

DOCUMENT D'INFORMATION PRECONTRACTUEL (RESUME DU CONTRAT)

Offre Orange Satellite with Nordnet

proposée par NORDNET SA, au capital de 225.000€, demeurant 245 boulevard de Tournai – 59650 Villeneuve d'Ascq – France, immatriculée au RCS de Lille Métropole (France) n°402 974 489, enregistrée auprès de l'IBPT.

Pour nous contacter :

- Via l'Espace Client accessible sur client.nordnet.com :

Caractéristiques de l'Offre

L'Offre Orange Satellite with Nordnet est une Offre d'accès Internet par satellite (réseau fixe) qui présente les principales caractéristiques suivantes :

L'offre Orange Satellite with Nordnet est réservée à la Belgique et à un usage résidentiel ou professionnel limité.

Pour y accéder, vous devez utiliser et installer le Kit Satellite compatible avec le satellite K-VHTS (2,7° Est Jupiter 3) comprenant :

- La NordnetBox Emotion (Incluant le Wi-Fi 6) : Modem sécurisé hautes performances, 4 ports Ethernet 10/100/1000 Mb/s et 2 ports RJ11, connexion Wi-Fi 6 802.11a/n/ac/ax 5GHz,
Un serveur multimédia UPnP AV, compatible DLNA ;
- L'équipement satellite
Une parabole ; une tête d'émission/réception Internet ;
Un modem satellite ;
Un guide d'installation ;
Un mât de fixation ;
Des renforts anti-vibrations et la visserie adaptée.

L'offre est activée une fois la commande complète et valide signée numériquement. Elle est disponible au lieu d'installation de l'équipement satellite du Kit Satellite (délai d'acheminement : sous 15 jours).

Pour en bénéficier, il vous appartient de procéder à l'installation du matériel conformément au Guide d'installation fourni et aux coordonnées de pointage indiquées. Détail du service et conditions contractuelles applicables consultables sur <https://www.nordnet.com/be/fr/document-contractuel>.

Espace Client : Application mobile Nordnet et moi ou client.nordnet.com

Assistance digitale : <http://assistance.nordnet.com>

Prix

L'Offre Orange Satellite with Nordnet est proposée au prix de 38,71€ HT soit 49€ TTC/mois et inclut les services suivants :

- Un Service d'Accès à Internet par Satellite haut débit,
- Une Assistance technique digitale.

Nordnet

SA au capital de 225.000€ - RCS Lille Métropole (France) B402 974 489
245 Boulevard de Tournai – 59650 Villeneuve d'Ascq - FRANCE

+33.9 69 360 360 (Prix d'un appel VOIP vers la France)
Numéro de TVA intracommunautaire : FR 63 402 974 489

Le Kit Satellite dont l'équipement satellite est nécessaire pour bénéficier du Service est proposé à l'achat par Nordnet au prix de 315,21€ HT soit 399€ TTC.

Conditions contractuelles

Les conditions contractuelles de l'Offre Orange Satellite with Nordnet peuvent être consultées sur <https://www.nordnet.com/be/fr/document-contractuel>.

Elles comportent notamment des dispositions complémentaires concernant les débits et limitations, le traitement des réclamations (en ce compris portant sur les débits, et les conditions de saisine du Service de médiation pour les télécommunications), les limitations de responsabilité et d'usage, les modalités de modification du contrat, de résiliation, de retour du matériel lors de tout remplacement, la loi applicable et la juridiction compétente, et le cas échéant, le droit de rétractation, le service après-vente, et les données à caractère personnel.

Vous pouvez également accéder à la Politique de confidentialité des données personnelles sur <https://www.nordnet.com/be/fr/donnees-personnelles-politique-cookies>.

Les débits

Le Kit Satellite permet d'échanger des données via Internet en profitant de débits maximums théoriques pouvant atteindre jusqu'à 200 Mégabits par seconde (Mb/s) en réception ; et jusqu'à 10 Mb/s en émission. Pour suivre votre consommation de données de trafic, vous pouvez consulter l'Espace Client sur client.nordnet.com.

