

## Offres neosat

### Récapitulatif Contractuel

Date : 26/06/2023

Ce récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services comme l'exige le droit de l'UE. Il permet de comparer différentes offres de services. Des informations complémentaires sur l'offre de services figurent dans d'autres documents sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com).

### Services

Pour bénéficier de l'offre neosat, il est indispensable de disposer, d'installer et de mettre en service un Kit Satellite (parabole) compatible avec le satellite KA-HTS (7,2° EST). Un tel Kit est proposé par Nordnet à l'achat ou en location. Il est nécessaire de prendre en compte avant toute commande, les éléments notamment physiques ou géographiques (une vue dégagée, dépourvue d'obstacles, vers le sud est nécessaire), la proximité de sources électromagnétiques, les éventuels obstacles juridiques (règles d'urbanisme, règlement de copropriété, autorisation du propriétaire...). La souscription à l'offre neosat est réservée à la France métropolitaine pour un **usage résidentiel**. Cette offre ne comporte pas de garantie de niveau de qualité de service minimum, les services fournis répondant aux caractéristiques de l'offre, sauf obligations légales ou réglementaires impératives contraignantes. L'offre est activée une fois la commande complète et valide signée numériquement et/ou reçue par Nordnet, disponible au lieu d'installation et accessible une fois le matériel installé (délai d'acheminement : 15 jours).

L'offre neosat 50 inclut les services suivants :

- Accès à Internet par Satellite avec un trafic de 75 Gigaoctets priorités
- Téléphonie fixe par Internet (VoIP) : Appels illimités vers les numéros fixes de France métropolitaine et 50 destinations

L'offre neosat 100 inclut les services suivants :

- Accès à Internet par Satellite avec un trafic de 150 Gigaoctets priorités
- Téléphonie fixe par Internet (VoIP) : Appels illimités vers les numéros fixes de France métropolitaine et 50 destinations, et vers les mobiles de France métropolitaine et 8 destinations
- La suite de sécurité Securitoo
- Cafeyn, service en ligne de presse numérique

Le détail de ces services est consultable sur <https://www.nordnet.com/connexion-internet/internet-satellite>. Suivez votre **consommation** sur l'Espace Client. **Les conditions contractuelles applicables** à l'offre incluant notamment les dispositions complémentaires concernant les débits et limitations, le traitement des réclamations, en ce compris portant sur les débits, et les conditions de saisine du Médiateur des communications électroniques, les limitations de responsabilité et d'usage, les modalités de modification du contrat, de résiliation, de portabilité, de retour du matériel mis à votre disposition notamment à l'issue de votre abonnement ou lors de tout remplacement, la loi applicable et la juridiction compétente, et le droit de rétractation, le service après-vente et les garanties légales, sont disponibles sur [nordnet.com/cgv/conditions-contractuelles-neosat](http://nordnet.com/cgv/conditions-contractuelles-neosat).

