de la facture doit faire l'objet d'un règlement par le Client à la date spécifiée.

6.4. Paiement

Le Client garantit être utilisateur légitime du moyen de paiement qu'il utilise à l'égard de Nordnet. Si les coordonnées bancaires sont incorrectes ou incomplètes, le Contrat peut être bloqué, suspendu ou résilié si la difficulté demeure, conformément aux articles 19 « Blocage » et 22 « Résiliation ».

Pour les paiements récurrents, si le Client dispose d'un compte bancaire dans un établissement situé sur le Territoire, Nordnet recommande de procéder prioritairement au paiement par prélèvement bancaire. Pour utiliser un autre moyen de paiement ou en cas de difficulté, le Client est invité à contacter Nordnet afin de convenir de modalités de paiement appropriées à sa situation (cf. article 24 « Contacts et Notifications »).

6.5. Situation particulière du Client

Pour le cas particulier où le Client subit une difficulté financière particulière entrainant une difficulté de règlement, il doit en aviser Nordnet dans les plus brefs délais avant résiliation du Contrat.

6.6 Incidents de paiement

Tout impayé même partiel, hors contestation légitime, d'une facture fait l'objet d'un rappel par Courrier électronique, afin d'obtenir son règlement. A défaut de régularisation du paiement des sommes dues, dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de son envoi, le Client s'expose de plein droit à l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues.

Si le Client est un professionnel, s'ajouteront à ces sommes :

- Un intérêt de retard calculé depuis le lendemain de la date d'échéance de la facture impayée jusqu'à son (leur) complet règlement, sur la somme restant à payer, égal à un taux équivalent au taux de la Banque centrale européenne + 10 points ;
- Les frais de rejet de prélèvement de 8 €. Le premier est gratuit.
- La facturation d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante euros (40€). Dans le cas où les frais de recouvrement seraient supérieurs à cette indemnité forfaitaire, Nordnet pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justification (en application de l'article L.441-6 du Code de commerce).

7. CAGNOTTE

7.1. Généralités

Nordnet met en place une Cagnotte attachée à l'Offre permettant de gérer les opérations promotionnelles, remises accordées au Client à la suite d'un dysfonctionnement ou d'une réclamation, sans préjudice des dispositions légales françaises en la matière et le cas échéant des dispositions impératives belges protectrices du consommateur. L'ensemble des opérations au crédit et au débit de la Cagnotte y compris les corrections sont visualisables dans la rubrique « Mon compte » de l'Espace Client, ou encore accessibles sur simple demande auprès de Nordnet.

7.2. Opérations promotionnelles

La Cagnotte centralise les opérations promotionnelles dont le Client bénéficie telles que des remises, des coupons promotionnels, des offres de remboursement, ou 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).

Si l'opération promotionnelle ayant généré un crédit de la Cagnotte était annulée, une opération équivalente au débit de la Cagnotte sera effectuée.

7.3. Remises accordées au Client à la suite d'un dysfonctionnement de l'Offre souscrite ou une réclamation

Sauf demande contraire du Client, toute remise accordée par Nordnet dans le cadre de l'exécution de son Offre, résultant de gestes commerciaux au titre d'un dysfonctionnement total ou partiel y compris en cas d'incident de sécurité ou d'une éventuelle réclamation de la part du Client, pourra également être portée au crédit de la Cagnotte.

7.4. Opérations au débit de la Cagnotte

Nordnet met en œuvre la compensation entre ses créances et les dettes du Client ce qu'il accepte. En conséquence, si le solde de la Cagnotte est positif, il sera débité et viendra en déduction de toutes sommes dues par le Client en exécution du Contrat. Une mention *« Déduction Cagnotte »* sera apposée sur la facture concernée. Le montant décagnotté ne peut être supérieur au montant effectivement dû au titre de la facture.

7.5. Anomalie

En cas d'erreur manifeste ou d'anomalie avérée, notifiée à Nordnet par le Client ou constatée par cette dernière sur la Cagnotte, au crédit comme au débit, Nordnet la corrigera.

7.6. Cessation du Contrat

Lors de la cessation du Contrat, la Cagnotte est clôturée. Les avantages fidélité non consommés ne sont pas restituables ni monétisables. Lorsque la Cagnotte dispose d'un solde positif constitué par une remise résultant d'un dysfonctionnement ou d'une réclamation de la part du Client au titre de l'Offre, il pourra solliciter le règlement de cette seule remise à l'exclusion de toute autre somme, auprès du Service Recours Consommateurs de Nordnet (cf. article 24 « Contacts et Notifications ») sous réserve d'avoir honoré l'ensemble de ses obligations contractuelles (notamment de paiement et de restitution de Matériels).

8. RETRACTATION

Si le Client agit en qualité de Consommateur ou de non-professionnel, il dispose d'un droit de rétractation, lequel doit être exercé conformément à la loi, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de de conclusion du Contrat s'il ne porte que sur des Services.

Pour toute Offre incluant une livraison de Matériel, ce délai de rétractation court à compter de la date de réception du (dernier) Matériel à l'adresse de livraison indiquée lors de la Commande, qu'il s'agisse ou non du lieu d'installation du Matériel ou que la livraison effective soit réalisée entre les mains du Client ou celles d'un tiers.

Ce droit de rétractation s'exerce par écrit auprès de Nordnet. Le Client doit mentionner les éléments permettant de l'identifier et préciser l'Offre concernée (coordonnées complètes, numéro de compte Client). Le Client peut utiliser le formulaire de rétractation téléchargeable sur le Site, joint à la confirmation de Commande et disponible sur simple demande auprès de Nordnet.

Tout Matériel doit être retourné, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant sa demande, dans les conditions visées à l'article 10.9 « Retour de Matériel ».

Le remboursement au Client des sommes versées préalablement à sa rétractation est différé jusqu'à la réception du Matériel au complet ou a minima jusqu'à la réception de la preuve d'expédition du Matériel.

La responsabilité du Client est engagée en cas de dépréciation du Matériel résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir sa nature, ses caractéristiques et son bon fonctionnement.

Après confirmation par Nordnet de l'effectivité de la rétractation exercée par le Client, par dérogation à l'article 10.6, le Client ne pourra plus se prévaloir de quelconque propriété du Matériel. Le Client reste cependant responsable des risques afférents au Matériel jusqu'au retour du Matériel complet à l'adresse communiquée par Nordnet pour effectuer ce retour.

9. LIVRAISON DE L'OFFRE HORS MATERIEL

9.1. Modalités de livraison du Service

La fourniture du Service interviendra au plus tard dans un délai de trois jours ouvrés à compter de la date de réception de la Commande complète et/ou valide par Nordnet, sauf disposition contraire au sein du Contrat ou en cas d'installation de Matériel à la seule charge du Client.

9.2. Installation du Matériel

Pour bénéficier de l'Offre, le Client doit installer les Matériels, selon les modalités communiquées.

L'installation et la connectivité seront fonction des critères géographiques, démographiques, et environnementaux associés à la position du Matériel lors de l'installation, qui devront être maintenus au cours du Contrat,

Le Client doit effectuer ou faire effectuer, selon son choix et le cas échéant ses frais et sous sa responsabilité, par un antenniste l'installation du Matériel (conformément au Guide d'installation) et la connectivité effective du logement/local du Client au réseau de l'Opérateur satellitaire.

Avant toute installation et activation, tout logiciel aux fonctionnalités équivalentes ou qui empêcherait l'installation, déjà présent sur l'appareil sur lequel doit être installé le Service, doit être préalablement désinstallé. Le Client vérifie également que l'appareil et les logiciels utilisés ne contiennent pas de virus.

Lors de l'installation, le Client ou l'éventuel prestataire antenniste doit respecter les spécifications et étapes d'installation fournies par Nordnet, consultables sur le Site et/ou la documentation associée à l'Offre. Le Client doit disposer des droits d'administrateur ou de tous droits équivalents sur l'appareil mis en relation avec l'Offre. 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 présenter des défauts à l'usage.

10. MATERIEL

10.1. Vérifications préalables

Les caractéristiques des Matériels sont disponibles sur le Site et/ou précisés lors de la Commande, ou sur demande auprès de Nordnet.

Avant toute Commande incluant un Matériel, et outre les Prérequis, le Client doit en vérifier la compatibilité avec son installation électrique, son logement/local, sa situation géographique, et obtenir si besoin les autorisations nécessaires. L'Offre d'accès Internet commercialisée par Nordnet incluant la vente d'un Matériel comprend un Matériel nécessairement compatible. Le Matériel de connexion est pré-paramétré pour fonctionner avec l'Offre de Nordnet. Le Client est tenu par les exigences environnementales, techniques et électriques, en complément des consignes et/ou préconisations du Guide d'installation.

Le Matériel, les logiciels, les données techniques ou la technologie satellite qui lui sont associés 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, utilisation, distribution ou exportation. Ces règlements comprennent notamment le Règlement sur l'administration des exportations et le Règlement sur le contrôle des avoirs étrangers. Il appartient au Client de s'y conformer. Il ne pourra, 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, la Syrie, la région de Crimée d'Ukraine, la République dite populaire de Louhansk, et la République dite populaire de Donetsk, 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 être applicables y compris à l'issue du Contrat. Cette clause survivra à l'expiration ou à la résiliation du Contrat.