	Débit en réception en Mégabits par seconde	Débit en émission en Mégabits par seconde
Vitesse minimale	30 Mbps	2 Mbps
Vitesse moyenne estimée	170 Mbps	10 Mbps
Vitesse maximale	208 Mbps	13 Mbps
Vitesse annoncée	200 Mbps	10 Mbps

Les débits maximums proposés sont entendus comme ceux disponibles au niveau du Kit Satellite, sous réserve d'un usage normal, de votre localisation au sein du territoire belge, de l'absence d'impact d'un élément extérieur sur le Service fourni par Nordnet, de l'installation conforme du Kit satellite, de sa polarisation et de son pointage correct, du maintien des prérequis (ex : évolution de la végétation, construction...).

Ces débits ne sont qu'indicatifs dans la mesure où ils peuvent baisser temporairement, selon votre consommation et notamment :

- En période de forte sollicitation, voire de saturation, du réseau satellitaire par l'ensemble des utilisateurs ;
- En raison des obstacles à la réception ou à l'émission du signal satellite, de facteurs climatiques, d'usages simultanés de la connexion au sein de votre foyer, de l'utilisation de prises CPL ou autre intermédiaire de connexion, de la configuration de vos locaux, des appareils connectés utilisés, de leur performance, et/ou connexion en simultanée ;
- Lors du téléchargement de mises à jour ;

Nordnet

SA au capital de 225.000€ - RCS Lille Métropole (France) B402 974 489
245 Boulevard de Tournai – 59650 Villeneuve d'Ascq - FRANCE

+33.9 69 360 360 (Prix d'un appel VOIP vers la France)
Numéro de TVA intracommunautaire : FR 63 402 974 489

- Du fait d'une connexion par Wi-Fi et/ou de l'utilisation de matériels/normes ne permettant la réception que d'un certain niveau de débit ;
- En fonction des applicatifs ou sites consultés, en cas d'utilisations spécifiques d'Internet notamment nécessitant un temps de réponse ou ping rapide, une latence limitée, et/ou un débit ou une bande passante élevée, telles que les jeux en réseau ou encore, le téléchargement soutenu (ex : mise à jour de logiciels peer-to-peer, VOD...), de téléchargement (montant ou descendant) de contenus, de données...
- Les usages ne supportant pas le temps de transit lié aux contraintes d'une transmission satellitaire sont déconseillés. Détails disponibles sur <https://www.nordnet.com/be/fr/document-contractuel>.

Les débits indiqués peuvent être réduits objectivement par l'opérateur satellitaire afin d'assurer une utilisation équitable d'Internet entre les utilisateurs du réseau de l'opérateur satellitaire et dans un souci de protection des installations des opérateurs, notamment en période de forte sollicitation.

Votre service pourrait être suspendu en cas d'usage abusif : <https://www.nordnet.com/be/fr/document-contractuel>.

Pour toute information complémentaire ou réclamation portant sur les débits, nous vous invitons à nous contacter via l'Espace Client sur client.nordnet.com.

Retour des équipements

Les matériels achetés doivent être restitués à Nordnet en cas de remplacement ou d'échange dans les conditions définies aux conditions contractuelles applicables, en tout ou partie selon ce sur quoi porte le remplacement ou l'échange. A défaut, une indemnité pourra vous être facturée (<https://www.nordnet.com/be/fr/document-contractuel?anchor=pricelist>, rubrique « Matériel »). Les frais de retours seront pris en charge par Nordnet.

Cependant les frais de retour vous seront remboursés lorsque le retour du matériel est lié à un défaut de conformité au titre de la garantie légale de conformité.

Pièces détachées

Certaines pièces détachées de l'équipement satellite du Kit Satellite peuvent être achetées séparément au tarif précisé sur <https://www.nordnet.com/be/fr/document-contractuel?anchor=pricelist>.