### Equipements - Matériels

NordnetBox	<b>Modèle A</b> : Routeur sécurisé à hautes performances, 4 ports Ethernet 10/100/1000 Mb/s, connexion Wi-Fi 802.11b/g/n/ac, serveur multimédia UPnP AV, compatible DLNA. <b>OU Modèle B</b> : Routeur sécurisé à hautes performances, 4 ports Ethernet 10/100/1000 Mb/s et 2 ports RJ11, connexion Wi-Fi 6 802.11a/n/ac/ax 5GHz, serveur multimédia UPnP AV, compatible DLNA. Le modèle mis à votre disposition est au choix de Nordnet.
Kit Satellite (parabole)	Contenu : une parabole, une tête d'émission/réception Internet, un modem satellite, un guide d'installation, un mât avec un système exclusif facilitant le pointage de la parabole, des renforts anti-vibrations et la visserie adaptée. Le Kit Satellite de Nordnet, compatible avec le satellite KA-HTS (7,2° EST) est proposé soit à l'achat (299€) soit à la location pour la durée de l'abonnement : +8€/mois.
Carte SIM	Une carte SIM est incluse dans votre offre. Vous pourrez l'utiliser avec un forfait mobile que vous souscrieriez via votre Espace Client. Pour en savoir plus sur les forfaits mobiles Nordnet, voir Rubrique « Forfaits mobiles » sur <a href="http://www.nordnet.com">www.nordnet.com</a> ou votre Espace Client.
Installation	Il vous appartient d'effectuer l'installation des équipements proposés par Nordnet (à l'achat ou à la location à vos frais). Si vous préférez faire appel à un professionnel, Nordnet propose une prestation d'installation du Kit Satellite à un tarif différent en fonction de la date de construction de votre logement ou local professionnel. <b>Contenu et détails de la prestation</b> : <a href="https://www.nordnet.com/connexion-internet/internet-4g-fixe#tss-section">https://www.nordnet.com/connexion-internet/internet-4g-fixe#tss-section</a> , rubrique « Votre matériel » puis « L'installation du matériel ». Pour vérifier si une aide financière est disponible à votre adresse : <a href="https://www.nordnet.com/connexion-internet/internet-4g-fixe/eligibilite">https://www.nordnet.com/connexion-internet/internet-4g-fixe/eligibilite</a>
Retour des équipements	Les équipements/matériels mis à disposition ou loués pour la durée de l'abonnement et/ou de l'option doivent être restitués à Nordnet en cas de remplacement ou d'échange, ou lors de la résiliation de votre offre et/ou option dans les conditions définies aux conditions contractuelles applicables. A défaut, une indemnité pourra vous être facturée ( <a href="https://www.nordnet.com/corporate/tarifs.php">https://www.nordnet.com/corporate/tarifs.php</a> , rubrique « Matériel »). Les frais de retours seront pris en charge par Nordnet

**Garanties légales** : en cas d'achat de matériel, conformément au Code de la consommation, vous bénéficiez de la garantie légale de conformité de 24 mois, à compter de la livraison du matériel et de la garantie légale des vices cachés.

### Détail du service Internet et voie de recours

Le Kit Satellite Nordnet permet d'échanger des données via Internet en profitant de débits maximum théoriques pouvant atteindre :

- Pour la formule neosat 50, jusqu'à 50 Mégabits par seconde (Mb/s) en réception ; et jusqu'à 5 Mb/s en émission,
- Pour la formule neosat 100, jusqu'à 100 Mégabits par seconde (Mb/s) en réception ; et jusqu'à 5 Mb/s en émission.

Pour bénéficier du service Internet, vous devez disposer d'un navigateur Internet et d'un appareil compatible. Les **débits maximum** proposés sont disponibles au niveau du Kit satellite et de la NordnetBox, sous réserve d'un usage normal, de votre localisation au sein de la zone géographique, de l'absence d'impact d'un élément extérieur sur le service fourni par Nordnet, de l'installation conforme du Kit satellite, de sa polarisation et de son pointage corrects, du maintien des prérequis (ex : évolution de la végétation, construction...). Ces débits ne sont qu'indicatifs dans la mesure où ils peuvent baisser temporairement, y compris lorsque votre trafic est priorisé, selon votre consommation et notamment : en période de dépriorisation du trafic, de forte sollicitation, voire de saturation, du réseau satellitaire par l'ensemble des utilisateurs ; en raison des obstacles à la réception ou à l'émission du signal satellite, de facteurs climatiques, d'usages simultanés de la connexion au sein de votre foyer, de l'utilisation de prises CPL ou autre