10.2. Livraison

La livraison du Matériel interviendra à l'adresse indiquée lors de la Commande, au plus tard dans un délai de trente (30) jours francs à compter de la date de réception de la Commande valide et complète par Nordnet. La livraison est effective dès lors qu'elle est effectuée à l'adresse indiquée qu'elle soit ou non réalisée entre les mains du Client.

La livraison est effectuée sur le Territoire exclusivement par le moyen défini par Nordnet (la poste, transporteur…). Le Client s'engage à ne pas retarder ni empêcher la réception du Matériel. Il lui appartient, ou à la personne présente pour le réceptionner pour son compte, de vérifier la conformité et l'état apparent du colis. S'il formule des réserves auprès du transporteur, elles doivent être motivées (ex : photographies…), et confirmées par écrit à Nordnet dans les trois (3) jours de la réception du Matériel.

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 par le Client.

Tout risque de perte ou d'endommagement du Matériel est transféré au Client au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui en prend possession lors de la livraison.

Après ouverture du colis, en cas de défectuosité, le Matériel devra être retourné à Nordnet, dans les conditions visées à l'article 10.9 « Retour du Matériel ».

Sauf si le Client bénéficie de l'exercice de la garantie légale, toute nouvelle livraison de tout ou partie du Matériel nécessitera le paiement du prix de ce Matériel ou de pièces détachées (cf. ci-dessous) et se verra appliquée des frais de préparation et de livraison de 15€TTC.

10.3. Pièces détachées - Reconditionnement

Si la disponibilité des pièces détachées du Matériel est communiquée à Nordnet par le fabricant ou le distributeur de Matériel, Nordnet le précisera notamment sur le Site. Nordnet pourra alors proposer tout ou partie des pièces détachées.

En cas de changement de Matériel ou de pièces détachées y compris en cas de Commande du Client, Nordnet peut fournir des Matériels ou pièces détachées reconditionnés, compte tenu notamment des stocks disponibles y compris chez le fabricant, de la compatibilité des éléments matériels, de la pénurie des matières premières. Il s'agit d'éléments d'occasion, testés et reconditionnés, aptes à leur utilisation.

Les Taris sont ceux en vigueur sur le Site, lors de la Commande. Chaque envoi se verra appliqué des frais de préparation et de livraison de 15€TTC

10.4. Installation

L'installation doit être réalisée conformément aux instructions et spécifications consultables sur le Site et dans la documentation mise à disposition par Nordnet et dans le respect de toute consigne de sécurité, vérification, installation, activation, paramétrage, restriction ou limitation.

Nordnet n'assure ni l'installation ni la désinstallation du Matériel, et ne supporte pas les coûts associés. Le Client est libre de procéder personnellement à l'installation ou à la désinstallation du Matériel ou de recourir, à ses frais, à un professionnel de son choix.

Le Client doit paramétrer correctement le Matériel et, selon la qualité du Client, en cas d'usage de l'Offre par un mineur, adapter spécifiquement le paramétrage à cet usage.

Lors de l'installation, le Client peut être amené à devoir se connecter à Internet afin de finaliser l'installation et procéder à l'activation et au paramétrage. A défaut, l'installation pourrait être rejetée, et l'Offre présenter des limites à l'usage.

Le Client peut recourir à un modem/routeur de type box Internet de son choix au lieu et place de la NordnetBox sous réserve qu'il soit compatible avec les caractéristiques techniques de cette dernière (cf. Récapitulatif Contractuel de l'Offre) qui est compatible avec l'équipement satellite et fonctionne dans le cadre de l'Offre.

10.5. Utilisation

Le Client s'engage à faire une utilisation normale du Matériel et à ne pas lui faire subir de modification, d'adaptation ou de dégradation, par lui-même ou un tiers. Le Client est tenu de respecter les droits de propriété intellectuelle applicables au Matériel et de ne pas empêcher sa mise à jour laquelle s'opère automatiquement lorsque le Matériel est connecté à Internet sauf information contraire.

10.6. Propriété et transfert des risques du Matériel

- La propriété du Matériel vendu et la charge des risques de détérioration ou de disparition (sous réserve de l'usure normale ou d'un vice propre ou défaut du Matériel), de perte ou de vol, même résultant du fait d'un tiers ou d'intempéries seront transférées au Client dès la livraison sous réserve de l'encaissement définitif par Nordnet du prix du Matériel.
- Si le Client achète le Matériel en qualité de Consommateur, y compris s'il comporte des éléments numériques prévoyant la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, il bénéficie des garanties légales en application des articles L.217-1 et suivants du Code français de la consommation (en cas de défaut de conformité du Matériel au contrat) et 1641 et suivants du Code civil français (en cas de vices cachés du Matériel).

Garantie légale de conformité :

Tout défaut ou dysfonctionnement constaté n'est pas nécessairement un défaut de conformité. Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du Matériel, y compris celui 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 L217-7 du Code français de la consommation).

Lorsque le Client met en œuvre cette garantie, il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du Matériel et doit faire connaître son choix à Nordnet et mettre le Matériel à la disposition de Nordnet (Article L.217-9 du Code français de la consommation). Nordnet peut ne pas procéder selon son 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 français 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 qu'il ait mis à disposition le Matériel. Les modalités de renvoi du Matériel sont celles indiquées à l'article 10.9 « Retour de Matériel ». Dans le cadre de l'exercice de la garantie légale de conformité par le Consommateur, ce dernier ne pourra être tenu d'assurer ou de prendre en charge le transport du bien, hors envoi postal.

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

Garantie légale des vices cachés :

Si le Client décide de mettre en œuvre la garantie légale contre les défauts cachés du Matériel au sens de l'article 1641 du Code civil français, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil français.

Nordnet rappelle les principales dispositions légales françaises suivantes :

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 délivré 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 délivré 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.217-9 du code de la consommation : Le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du bien aux critères énoncés dans la sous-section 1 de la présente section.

Le consommateur sollicite auprès du vendeur la mise en conformité du bien, en choisissant entre la réparation et le remplacement. A cette fin, le consommateur met le bien à la disposition du vendeur.

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.217-12 du Code de la consommation : Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :
1° De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité ;
2° De l'importance du défaut de conformité ; et
3° De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur.
Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des 1° et 2°.
Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.
Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable.
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 Matériel, celui-ci doit être retourné dans les conditions visées à l'article 10.9 « Retour de Matériel ». Les frais de retour seront remboursés au Client dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception par Nordnet du Matériel défectueux dès lors que le défaut invoqué relève de la garantie légale et que l'application est confirmée par Nordnet. A défaut de bénéfice de la garantie, les frais de retour resteront à sa charge.

10.7. Recyclage des Matériels, papiers et emballages

Les Matériels (DEEE = Déchets d'équipements électriques et électroniques), qui ne font pas l'objet d'un retour à Nordnet, papiers et emballages doivent faire partie des déchets triés en vue de leur recyclage et/ou être remis à un point de collecte approprié pour le traitement, la valorisation et le recyclage, le cas échéant selon les règlementations spécifiques locales applicables.

Le Client s'engage à prendre connaissance et suivre les consignes de tri transmises par Nordnet et/ou le fabricant des Matériels le cas échéant.

Ces consignes apparaissent sur les emballages et papiers concernés ainsi que sur les Matériels, et peuvent être complétés au sein des documentations communiquées ou sur le Site.

10.8. Dégradation, perte, vol

Nordnet recommande au Client de prendre toutes les assurances nécessaires pour la couverture des dommages subis et causés par et à l'ensemble des éléments composant le Matériel, qu'ils soient de son fait, du fait d'un Utilisateur ou d'un tiers ou même d'intempéries.

En cas de perte ou de vol de tout ou partie du Matériel, en cas de détérioration ayant une origine extérieure au Matériel tel que le fait d'un tiers, des intempéries, etc., le Client doit en informer Nordnet dans les plus brefs délais.

10.9. Retour de matériel

Le Matériel doit être retourné par le Client à Nordnet en cas de rétractation par le Client, de résolution du Contrat par Nordnet, de résiliation pour défaut de paiement du Matériel et de défectuosité de tout ou partie du Matériel, relevant de la garantie légale (selon la qualité du Client) dans le délai défini par Nordnet ou à défaut dans un délai maximum de 30 jours civils. A défaut de retour de tout ou partie du Matériel dans le délai imparti, une indemnité pourra lui être facturée aux tarifs présentés sur le Site rubrique « Tarifs ».

Chaque fois que le Client doit retourner le Matériel à Nordnet, en tout ou partie, il doit être adressé à Nordnet (coordonnées disponibles à l'article 24 « Contacts et Notifications ») ou à l'adresse indiquée par Nordnet, dans un état au complet, en bon état de fonctionnement (sous réserve de l'usure normale ou d'un vice propre ou défaut du Matériel), dans l'emballage d'origine ou un emballage approprié apportant le degré de sécurité nécessaire au transport du Matériel, par un moyen d'expédition identique ou similaire à celui par lequel le Matériel a été livré.