Choix du modem/routeur (box Internet)

Vous pouvez faire le choix de ne pas utiliser le modem/routeur de la NordnetBox sous réserve que celui que vous avez choisi correspondent aux caractéristiques techniques de celle-ci et soit compatible avec le Kit Satellite afin de fonctionner avec l'Offre.

Nordnet

SA au capital de 225.000€ - RCS Lille Métropole (France) B402 974 489
245 Boulevard de Tournai – 59650 Villeneuve d'Ascq - FRANCE

+33.9 69 360 360 (Prix d'un appel VOIP vers la France)
Numéro de TVA intracommunautaire : FR 63 402 974 489

Garantie

L'offre répond aux caractéristiques techniques annoncées sans garantie de la permanence des débits maximum annoncés compte tenu de la technologie satellitaire, ni d'un niveau de qualité de service minimum garanti, sauf obligations légales ou réglementaires impératives contraires.

Prérequis

Pour bénéficier du Service d'accès Internet, vous devez disposer d'un navigateur Internet et d'un appareil compatible.

Avant toute commande, il est nécessaire de prendre en compte les prérequis, les éléments pouvant empêcher l'installation de l'équipement satellite du Kit Satellite, son bon fonctionnement ou son usage. Il s'agit notamment (i) d'éléments physiques ou géographiques dans l'environnement de votre logement. Une vue dégagée vers le sud et dépourvue d'obstacles est nécessaire. La proximité de sources électromagnétiques ou de végétation peut compromettre la réception des signaux ; (ii) d'obstacles juridiques tenant à votre logement (règles d'urbanisme, règlement de copropriété, autorisation du propriétaire, ...).

Durée du contrat

Le contrat est conclu pour une durée de 12 mois, avec une durée minimum d'engagement de 6 mois. A l'issue de cette période minimum d'engagement, l'abonnement sera tacitement renouvelé de mois en mois. Si vous souhaitez résilier avant la fin de la durée minimum d'engagement, les sommes restant dues entre la résiliation effective de votre abonnement et la fin de la période minimum d'engagement de 6 mois devront être acquittées en une fois une fois la résiliation effective. Au-delà de cette période d'engagement minimum, ou si vous devenez éligible à la Fibre et justifiez de l'abonnement souscrit, la résiliation sera effectuée sans frais.

Rétractation

Si vous êtes un consommateur, un non-professionnel, ou si vous agissez en tant que Micro-entreprise (telle que définie au sein des Conditions contractuelles applicables) dans le cadre d'un contrat conclu hors établissement, dont l'objet n'entre pas dans le champ de votre activité principale (sous réserve d'en justifier), vous bénéficiez d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la réception des matériels.

Ce droit de rétractation peut être exercé par courrier adressé à Nordnet ou via le formulaire dédié, disponible sur www.nordnet.com/be/fr/pdf/formulaire-retractation.pdf.

Les frais postaux de renvoi des équipements sont alors à votre charge (à titre indicatif : <https://www.bpost.be/fr/price-calculator>).

Conditions de résiliation

Le contrat peut être résilié à tout moment en adressant votre demande :

- Soit en ligne, via la fonctionnalité disponible dans votre Espace Client.
- Par écrit daté et signé adressé via la rubrique « Contactez-nous » disponible sur client.nordnet.com;

Nordnet

SA au capital de 225.000€ - RCS Lille Métropole (France) B402 974 489
245 Boulevard de Tournai – 59650 Villeneuve d'Ascq - FRANCE

+33.9 69 360 360 (Prix d'un appel VOIP vers la France)
Numéro de TVA intracommunautaire : FR 63 402 974 489

- Soit par écrit daté et signé, mentionnant votre numéro d'abonné l'offre ou l'option concernée, et si vous avez la qualité de micro ou petite entreprise, le cas échéant les justificatifs correspondants, adressés par voie postale à Nordnet, Département Gestion Clients, 245 boulevard de Tournai, 5^{ème} étage - CS 20458, 59664 Villeneuve d'Ascq Cedex, France.