intermédiaire de connexion, de la configuration de vos locaux, des appareils connectés utilisés ; lors du téléchargement de mises à jour ; du fait d'une connexion par Wi-Fi et/ou de l'utilisation de matériels/normes ne permettant la réception que d'un certain niveau de débit ; en fonction des applicatifs ou sites consultés, en cas d'utilisations spécifiques d'Internet notamment nécessitant un temps de réponse ou ping rapide, et/ou un débit ou une bande passante élevée, telles que les jeux vidéo en réseau ou encore, le téléchargement soutenu (ex : mise à jour de logiciels peer-to-peer, VOD...), de téléchargement (montant ou descendant) de contenus, de données... Les usages ne supportant pas le temps de transit lié aux contraintes d'une transmission satellitaire sont déconseillés. Il est néanmoins précisé que la technologie peut supporter une utilisation du streaming (quel que soit son origine), dans la limite d'un flux HD (pour neosat 50) ou d'un flux FHD (pour neosat 100), et dans le cadre du trafic priorisé, en tenant compte des contraintes liées à la technologie. Détails disponibles sur <https://www.nordnet.com/connexion-internet/internet-satellite#tss-section>, rubrique « Votre connexion Internet Très Haut Débit ».

Les débits indiqués peuvent être réduits notamment afin d'assurer une utilisation équitable d'Internet entre les utilisateurs du réseau de l'opérateur satellitaire et dans un souci de protection des installations des opérateurs, notamment en période de forte sollicitation. Votre service pourrait être suspendu en cas d'usage abusif : <https://www.nordnet.com/connexion-internet/internet-satellite#tss-section>, rubrique « Votre connexion Internet Très Haut Débit ». Pour toute information complémentaire ou réclamation portant sur les débits, nous vous invitons à joindre le 3420 (service gratuit + prix appel).

Le **trafic est priorisé** (75 Gigaoctets priorités pour neosat 50, et 150 Gigaoctets priorités pour neosat 100 - cumul envois et réceptions) au niveau du trafic généré par les utilisateurs du réseau Konnect d'Eutelsat (non décomptés entre 1h et 6h), sans capacité garantie, et en fonction de la charge et des conditions du réseau au moment de l'usage. Aucun report du volume de trafic priorisé non consommé sur la période suivant la réinitialisation mensuelle du service. Dès lors que vous avez atteint le volume maximal de trafic, votre trafic ne sera plus priorisé jusqu'à la réinitialisation mensuelle du volume consommé, vous pourriez alors constater une baisse des débits.

### Réclamation et voie de recours

Vous pouvez adresser votre réclamation au Service Relation Clients de Nordnet :

- Par Internet, via le formulaire de contact (rubrique « Envoyez-nous un message » sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com)) ou votre Espace Client.
- Par courrier, adressé au Service Relation Clients, 20 rue Denis Papin – CS 20458 – 59664 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX.

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée par le Service Relation Clients ou en l'absence d'une réponse plus d'un mois à compter de l'envoi de votre demande, vous pouvez contacter par courrier le Service Recours Consommateurs, à l'adresse précitée. Si votre nouvelle demande est restée sans réponse pendant plus d'un mois ou si vous n'en acceptez pas les termes, vous pouvez saisir le Médiateur des communications électroniques en complétant le formulaire prévu à cet effet, sur le site [www.mediateurtelecom.org](http://www.mediateurtelecom.org), si vous êtes un consommateur, un non-professionnel, ou un professionnel bénéficiant des dispositions de l'article L221-3 du Code de la consommation relatives au contrat conclu hors établissement, dont l'objet n'entre pas dans le champ de votre activité principale et que vous employez au plus 5 salariés.

### Prix

<b>Formule neosat 50 :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ avec achat du Kit satellite : 40€90/mois</li> <li>▪ avec location du Kit satellite (+8€/mois) : 48€90/mois</li> </ul>	<b>Formule neosat 100 :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ avec achat du Kit satellite : 60€90/mois</li> <li>▪ avec location du Kit satellite (+8€/mois) : 68€90/mois</li> </ul>
--	---

**Frais initiaux : 50€** (Frais de mise en service : 35€ + Frais de préparation et livraison : 15€). Chaque nouvel envoi de matériel (hors garantie légale) se verra appliquer des frais de préparation et livraison de 15€. Le **NordnetBox** est mise à disposition pour la durée de votre abonnement.