Les éventuels frais engagés par le Client pour procéder au démontage et au retour du Matériel, hors exercice de la garantie légale, sont à sa charge sauf indication de Nordnet. A titre indicatif, les tarifs applicables par bpost sont accessibles à l'adresse suivante : https://www.bpost.be/fr/price-calculator. Ces tarifs serviront de base de remboursement sur production d'un justificatif.

11. DEFAUT DE LIVRAISON

En cas d'impossibilité de livrer tout ou partie de l'Offre à la date de livraison, Nordnet pourra proposer au Client une solution alternative dans l'attente de la résolution de la difficulté. Si le Client a la qualité de Consommateur, en cas de dépassement de la date de livraison de tout ou partie des composantes de l'Offre, non dû à un cas de force majeure ou au fait d'un tiers, et hors la faute du Client, il peut notifier à Nordnet la suspension du paiement de tout ou partie du prix jusqu'à la livraison et/ou mettre fin au Contrat si, après avoir mis Nordnet en demeure de s'exécuter dans un délai supplémentaire raisonnable, Nordnet n'a pas livré le bien ou fourni le service ni proposé de solution alternative permettant au Client de bénéficier de son Offre. Le Contrat est considéré comme résolu à la réception par Nordnet de la demande de résolution du Client à moins que Nordnet ne se soit exécutée entre temps. Le Client, s'il a la qualité de Consommateur, peut toutefois résoudre immédiatement le Contrat lorsque Nordnet refuse de livrer le Produit, Service ou Matériel ou qu'il est manifeste qu'elle ne le livrera pas.

Si le Client a la qualité de non-professionnel, et lorsque Nordnet s'est engagée à le livrer dans un délai précis ce qui n'est en principe pas le cas, et à défaut de livraison, non dû à un cas de force majeure au fait d'un tiers ou du Client, il peut résoudre le Contrat en faisant connaître sa décision par écrit et sous réserve du respect des Prérequis.

Le Contrat est considéré comme résilié à la réception, par Nordnet, de la lettre du Client le notifiant de sa décision. Si néanmoins Nordnet pouvait effectuer la livraison entre l'envoi du courrier du Client et sa réception, il appartiendra au Client de refuser la livraison ou à défaut de notifier, dans les plus brefs délais, à Nordnet l'annulation de sa décision de mettre fin au Contrat. Nordnet tiendra compte de cette notification, à moins que les formalités de rupture du Contrat ne soient déjà entamées auprès de ses partenaires.

Le Client sera remboursé, par tout moyen de paiement, par Nordnet de la totalité des sommes versées, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date de résiliation effective. Le Client reste néanmoins tenu au paiement des consommations sur les composantes du Service jusqu'au jour de la cessation du Contrat.

12. MISES A JOUR

La mise à jour s'entend de toutes modifications visant à maintenir, adapter ou faire évoluer les fonctionnalités d'un bien, d'un appareil, d'un logiciel, y compris les mises à jour de sécurité, que ces mises à jour soient nécessaires ou non au maintien de la conformité du bien.

12.1. Mise à jour des Matériels

Les Matériels comportent des éléments logiciels susceptibles de faire l'objet de mise à jour pour le bon fonctionnement ou l'évolution de l'Offre, des raisons réglementaires ou pour des raisons de sécurité. Les mises à jour sont en principe automatiques et ne peuvent avoir lieu que si les Matériels sont suffisamment longtemps connectés à Internet. Le Client doit toutefois s'assurer que ces mises à jour ont été effectuées correctement en éteignant ses appareils, le Matériel régulièrement, en consultant ses Matériels dans leur partie information, réglages ou paramètres de mise à jour. Des mises à jour peuvent impliquer également une action de la part du Client qui en sera informé. L'absence de mise à jour complète peut impacter la fourniture de l'Offre.

Lorsque les mises à jour effectuées par l'éditeur du logiciel sont liées notamment aux principaux navigateurs ou OS du marché, Nordnet rappelle qu'elles sont réalisées sans garantie de compatibilité ni de support sur des versions antérieures de ces navigateurs ou OS.

12.2 Mise à jour des appareils et logiciels du Client

Le Client est tenu de mettre à jour ses appareils sur lesquels le Service est installé ainsi que ses logiciels (navigateur, OS, ...), ceux-ci lui permettant d'utiliser son Offre pour le bon fonctionnement de celle-ci et pour des raisons de sécurité.

13. DEBITS DES OFFRES D'ACCES INTERNET

Les débits maximums atteignables dans le cadre du Service d'accès Internet sont précisés dans le Document d'information précontractuelle, Récapitulatif Contractuel et en Annexe 1 des présentes. Ils s'entendent comme ceux disponibles au niveau de la NordnetBox, au moins une fois par jour, sous réserve

d'un usage normal et conforme de la connexion Internet, selon la localisation du Client au sein du Territoire, sous réserve de l'absence d'impact d'un élément extérieur sur le Service fourni par Nordnet, de l'installation conforme du Matériel, des facteurs climatiques, du maintien des Prérequis.

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 :

- En cas d'utilisation d'un équipement vétuste, et/ou non réellement compatible ou dont les caractéristiques ou la qualité ne sont pas suffisantes,
- Du câblage ou de l'installation électrique du Client,
- De la configuration de ses locaux, de ses appareils connectés, des logiciels et applicatifs installés, de leur type, de leur compatibilité, que ce soit avec ses appareils ou entre eux, ou de l'absence de mise à jour régulière de ces derniers, comme des connectiques employées et des configurations des matériels adoptés,
- Des applicatifs ou sites Internet visités, 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 boitiers 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 spécifique d'Internet 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) ; d'une utilisation d'Internet nécessitant un temps de latence rapide telle que l'utilisation de jeux en réseau ; de visionnage de vidéos notamment en streaming/affichage de flux TV, de téléchargement (montant ou descendant) de contenus, de données , etc.

Si le Client modifie le paramétrage de la NordnetBox incluse dans le Matériel, la configuration dès lors adoptée pourra impacter la bonne fonctionnalité des Services.

Afin de limiter l'altération de son débit, nous conseillons au Client 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.

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 le Client bénéficie pour cette utilisation particulière, voire entrainer 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.

Restrictions d'usage et débits :

Le Service d'accès Internet par voie satellitaire (Opérateur satellitaire Eutelsat), est basé sur des ressources limitées et lointaines. Des conditions et éventuelles restrictions peuvent à ce titre être imposées comme à tous les utilisateurs du service satellitaire.

Les débits de l'accès Internet par satellite sont fonction de la polarisation et du pointage corrects de l'équipement satellite, ainsi que du maintien des Prérequis (ex : évolution de la végétation, construction...).

Les débits peuvent être réduits notamment afin d'assurer une utilisation équitable d'Internet entre les utilisateurs du satellite Eutelsat K-VHTS (2,7° Est Jupiter 3) en bande KA 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 Eutelsat K-VHTS (2,7° Est Jupiter 3) en bande KA,
- 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.

Le Client est informé que le débit du Service d'accès Internet peut être réduit notamment en période de forte sollicitation du réseau par l'ensemble des utilisateurs du réseau de l'Opérateur satellitaire. En raison des spécificités et/ou contraintes liées à la technologie de même qu'à l'Opérateur satellitaire, le Client est également 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. Le flux dédié à la vidéo est dans tous les cas, partagé entre ses différents usages vidéo simultanés sur l'ensemble de ses appareils connectés. 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 par Nordnet de ses obligations légales et/ou règlementaires applicables, ou telles que définies par l'Autorité de Régulation.

14. ESPACE CLIENT

Nordnet concède au Client un droit d'utilisation non exclusif, personnel et non cessible de l'Espace Client « Nordnet et moi », conformément à sa destination, accessible et disponible en ligne sur le Territoire, pendant la durée du Contrat et jusqu'à un an après sa cessation pour les Offres portant sur des Services de communications électroniques pour consulter ses factures. L'accès à l'Espace Client s'opère grâce aux Identifiants du Client qui demeure responsable de toute utilisation et actions effectuées avec ceux-ci.

L'Espace Client permet notamment de souscrire, d'activer et/ou configurer tout ou partie de l'Offre, de consulter les consommations en cours, les factures et le relevé de consommation, de consulter et modifier vos Données personnelles et de gérer les préférences de contact et de résilier votre Offre avec la fonctionnalité « résiliation ».

L'Espace Client est fourni en l'état sans autre garantie que celle des usages visés au sein des présentes. Il est susceptible d'évolution, notamment en cas d'évolution de la réglementation, ou par choix de Nordnet, et sous réserve de l'utilisation conforme.

15. IDENTIFIANTS

15.1. Utilisation des Identifiants

Les Identifiants permettent notamment d'accéder à tout ou partie de l'Offre, au paramétrage du Matériel et des Services, d'utiliser l'Espace Client et plus généralement permettent au Client de s'identifier et de valider des actions. Si le Client autorise un Utilisateur à y accéder ou s'il a recours à un prestataire ou un tiers, Nordnet recommande de procéder à la modification des Identifiants une fois terminée.