En cas de résiliation pour motif légitime, il conviendra d'adresser vos justificatifs au Service Administratif Clients.

Votre demande de résiliation sera prise en compte dans un délai de dix (10) jours à compter de la date de réception par Nordnet de cette demande complète. Vous pouvez toutefois préciser à l'occasion de votre demande un délai spécifique ne pouvant être supérieur à deux mois afin de décaler la résiliation effective de votre contrat.

En cas de changement de technologie ou d'opérateur satellitaire, vous pouvez nous préciser la date de résiliation effective souhaitée en vue de limiter toute interruption des services liée à la dépose du matériel.

Si vous adressez votre demande de résiliation avant le terme des 6 premiers mois de votre engagement, vous êtes tenu de payer, en une fois, lors de la résiliation effective, les sommes restantes dues entre la date de résiliation effective et la fin du 6^{ème} mois de votre engagement

Si l'adresse de votre logement devient éligible à la fibre optique alors que vous êtes encore engagé dans le cadre de votre abonnement Orange Satellite with Nordnet et que vous souhaitez procéder à la résiliation de votre offre au profit d'une offre d'accès Internet par fibre optique, les frais liés à la résiliation anticipée de votre engagement ne seront dès lors pas appliqués (sur présentation d'un justificatif).

Réclamation

1^{er} 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**, via votre Espace Client sur client.nordnet.com, ou
- par courrier, adressé au Service Relation Clients, 245 boulevard de Tournai, 5^{ème} étage - CS 20458, 59664 Villeneuve d'Ascq Cedex, France.

2^e 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 via l'Espace Client accessible sur client.nordnet.com, ou par voie postale à l'adresse suivante : Nordnet, Service Recours Consommateurs, 245 boulevard de Tournai 5^{ème} étage – CS 20458, 59664 Villeneuve d'Ascq Cedex France.

3^o recours au Service de Médiation pour les Télécommunications

Nordnet

SA au capital de 225.000€ - RCS Lille Métropole (France) B402 974 489
245 Boulevard de Tournai – 59650 Villeneuve d'Ascq - FRANCE

+33.9 69 360 360 (Prix d'un appel VOIP vers la France)
Numéro de TVA intracommunautaire : FR 63 402 974 489

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.

Personnes handicapées

Si vous êtes sourd, malentendant, sourdaveugle ou aphasique, accédez au services Acceo, disponible en français et anglais, sur <https://app.acce-o.fr/client/nordnet>.

Limitation d'usage

L'utilisation de l'Offre doit rester limitée au cadre résidentiel strict du foyer, ou dans un cadre professionnel limité, pour le nombre limite de salariés autorisés contractuellement.

Certains usages tels que l'utilisation en simultané du réseau, les relais de connexion, le streaming (flux)*, la vidéo à la demande, les téléchargements volumineux consommant d'importants volumes de données peuvent impacter les débits. Nous vous conseillons donc d'en faire un usage raisonnable. Pour bénéficier au mieux de l'Offre, l'utilisation d'appareils dont les caractéristiques supportant les débits offerts dans le cadre de l'Offre, est conseillée.

* Streaming (flux) : visionnage audio ou vidéo en ligne ** Le piratage nuit à la création artistique.

Les caractéristiques de la connexion par Satellite (latence /ping) ne sont pas adaptées aux usages nécessitant un temps de réponse rapide (ex : jeux en ligne...).

Certains sites Internet peu réactifs ou hautement sécurisés peuvent être difficiles d'accès notamment en fonction du paramétrage de votre navigateur Internet ou de la bande passante de ces sites, lors d'événements particuliers qu'ils mettent en œuvre... sans que cela ne soit imputable au Service d'accès Internet.

Nordnet

SA au capital de 225.000€ - RCS Lille Métropole (France) B402 974 489
245 Boulevard de Tournai - 59650 Villeneuve d'Ascq - FRANCE

+33.9 69 360 360 (Prix d'un appel VOIP vers la France)
Numéro de TVA intracommunautaire : FR 63 402 974 489