Toute utilisation des Identifiants du Client est effectuée sous son entière responsabilité. Nordnet recommande de choisir un mot de passe comprenant un minimum de 9 caractères en incluant des chiffres, des lettres (en majuscules et minuscules) et des caractères spéciaux autorisés, à l'exclusion de toute information personnelle du Client.

15.2. Perte, vol ou utilisation détournée des Identifiants

En cas de perte, de vol ou d'utilisation détournée d'Identifiants, le Client en informe Nordnet dans les plus brefs délais, et par le moyen le plus approprié. Sa responsabilité ne sera dégagée qu'à compter de cette notification.

Nordnet ne pourra être tenue responsable de toute perte, vol ou utilisation détournée des Identifiants du Client et des conséquences qui en résulteraient jusqu'à la réception de cette notification. Nordnet communiquera au Client de nouveaux Identifiants par tout moyen approprié dans les meilleurs délais.

Nordnet attire l'attention du Client sur le fait que plusieurs techniques de vols d'identifiants existent et notamment la technique dite du phishing (ou « hameçonnage »). Si elle soupçonne une usurpation des Identifiants, Nordnet pourra modifier les Identifiants et en communiquer de nouveaux au Client par tout moyen approprié dans les meilleurs délais.

16. MAINTENANCE

L'Offre, en tout ou partie, peut être interrompue pour des raisons de maintenance, en cas de menace ou d'incident de sécurité. Le Client sera informé dans la mesure du possible, sous réserve du caractère urgent de l'opération et de son impact, par tous moyens (sur le Site, l'Espace Client, les comptes de réseaux sociaux de Nordnet, ou une information personnelle).

L'interruption pour cause de maintenance n'ouvrira droit à aucune indemnité et l'Offre sera accessible dès la fin de l'opération de maintenance, qui sera réalisée

dans la mesure du possible au cours des heures de faible fréquentation du réseau Internet.

En cas d'incident de sécurité générant une interruption de l'accès à Internet ou de la téléphonie fixe, Nordnet pourra proposer au Client toute mesure pour maintenir un accès à internet, selon les moyens appropriés en vue de limiter ou contourner les effets de l'incident de sécurité.

17. ASSISTANCE

».

Le Client est invité à présenter sa demande d'assistance commerciale et administrative à Nordnet, en priorité via l'Assistance digitale sur assistance.nordnet.com et s'il n'a pas trouvé de réponse à ses questions, à contacter Nordnet via l'Espace Client.

Si le Client estime ne pas avoir reçu l'information recherchée dans le cadre de l'Assistance digitale et s'il a une réclamation à effectuer au titre de la bonne exécution du Contrat, il peut contacter Nordnet (cf. article 24« Contacts et notifications »).

En cas de nécessité, ou de volonté de la part du Client, de recourir à un technicien tiers pour remédier aux difficultés qu'il estimerait rencontrer, Nordnet ne prendra pas en charge cette intervention sauf accord écrit et préalable de sa part, après confirmation le cas échéant de la difficulté et présentation d'un devis.

18. UTILISATION DE L'OFFRE

Si le Client n'est pas l'Utilisateur de l'Offre souscrite, il reste responsable au titre du Contrat et garantit son respect par tout Utilisateur de l'Offre, notamment en fournissant à ce dernier, comme à Nordnet, toute information (dont les Conditions Contractuelles), conseil ou mise en garde nécessaires qui lui auront été communiqués, et il s'engage à identifier l'Utilisateur ou à permettre son identification le cas échéant.

18.1. Utilisation conforme

Les Offres de Nordnet répondent aux critères de qualité habituels dans le domaine des communications électroniques compte tenu de leur nature (offre satellite résidentielle) et de la technologie employée, sous réserve d'une utilisation conforme et raisonnable. Nordnet ne garantit pas l'adéquation de ses Offres avec des besoins spécifiques et personnels ou professionnels, s'agissant d'offres standardisées.

L'Offre doit être utilisée dans le respect du Contrat et de la réglementation applicable, conformément à sa destination qu'elle soit utilisée par le Client ou les Utilisateurs.

Le Client et/ou l'Utilisateur n'est pas autorisé et s'interdit d'exercer une activité à risque par le biais du Matériel, impliquant le stockage, la réception ou la transmission de données, de même que de mettre en œuvre des applications sensibles ou de grande valeur, nécessitant par exemple un fonctionnement à l'épreuve des pannes, tel que les équipements de surveillance ou de gestion dans des environnements à risque dont les performances doivent être sans défaut, les installations nucléaires, la navigation et/ou communication aérienne, le contrôle du trafic aérien, les appareils médicaux et notamment les appareils de réanimation, ou encore les systèmes de contrôle de la sécurité des biens et des personnes, les systèmes d'armement, etc. Nordnet n'ayant pas la possibilité ni l'obligation de contrôler les usages des Clients ou Utilisateurs, elle ne sera pas tenue de faire une quelconque vérification à ce titre de sorte qu'il ne peut lui être reprochée une inadéquation de l'Offre ou de l'achat de Matériel aux usages énoncés ci-dessus (hors la compatibilité avec les Offres afférentes proposées par Nordnet).

Lors de l'utilisation de l'Offre, le Client est seul responsable des données consultées, interrogées, stockées, transférées ou téléchargées et il lui appartient de veiller à la sécurité et aux éventuelles modérations des Services dès lors qu'ils sont utilisés avec un réseau de type Internet.

Le Client et/ou l'Utilisateur s'interdisent :

- D'effectuer toute action de stockage, publication, communication ou diffusion en ligne, par quelque moyen que ce soit, des contenus illicites quels qu'ils soient 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.
- D'exercer ou de participer de quelque manière que ce soit, 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, tout ou partie de l'Offre, en ce compris notamment l'envoi de Courriers électroniques, pourra être bloquée conformément à l'article 19 « Blocage ».

Le Client reconnait 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 et de la nécessité de veiller à la sécurité des Services et de ses informations et données dès lors qu'ils sont utilisés avec ce réseau.

18.2. Respect des œuvres protégées

Nordnet rappelle, dans le cadre d'une Commande de Service de communications électroniques, le Service proposé, à savoir l'accès Internet, ne doit pas servir à des actes de violation de droits de propriété intellectuelle tiers, y compris contrefaçon.

Le piratage nuit à la création artistique et à l'économie du secteur culturel. 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.

18.3. Usage du Service d'accès Internet

Le Client est informé qu'en souscrivant une Offre comprenant un Service d'accès à Internet, il s'engage à ne pas en faire un usage de type mise à disposition de serveur Internet, partage de connexion en dehors du foyer et utilisation d'adresses IP fixe. L'Offre est réservée à un usage résidentiel ou professionnel limité, dans le cercle privé de famille restreint ou professionnel limité, et ne peut en aucun cas être utilisée dans des lieux ouverts au public ou espaces commerciaux ou de loisirs (hôteliers, gîtes, bars, restaurants, centres de loisirs ou de vacances…), etc. et/ou mis à disposition du public ou le cas échéant de personnes ne fréquentant pas régulièrement le local professionnel, qu'il soit destiné à recevoir du public ou non. Ceci exclut en particulier l'usage de l'Offre 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 nécessitant notamment un débit supérieur aux limites visées au sein des caractéristiques de l'Offre, un téléchargement soutenu (Peer2Peer (pair à pair)) ou toute utilisation ne supportant pas le temps de transit lié aux contraintes d'une transmission par voie hertzienne (sites nécessitant une forte sollicitation du réseau tels que ceux proposant des transactions commerciales en ligne, des services de téléchargement, de vidéosurveillance ou télésurveillance).

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 dont les performances doivent être sans défaut, 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 exercés par le biais de l'Offre.

Nordnet n'ayant pas l'obligation de contrôler 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.

18.4. Utilisation de l'Offre par un mineur

Le Client est seul responsable de l'Utilisation de tout ou partie de l'Offre par un Utilisateur mineur. Certains contenus accessibles sur Internet sont susceptibles de heurter la sensibilité des mineurs.

Le Client est informé que tout accès à des contenus vidéo, dont ceux accessibles depuis des plateformes en ligne par un mineur s'opère sous sa vigilance. Certains programmes sont interdits aux mineurs, notamment les œuvres cinématographiques interdites aux mineurs de moins de 18 ans, les programmes pornographiques ou de très grande violence. Le visionnage de ces programmes peut entraîner des troubles durables chez les mineurs. Toute personne qui permet à un mineur d'accéder à ce type de programme peut s'expose à des sanctions pénales. Par ailleurs, regarder des contenus vidéo, y compris présentés comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de 3 ans, peut entraîner chez ces derniers, des troubles du développement tels que passivité, retard de

langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans.

18.5. Respect des droits de Nordnet

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, les applications, logiciels et tout éléments de l'Offre protégés par un droit de propriété intellectuelle ou le secret des affaires, pour en avoir la propriété ou la jouissance, et ce, sur le Territoire et en France et que ces bases peuvent contenir les informations transmises par le Client à Nordnet au titre du Contrat et toute information que Nordnet aurait pu obtenir dans le respect des lois applicables en matière de données personnelles, incluant le RGPD. Le Client s'interdit 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 passible de poursuites judiciaires.

Les techniques, codes informatiques, outils de programmation, logiciels inclus dans le cadre de l'Offre, la documentation relative aux éléments de l'Offre, les éléments de facturation, les gestes commerciaux, les communications qui sont adressées au Client 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.

Le Client s'engage pendant toute la durée du Contrat et pendant les cinq (5) ans qui suivront sa cessation, à conserver la confidentialité de tous ces éléments et informations, 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 sa part. Le Client n'est pas autorisé à entreprendre quoi que ce soit susceptible de porter atteinte directement ou indirectement à cette confidentialité ni à les utiliser à d'autres fins que celle de la bonne exécution du Contrat. Il doit, à l'issue du Contrat, effacer et/ou détruire le Service et la documentation qui lui est éventuellement associée, quel que soit son support.

18.6. Signalement

Nordnet met à la disposition des internautes un dispositif de signalement des contenus illicites. 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 dans le seul but d'en obtenir le retrait ou d'en faire cesser la diffusion et alors qu'elle sait que le contenu ou l'activité n'est pas illicite, est puni pénalement.

En présence d'un contenu susceptible d'être illicite ou contraire à l'image de marque de Nordnet (pornographie…), Nordnet pourra 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.

19. BLOCAGE

Lorsque tout ou partie de l'Offre n'est pas utilisée de manière conforme ou en cas de notification de tiers liée un usage non conforme, Nordnet peut bloquer en tout ou partie l'Offre jusqu'à ce que le Client ait remédié aux circonstances ayant provoqué le blocage ou que l'événement le provoquant ait pris fin.

Pour des raisons de sécurité, en cas de menace, de suspicion ou d'incident de sécurité, de fraude ou d'événement de nature à affecter la pérennité des plateformes et réseaux des Opérateurs, ou de Nordnet, 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 pourra procéder au blocage de tout ou partie de l'Offre et en informera le Client par tout moyen approprié.

Lorsque ce blocage résulte d'un manquement du Client ou si la situation perdurait au-delà des mesures prises ou si le Client ne procédait pas aux évolutions nécessaires visant à rétablir des conditions normales d'utilisation, Nordnet pourra résilier avec effet immédiat tout ou partie de l'Offre dans les conditions fixées à l'article 22 « Résiliation ».

Le Client demeure tenu d'exécuter ses obligations contractuelles. 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 seul fait d'un tiers, Nordnet indemnisera le Client pour la suspension de la partie de l'Offre correspondante à hauteur de la part impactée du Service, en fonction de la valorisation du Service impacté, définie par Nordnet, et/ou au prorata temporis de la durée du blocage, dans les limites d'indemnisation visées ci-après, soit sans qu'elle ne puisse être inférieure à la somme de dix euros (10€) TTC, ni supérieure au montant total du prix payé au titre de l'Offre souscrite pour le mois au cours duquel le dommage se produit. Cette indemnité, au choix de Nordnet, pourra, selon son montant, son origine, etc. être portée au crédit de la Cagnotte du Client, sous réserve d'une disposition d'ordre public contraire.

En cas de mise en péril par le Client, l'Utilisateur ou un tiers des infrastructures de Nordnet, que ce soit par le biais de l'Offre, d'une Option ou par ailleurs, de celles de ses opérateurs partenaires ou encore de celles d'autres utilisateurs comme en cas de compromission de la fourniture de tout ou partie de l'Offre dans des conditions habituelles et normales (ex : attaques ou d'actes de malveillance informatique), Nordnet se réserve le droit de suspendre l'Offre sans délai, pour le temps nécessaire au rétablissement de conditions de sécurité suffisantes ou normales, avec au besoin la participation du Client. Nordnet émettra alors un avoir correspondant à la part de la redevance équivalent à la période de suspension, à moins que le Client ne soit en tout ou partie responsable des faits à l'origine de cette suspension, y compris par négligence ou omission. Nordnet fera ses meilleurs efforts pour avertir le Client de cette suspension dans les plus brefs délais. Nordnet peut également procéder au blocage, voire à la résiliation, de tout ou partie de l'Offre sur décision ou demande d'une autorité ou juridiction compétente.

20. 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 de la réglementation applicable relative à la protection des Données Personnelles (DCP) en particulier du RGPD. Pour toute information ou précisions complémentaires au présent article, Nordnet invite le Client à consulter la Politique de Traitement des DCP de Nordnet accessible sur le Site, rubrique « Données personnelles ».

20.1. Catégories de personnes concernées et de DCP traitées

Selon le cas, Nordnet traite les DCP du Client, personne physique, notamment (i) Consommateur (ii) entrepreneur (iii) représentant, personne autorisée, employé d'une Petite Entreprise, Micro-entreprise ou association, directement collectées auprès du Client ou résultant de l'utilisation des Offres. Nordnet est également susceptible d'être destinataire de DCP qui ont été collectées auprès du Client un tiers. Nordnet ne traite que les DCP strictement nécessaires aux finalités poursuivies. Nordnet traite ainsi les catégories de DCP suivantes :

- Données et justificatifs d'identification : nom, prénom, titre d'identité si nécessaire, identifiant, dénomination sociale, numéro BCE, numéro de TVA intracommunautaire, etc.
- 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, …
- Statut personnel : 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 : adresse IP, logs de connexion et d'usage, compte-rendu d'intervention, …
- Identification des contrats souscrits relativement à l'Offre, , Services, et/ou identification/adresse des Matériels détenus ou utilisés, …
- Données relatives aux échanges avec les services de Nordnet
- Profils et scores permettant la segmentation Client ou l'affichage de préférences quant aux Services utilisés, …
- Données de localisation : coordonnées GPS, …

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

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 techniques 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 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, et afin de respecter ses obligations légales et réglementaires, Nordnet et/ou ses éventuels sous-traitants ou partenaires

collecte et conserve les données de connexion pendant une durée de douze (12) mois plus le mois en cours en vue de leur communication aux autorités compétentes qui lui en ferait la demande dans le cadre légal applicable.

20.2. Finalités des Traitements des DCP

Nordnet ne traite les DCP que pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, dans le cadre de l'exécution de l'Offre 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'authentifier
- Gérer la phase précontractuelle et la phase de Commande
- Gérer la Commande et ses suites
- Gérer le Matériel
- Gérer l'Offre
- Gérer la Cagnotte
- Assurer la bonne exécution de l'Offre
- Générer les historiques de consommation
- Facturer et encaisser les paiements
- Assurer le service clients, administratif, technique et commercial, et le service après-vente, gérer les communications entrantes et sortantes (courriers, courriels, appels, ...)
- Gérer les DCP, droits et obligations, issus du Contrat, 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 réclamations et contentieux
- Gérer les demandes d'exercice de droits
- Stocker des DCP du Client ou d'un Utilisateur
- Gérer la satisfaction Client

Nordnet réalise également des traitements de DCP pour d'autres finalités que la stricte exécution du Contrat. 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 rationnaliser, ou les supprimer
- 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 feront l'objet, autant que de besoin, du recueil du consentement du Client qui peut le 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 rationnaliser, ou les supprimer
- Communiquer avec Orange Belgium sur l'intérêt des clients pour les Offres et leur niveau de satisfaction, le suivi des Contrats conclus et leur cessation
- Gérer les activités publicitaires digitales (courriel, SMS)

Nordnet traite également vos DCP à des fins statistiques.

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

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'informations d'intérêt général
- 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

20.3. 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, il garantit avoir obtenu son consentement exprès et préalable à la collecte, à la transmission et au traitement par Nordnet desdites DCP. Le Client s'engage préalablement à communiquer à l'Utilisateur 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.

20.4. Destinataires des DCP et localisations des Traitements

Le cas échéant, Nordnet sera 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, les services d'urgence dans le cadre du traitement des appels vers les numéros d'urgence, ou
- Tout service de Nordnet ayant légitimement à en connaître, ou
- Tout prestataire ou sous-traitant de Nordnet ou, qui aurait besoin de ces informations pour présenter commercialement l'Offre, recueillir/saisir la Commande, exécuter ou fournir tout ou partie de l' Offre, effectuer la livraison et/ou l'installation du Matériel, et/ou les opérations dont il aurait été chargées par Nordnet au titre des missions de maintenance, d'assistance, de service client, de recouvrement, de prospection, d'audit, etc., y compris partiellement hors de l'Union Européenne en ce qui concerne la proposition commerciale de l'Offre, la saisie de Commande, l'assistance et le service client.
- Les prestataires et fournisseurs de Nordnet pour autant qu'ils aient besoin d'en connaître pour la bonne exécution du Contrat ou les finalités relevant de l'intérêt légitime de Nordnet.

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, via notamment la conclusion des clauses contractuelles type de la Commission européenne (en cas de transfert hors de l'Union européenne).

20.5. 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.

20.6. Sécurité des Traitements de DCP

Nordnet s'assure que les DCP soient traitées en conformité avec les exigences règlementaires 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.

20.7. Exercice des droits liés aux DCP

Conformément à la réglementation applicable, le Client, comme toute personne dont les DCP seraient traitées par Nordnet, bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, à l'effacement, à la limitation du traitement, à la portabilité de ses 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.

Le Client, comme toute personne dont les Données seraient traitées par Nordnet peut rectifier, compléter et mettre à jour ses DCP qui sont inexactes, incomplètes ou périmées et formuler des directives générales ou particulières relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses DCP à son décès.

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 (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 l'identité du demandeur, ses coordonnées (adresse de Courrier électronique, numéro de téléphone, adresse postale, ...), le numéro Client, l'objet de sa demande, et justifier de son 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 Personnelles de la personne après son décès.

En cas de demande incomplète, Nordnet pourra lui demander de fournir toute information complémentaire, et/ou justificatif d'identité et/ou de sa qualité à agir et, dans les cas prévus ou autorisés par la réglementation applicable, éventuellement d'exposer les motifs légitimes relatifs à la demande.

Dans le cadre de l'exercice du droit d'accès par lequel une personne demande la transmission d'une copie supplémentaire des DCP traitées par Nordnet, elle 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 la demande ne serait pas satisfaisant, la personne bénéfice du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle nationale compétente vis-à-vis du Client, à savoir l'APD (dont le site Internet est accessible à l'adresse : https://www.autoriteprotectiondonnees.be/citoyen).

Tout Client ayant la qualité de Consommateur peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition dénommée « Do Not Call Me » (ou « Ne m'appelez plus ») afin de ne plus être démarché téléphoniquement. Le Client ayant la qualité de Consommateur peut pour ce faire s'inscrire sur le site https://www.dncm.be/fr/acceuil ou en appelant le +32.2.882.19.75 depuis le numéro de téléphone qu'il souhaite inscrire sur la liste.

20.8. Cookies

Un ou plusieurs cookies (petits fichiers textes) peuvent s'installer automatiquement sur l'appareil du Client ou de l'Utilisateur lors de sa visite sur le Site et l'Espace Client. Ces cookies permettent notamment à Nordnet d'assurer le bon fonctionnement des chaînes de navigation globale et de commande. D'autres cookies peuvent être utilisés afin de personnaliser l'accès au Site Nordnet. Selon leur finalité, un consentement à leur installation sera préalablement requis. Le Client ou l'Utilisateur a la possibilité de refuser à tout moment l'installation de ces cookies. Les consentements déclarés via le partenaire de Nordnet (assurant la gestion des recueils de consentements préalables aux dépôts de cookies) sont conservés pendant six (6) mois. Le renouvellement des consentements est exprès. Pour plus de précision, consulter la politique « cookies » de Nordnet, accessible sur le Site.

21. MODIFICATION DU CONTRAT

21.1. Modification à l'initiative de Nordnet

Nordnet peut faire évoluer tout ou partie de ses Conditions Contractuelles, Offres, en ce compris les Matériels ou Services en proposant alors des caractéristiques équivalentes ou supérieures, sans en altérer la qualité ou encore l'Espace Client ou les supprimer. Le Client sera informé de cette évolution un (1) mois minimum avant son entrée en vigueur, sauf si les évolutions visées ci-avant sont exclusivement au bénéfice du Client, ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative pour le Client, ou découlent directement de la législation applicable.

Le Client a la possibilité de résilier le Contrat souscrit dans les conditions définies aux présentes dans le délai d'un mois suivant la notification adressée s'il n'adhère pas aux évolutions.

Le Client, s'il a la qualité de Consommateur et n'adhère pas aux évolutions, dispose d'un délai, de quatre (4) mois suivant la notification adressée pour procéder à la résiliation de son Contrat sans frais.

Lors de leur entrée en vigueur, les modifications seront réputées acceptées à moins que le Client dans le cas exposé ci-avant ne procède à la résiliation du Contrat dans le délai imparti.

En cas de suppression, le Client ne pourra plus bénéficier de l'Offre concernée au jour de la résiliation effective, et sera remboursé de toute somme payée par avance couvrant une période postérieure à la date d'effet de la cessation.

21.2. Circulation du Contrat

Le Contrat est personnel et attaché au Client qui ne peut le céder, transférer, déléguer ou licencier pour quelque cause que ce soit, de façon totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit, sans l'accord écrit et préalable de Nordnet. La circulation du Contrat sera notamment soumise à la compatibilité et la disponibilité de l'Offre, 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.

Nordnet peut céder, transférer, déléguer tout ou partie du Contrat sous réserve d'en informer le Client par courrier ou sur un autre support durable trois (3) mois à l'avance. 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 du Client, Nordnet étudiera la demande (résiliation, cession, ...) relative à l'Offre des ayants-droits, accompagnée de tout justificatif utile et/ou en cas de cession 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 comme mettant fin au Contrat et ne donne lieu à aucune restitution entre le Client et Nordnet, hors retour du Matériel et paiement des sommes dues au titre du Contrat ou de la rupture anticipée.

22.1. Résiliation sans faute

Le Client peut résilier le Contrat, y compris chacune de ses Options, à tout moment, en adressant par écrit sa demande datée et signée et en rappelant son numéro Client ainsi que l'Offre concernée (cf. article 24 « Contacts et Notifications ») Il peut également utiliser le formulaire mis à disposition par Nordnet à cet effet téléchargeable sur son Site, ou disponible sur simple demande auprès de Nordnet ou résilier en utilisant la fonctionnalité « résiliation » via l'Espace Client.

La résiliation du Contrat peut donner lieu à des frais de résiliation mentionnés dans le récapitulatif contractuel. Si le Client est lié par une durée minimum d'engagement, le Client est tenu d'acquitter en une fois les sommes restant dues jusqu'au terme de la période d'engagement.

Sa demande de résiliation sera prise en compte dans un délai de dix (10) jours à compter de la date de réception par Nordnet, sauf indication contraire de sa part précisant un délai de résiliation plus long, ne pouvant toutefois excéder deux (2) mois à moins d'un accord contraire de Nordnet.

22.2. Résiliation du Client pour motif légitime

Si le Client a la qualité de Consommateur ou de non-professionnel, et s'il est affecté par une circonstance exceptionnelle nécessitant la résiliation anticipée du Contrat, il peut résilier son Contrat pour motif légitime, sur demande adressée à Nordnet par une personne disposant de la qualité à agir, par courrier, accompagnée des justificatifs nécessaires, en précisant le numéro de Client, le numéro de Contrat et l'Offre, Nordnet procédera alors à la résiliation sans frais du Contrat. Ces circonstances exceptionnelles sont limitativement énumérées ci-dessous. Elles peuvent néanmoins évoluer, notamment en accord avec la réglementation applicable et en cas d'évolution des cas définis par l'administration compétente.

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

- Déménagement - En cas de déménagement du Client ou de l'Utilisateur principal de l'Offre hors du Territoire, ou sur le Territoire en un lieu où l'Offre souscrite est inaccessible, le Client doit en informer Nordnet dans les trente (30) jours et en justifier à Nordnet au moyen d'une pièce justificative valide. Il sera autorisé à résilier votre Contrat dès lors qu'il produira un document pertinent au nom du Client ou de l'Utilisateur principal de l'Offre (factures d'électricité, eau, gaz) justifiant du déménagement, de la nouvelle adresse et de la qualité d'Utilisateur principal de l'Offre.
- 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-droits pourront demander la résiliation anticipée du Contrat, en justifiant de leur intérêt à agir et en présentant un certificat de décès ainsi que tout élément justifiant 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, le cas échéant, à la décision de recevabilité du dossier par l'administration compétente), Il pourra demander la résiliation anticipée du Contrat, en présentant un justificatif, soumis à l'appréciation de Nordnet.
- 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 (décision du Tribunal prononçant la liquidation judiciaire, avis de publication au Journal Officiel).
- Force majeure au sens habituellement reconnu par la jurisprudence française (tout justificatif daté permettant de démontrer les circonstances invoquées et leurs effets)
- Mise en détention - En cas de mise en détention du Client ou de l'Utilisateur principal de l'Offre, 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, en présentant tout justificatif lié à l'incarcération (mentionnant sa durée), et à la qualité d'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, rendant impossible l'usage de l'Offre, le Client pourra demander la résiliation anticipée de l'Offre, 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 un justificatif lié à la qualité de l'Utilisateur principal.

22.3. Résiliation pour faute

En cas d'inexécution ou mauvaise exécution de leurs obligations, 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 24 « Contacts et 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 à réception de cet envoi s'il manifeste clairement la volonté de le résilier. La résiliation prenant effet à la date de réception ou de première présentation du courrier.

Dans le cas où la nature des engagements inexécutés rendrait impossible de remédier au 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, par courrier, de plein droit immédiatement après la constatation de l'engagement inexécuté, en 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 s'il s'agit d'une offre groupée, si le Client a la qualité de Consommateur, il 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.

21.4 Résiliation pour éligibilité à la Fibre optique ou HFC

Si l'adresse du logement/local du Client devient éligible à la Fibre optique ou HFC (Hybrid Optic Coaxial) alors qu'il est encore dans les 6 premiers mois de la période d'engagement initiale dans le cadre de l'Offre « Orange Satellite with Nordnet » et qu'il souhaite procéder à la résiliation de son Offre au profit d'une offre d'accès Internet par le réseau fibre optique ou HFC, les frais liés à la résiliation anticipée de son engagement ne seront dès lors pas appliqués (sous réserve de la présentation d'un justificatif).

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 le Client aux dates de facturation propres à chaque somme.

Sauf en cas de résiliation pour motif légitime, si le Client n'est pas lié par une période d'engagement au titre de son Contrat le mois commencé au jour de la date d'effet de la résiliation est dû dans son intégralité. Toutefois, si le Client a la qualité de Consommateur ou de non-professionnel, en cas de résiliation en cours de mois, Nordnet procédera au remboursement au *prorata temporis* des sommes éventuellement versées par avance pour la période restant à courir au-delà de la résiliation effective de l'Offre, après encaissement définitif des sommes dues par le Client au titre de l'Offre (redevances, éventuels impayés, consommations, …).

Sauf en cas de résiliation pour motif légitime, si le Client est lié à Nordnet par une période d'engagement au titre de son Contrat (de douze mois maximum), le paiement des sommes (restant) dues jusqu'au terme du sixième mois de cette période - y compris les mensualités – doit être acquitté dans son intégralité au jour de la résiliation effective de l'Offre. Ce paiement éventuel est dû en raison de l'engagement initial souscrit lors de la conclusion du Contrat et à sa cessation par anticipation au cours des 6 premiers mois révolus de cet engagement (hors motif légitime, rétractation du Client ou éligibilité à la fibre optique dans les conditions définies aux présentes. En outre, des éventuels frais de résiliation peuvent être applicables selon l'Offre tels que précisés à la rubrique « Tarifs » du Site et dans le récapitulatif contractuel de l'Offre.

Si Nordnet devait effectuer un remboursement, celui-ci ne peut être effectué qu'après encaissement définitif de toutes les sommes dues y compris par voie de compensation.

23.2. Offre

Au jour de la cessation du Contrat par suite d'une résiliation ou autrement, l'Offre sera désactivée et le Client ne bénéficiera plus de l'Offre et Options éventuellement associées, et n'accédera plus aux données qui seraient éventuellement stockées par Nordnet à ce titre. Il appartient au Client de veiller à sauvegarder les données qui pourraient être stockées par Nordnet.

En aucun cas, Nordnet ne pourra être tenue responsable des conséquences liées à la désactivation du Service ou Matériel. Il appartient au Client de mettre en place tout moyen de sécurité informatique aux fonctionnalités équivalentes dont il aurait pu bénéficier au titre de l'Offre.

23.3. Restitution du Matériel

Tout Matériel remplacé par Nordnet devra être restitué à Nordnet dans les conditions visées à l'article 10.9 « Retour de Matériel(s) », dans les trente (30) jours suivant la résiliation ou cessation effective du Contrat, accompagné de tout accessoire (câbles, alimentation, …).

A défaut de retour effectif dans le délai, le Client sera tenu au paiement d'une indemnité facturée par Nordnet à ce titre selon les tarifs définis sur le Site à l'adresse https://www.nordnet.com/corporate/tarifs rubrique « Matériel ».

23.4. Licence de logiciel

La cessation de l'Offre souscrite entraîne de plein droit, sans qu'une notification ne soit nécessaire, la cessation de la totalité des licences éventuellement concédées dans ce cadre.

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

24. CONTACTS ET NOTIFICATIONS

24.1. Coordonnées téléphoniques de Nordnet

Pour toute question liée à l'exécution de son Contrat, ou à la procédure de traitement des réclamations conformément à l'article 27.1 « Traitement des réclamations » ci-après, le Client peut contacter Nordnet par téléphone, en français, au +33 969 360360 (prix d'un appel VoIP vers la France, selon les tarifs définis par l'opérateur téléphonique dont les services sont utilisés pour procéder à l'appel) aux heures habituelles d'ouverture de Nordnet précisées dans le récapitulatif contractuel.

24.2. Notifications et contacts écrits vers Nordnet

Toutes les notifications ou communications prévues par le Contrat seront réputées avoir été valablement délivrées si elles sont adressées dans les modalités suivantes :

Le Client peut contacter Nordnet :

- Via son Espace Client (en priorité),
- Via la rubrique « Nous contacter » du Site Nordnet

- Si nécessaire et notamment si requis par les présentes conditions contractuelles, par courrier adressé à Nordnet – 245 Boulevard de Tournai – CS 20458 – 59664 Villeneuve d'Ascq Cedex, France.

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

- Ses informations : numéros de Client, coordonnées complètes, l'Offre, les débits, les Données, le(s) Matériel, Produit(s), Option(s) et/ou Service(s) concerné(s), ainsi que l'objet précis de sa demande

- Les justificatifs de sa demande

Nordnet peut solliciter la communication de toute pièce complémentaire qui apparaîtrait nécessaire au regard de la formulation de la demande du Client y compris en original ou certifiée conforme, et si nécessaire une copie lisible des éléments relatifs à son identification (extrait BCE, carte d'identité, mandat, pouvoir, etc.). Nous recommandons de conserver la preuve de l'envoi et de la date d'envoi de la notification.

24.3. Notifications et contacts vers le Client

Nordnet pourra contacter le Client aux coordonnées communiquées lors de la Commande de l'Offre et qui sont inscrites sur son Espace Client, à savoir :

- Son adresse de messagerie électronique communiquée lors de sa Commande (de manière privilégiée)
- Son numéro de téléphone fixe ou mobile y compris par SMS
- Son adresse postale

Tout Courrier électronique sera réputé avoir été reçu quinze (15) jours après son expédition par Nordnet. Si le Client est dans l'impossibilité de consulter votre messagerie pendant ce délai, il lui appartient d'en avertir Nordnet par écrit.

25. RESPONSABILITE

25.1. Responsabilité de Nordnet

Au-delà du respect des caractéristiques indiquées au sein du Contrat, l'Offre ne comporte pas, sauf obligations légales ou réglementaires impératives contraires, de garantie de niveau de qualité de service minimum.

Nordnet n'est pas tenue d'une obligation de surveillance ni de rechercher tout usage illicite de ses offres.

Nordnet est responsable de tout préjudice direct en cas de dommages corporels et matériels causés au Client qui résulteraient 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 le Client ou par un tiers,
- Des dommages que pourrait subir tout bien connecté à Internet, ainsi que tout fichier, donnée ou logiciel qui y serait présent ou lié dans la mesure où le dommage n'est pas lié à une défaillance de Nordnet.

Lorsque le Client, un Utilisateur 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 ou le cas échéant des Utilisateurs ou tiers :

- Tout défaut de paiement des sommes dues en exécution du Contrat,
- 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 tout ou partie de l'Offre lui étant imputable,
- Le non-respect des Prérequis, 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 tout ou partie de l'Offre,
- En cas de défaut de communication ou de la communication erronée des informations et pièces requises pour les besoins du Contrat,
- En cas de désactivation du 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 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 (10€) TTC. Cette clause sera appliquée sous réserve d'une disposition d'ordre public. 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 ou d'une administration, devenue définitive ou exécutoire en vertu de laquelle Nordnet serait amenée à effectuer une action ayant des conséquences sur l'exécution de tout ou partie du Contrat.

Les Matériels vendus au titre de l'Offre souscrite sont considérés comme des équipements électriques et électroniques pouvant avoir des effets potentiels sur l'environnement et la santé humaine.

25.2. Responsabilité du Client

Le Client est responsable de la bonne exécution de ses obligations. Il est seul responsable de l'utilisation conforme de l'Offre et de tout préjudice direct entrainant un dommage corporel, matériel ou immatériel, causé aux tiers ou à Nordnet, à ses représentants, ses administrateurs, ses préposés, qui résulterait d'un manquement à ses obligations contractuelles ou légales. Il s'engage 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.

26. FORCE MAJEURE

Toute inexécution par l'une ou l'autre des parties ne pourra engager sa responsabilité lorsque celle-ci résulte d'un événement de force majeure, tel que prévu par la réglementation française (article 1218 du Code civil français).

Par dérogation et de convention expresse, les évènements 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 qu'ils concernent Nordnet, ses fournisseurs, ou partenaires, et le cas échéant pour les noms de domaine, le registre ou l'autorité de tutelle :

- Interdictions ou restrictions des autorités publiques à la fourniture des services de communications électroniques, 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 communications électroniques, actes de piratage et attaques informatiques,
- Incendie, foudre, inondation et autre catastrophe naturelle, dégât des eaux, intempérie exceptionnelle, avarie, épidémie, émeute, guerre, guerre civile, insurrection, attentat, explosion, acte de vandalisme,
- Grève totale ou partielle, lock-out, extérieurs à Nordnet,
- Pandémie, état d'urgence, mesures gouvernementales,

Dès lors qu'une partie est affectée par 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 duraient 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 24 « Contacts et Notifications » sans que cette résiliation n'ouvre droit à l'obtention d'une quelconque indemnité pour l'une ou l'autre des parties.

27. RECLAMATIONS – REGLEMENT AMIABLE DES DIFFERENDS

Pour toute demande d'information relative à la procédure de traitement des réclamations, le Client peut contacter Nordnet par téléphone conformément à l'article 24.1 ci-avant.

Toute réclamation relative au Contrat doit être adressée par le Client à Nordnet par écrit dans la langue du Contrat, à savoir le français ou l'anglais le cas échéant, en exposant les éléments nécessaires à la prise en compte de sa réclamation par Nordnet (tel que l'objet de sa réclamation, l'Offre concernée, son numéro de Client, son numéro de Contrat, et sa demande) dans les conditions suivantes.

Les Offres de communications électroniques bénéficient selon l'application de la loi française d'une prescription spéciale de douze (12) mois.

27.1. Traitement des réclamations par Nordnet

Premier niveau de contact :

Le Client peut contacter notre Service Relation Clients :

- En priorité, par voie électronique, sur votre Espace Client accessible sur client.nordnet.com
- Par courrier, adressé au Service Relation Clients, 245 Boulevard de Tournai - CS 20458 - 59664 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX.

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

Deuxième niveau de contact :

Si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le Service Relation Clients, ou à défaut de réponse dans le délai d'un mois, il peut contacter notre Service Recours Consommateurs, sous les mêmes modalités et aux mêmes coordonnées, en lui adressant un courrier exposant les éléments nécessaires à la prise en compte de sa réclamation. Nordnet répondra dans le mois suivant la réception de la réclamation.

27.2. Recours au Médiateur des Communications Electroniques

Après épuisement des deux niveaux de contact (cf. ci-dessus), si le Client, n'accepte pas les termes de la réponse apportée par Nordnet ou à défaut de réponse dans les délais susvisés, il a la possibilité de saisir le « Service de médiation pour les télécommunications » (cf. Annexe 2), d'une procédure de médiation facultative et gratuite, sous réserve de satisfaire aux conditions définies par ce dernier :

- via le formulaire dédié sur le site www.mediateurtelecom.be, ou
- par courrier à l'adresse suivante : Service de médiation pour les télécommunications - Boulevard Roi Albert II 8 bte 3, 1000 Bruxelles, Belgique, ou
- sur rendez-vous, dans les bureaux du Service de médiation à l'adresse suivante : Service de médiation pour les télécommunications - Boulevard Roi Albert II 8 bte 3, 1000 Bruxelles, Belgique, ou
- par fax au numéro suivant : (+32)(0)2 219 77 88, ou
- par courrier électronique à l'adresse suivante : plaintes@mediateurtelecom.be.

28. LOI APPLICABLE – COMPETENCE JURIDICTIONNELLE

La loi française sera seule applicable au présent Contrat à l'exclusion des règles de conflit et sous réserve de dispositions impératives du droit belge plus protectrices du Client en sa qualité de Consommateur.

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 24 « Contacts et Notifications »).

A défaut d'accord amiable, tout litige entre Nordnet et un Client Consommateur pourra être porté devant un tribunal selon les règles suivantes :

- En cas d'action intentée par le Client envers Nordnet : au choix du Client Consommateur, le litige sera porté devant les juridictions françaises compétentes ou belges du lieu du domicile du Client.

- En cas d'action intentée par Nordnet envers le Client : le litige sera porté devant les juridictions compétentes belges du lieu du domicile du Client.

Pour les Clients commerçants, notamment Micro-entreprises, tout litige entre les parties, relatif à leurs relations contractuelles et commerciales 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, conservatoire en référé ou par voie de requête.

29. DISPOSITIONS DIVERSES

29.1. 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 le Client et Nordnet une quelconque filiale ou entreprise commune, ni un quelconque 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.

29.2. Divisibilité

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

29.3. Tolérance

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

29.4. 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.

29.5. 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.

29.6. Langue du Contrat

Les langues française et anglaise sont les langues officielles du Contrat. Toute traduction du Contrat transmise ou communiquée par Nordnet ne serait donnée qu'à titre indicatif, afin de faciliter la compréhension des Clients non francophones ou anglophones. Seule les versions française et anglaise font foi.

29.7 Cession du Contrat

Le Client est informé et accepte que Nordnet puisse céder le Contrat à tout tiers ou dans le cadre de toute opération relative à son activité. Dans cette hypothèse, Nordnet en informera le Client les Parties conviennent que l'obligation d'exécution du Contrat sera transférée au cessionnaire de sorte que Nordnet sera libérée de toute obligation à cet égard à compter du transfert.

Annexe 1 : ORANGE SATELLITE WITH NORDNET

Tarif abonnement : 38.71 € HT soit 49€ TTC/mois (TVA à 21%)
Kit Satellite : 315 € HT soit 399€ TTC (TVA à 21%)

Offre résidentielle ou professionnelle limitée (frais de mise en service et frais de préparation et de livraison inclus)	**ORANGE SATELLITE WITH NORDNET** Satellite Eutelsat K-VHTS (2,7° Est Jupiter 3)
Débit descendant de l'Accès Internet par Satellite – Opérateur satellitaire Eutelsat	De 30 Mb/s jusqu'à 200 Mb/s
Débit montant de l'Accès Internet par Satellite - Opérateur satellitaire Eutelsat	De 2 Mb/s jusqu'à 10 Mb/s
Débits moyens normalement disponibles	10 Mb/s en débit montant / 170 Mb/s en débit descendant
Durée d'engagement	12 mois (résiliation sans frais au-delà de 6 mois d'engagement)

Adresse IP	Dynamique
Assistance technique	Digitale
Matériels **(frais de préparation et de livraison inclus)**	
Kit Satellite (équipement satellite compatible et NordnetBox WiFi 6)	à l'achat

- Le volume de téléchargement de l'abonnement est inclus dans le Contrat.

Annexe 2 : RECLAMATIONS ET RECOURS AU SERVICE DE MEDIATION POUR LES TELECOMMUNICATIONS

Vous avez une réclamation ? Comment la transmettre ?

1er niveau de recours

Vous pouvez adresser votre réclamation au Service Relation Clients de Nordnet, en précisant les éléments nécessaires à la prise en compte de votre réclamation (notamment l'objet de votre réclamation, l'offre souscrite, votre numéro d'abonné, votre numéro de client, votre demande) et tout justificatif utile :

- **En priorité, par Internet**, via le formulaire de contact, disponible sur votre Espace Client, accessible sur https://client.nordnet.com/contact?language=FR, ou
- Par courrier, adressé au Service Relation Clients, 245 Boulevard de Tournai - CS 20458 - 59664 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX - FRANCE.

2e niveau de recours

Si vous n'êtes pas d'accord avec la réponse apportée ou en l'absence de réponse depuis plus d'un mois à compter de la réception de votre demande par Nordnet, vous pouvez contacter le Service Recours Consommateurs de Nordnet par courrier à l'adresse ci-dessous.

- **En priorité, par Internet**, via le formulaire de contact, disponible sur votre Espace Client, accessible sur https://client.nordnet.com/contact?language=FR , ou
- Par courrier, adressé au Service Recours Consommateurs, 245 Boulevard de Tournai - CS 20458 - 59664 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX - FRANCE.

3° Recours au Service de Médiation pour les Télécommunications

Si vous êtes un Client ne fournissant pas de réseau public de communications électroniques ou de services de communications électroniques accessibles au public au sens de la loi belge du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, et

- que votre réclamation au Service Recours Consommateurs de Nordnet est restée sans réponse depuis plus d'un mois à compter de sa réception par Nordnet,
- ou si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée par ce dernier,
- ou à défaut de réponse du Service Relation Clients depuis plus de deux mois,

vous pouvez saisir le service de médiation pour les télécommunications.

Pour ce faire, vous pouvez introduire votre demande auprès du service de médiation pour les télécommunications par l'un des biais suivants : sur rendez-vous, par lettre (Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 3 – 1000 Bruxelles), par fax (02 219 77 88), par e-mail (plaintes@mediateurtelecom.be) ou en complétant le formulaire disponible sur le site du service de médiation pour les télécommunications (www.mediateurtelecom.be).

Vous devrez accompagner ce recours d'une copie des documents et justificatifs nécessaires.

30. Qui est le Médiateur pour les télécommunications ?

Le Médiateur pour les télécommunications est un tiers indépendant dont l'objectif est d'aider les parties à trouver un accord en cas de litige au moyen d'une procédure de médiation facultative et gratuite pour vous.

Pour plus d'informations sur le service de médiation pour les télécommunications, rendez-vous sur le site officiel : www.mediateurtelecom.be.

Remarque : pour tous litiges relatifs à des contrats de vente ou de service en ligne, et notamment transfrontaliers, vous pouvez également utiliser la plateforme européenne de règlement des litiges en ligne.