Le détail des **options**, tarifs et conditions sont disponibles sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com), onglet « Connexion Internet », rubrique neosat

Location tête TV compatible TNT SAT (option : +3€/mois)	Elle doit être installée sur votre parabole si vous souhaitez recevoir la TV. Un Décodeur-enregistreur TV complémentaire compatible est nécessaire pour recevoir les chaînes gratuites TNT SAT. Vous pouvez bénéficier de certains bouquets payants auprès d'opérateur spécifiques et en achetant ou louant le matériel nécessaire.
Location d'un décodeur-enregistreur TV (option : +6€/mois)	Ce matériel est nécessaire pour recevoir les chaînes gratuites TNT SAT.
Option COOL (+3€/mois)	Cette option peut être souscrite uniquement au moment de l'abonnement initial. Elle inclut : une assistance prioritaire en cas de panne, un échange de matériel (tête d'émission/réception Internet et modem) sans frais, et sans délai, la possibilité de résilier votre abonnement neosat sans frais si votre domicile devient éligible à la fibre, la possibilité de suspendre votre abonnement neosat, hors options et une fois par année calendaire pour une durée de 1 mois à 6 mois. Durée d'engagement : 12 mois. A l'issue, l'engagement sera renouvelé de mois en mois.
Location téléphone sans fil, utilisant la technologie DECT, compatible avec la NordnetBox (option : +2€/mois)	A connecter sur la NordnetBox pour bénéficier des appels téléphoniques par Internet. <b>Modèle A</b> : Téléphone sans fil DECT Sagemcom D49 <b>OU</b> <b>Modèle B</b> : Téléphone sans fil DECT Sagemcom D182 : mis à votre disposition selon le modèle de la NordnetBox.
Location d'un lot de 2 boîtiers CPL (option : +3€/mois/lot)	2 Boîtiers CPL (Courant Porteur en Ligne) pour vous connecter à Internet en utilisant le réseau électrique de votre logement. Vous pouvez souscrire jusqu'à 6 lots.
Option Suite de sécurité Securitoo (+5€/mois OU +13,50€/trimestre OU +48€/an)	Jusqu'à 5 appareils protégés (de type ordinateur, tablette et/ou smartphone) sous les systèmes d'exploitation compatibles. Pour plus d'information, nous vous invitons à consulter le Récapitulatif Contractuel afférent à l'option Suite de sécurité Securitoo.
Option Wi-Fi Premium (+5€/mois) Frais de préparation et de livraison : 15€/envoi de chaque matériel mis à disposition au sein de l'Option	Cette option comprend la mise à disposition d'une NordnetBox incluant l'Internet sans fil Wi-Fi 6 et d'un répéteur Wi-Fi (uniquement sur demande), ainsi que l'accès à un « coach Wi-Fi » afin de vous aider à configurer votre réseau Wi-Fi. Pour plus d'information, nous vous invitons à consulter le Récapitulatif Contractuel afférent à l'option Wi-Fi Premium.

## Durée, renouvellement, résiliation

L'offre **neosat avec achat du Kit Satellite** est soumise à une durée d'engagement de 12 mois renouvelable tacitement. L'offre **neosat avec le Kit Satellite en location** est soumise à une durée d'engagement de 24 mois. **Les options** (hors neosat COOL dont l'engagement initial est de 12 mois, puis tacitement reconduit de mois en mois, sauf résiliation) sont soumises à une durée d'engagement d'un mois, renouvelable tacitement de mois en mois.

Si vous êtes un consommateur ou un professionnel bénéficiant des dispositions de l'article L221-3 du Code de la consommation relatives au contrat conclu hors établissement, dont l'objet n'entre pas dans le champ de votre activité principale et que vous employez au plus 5 salariés, vous bénéficiez d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la réception des matériels dans le respect des articles L221-18 et suivants du Code de la Consommation. Vous pouvez l'exercer par courrier adressé à Nordnet ou via le formulaire dédié, disponible sur [www.nordnet.com/pdf/formulaire-retractation](http://www.nordnet.com/pdf/formulaire-retractation) (le cas échéant, en justifiant que vous remplissez les conditions de l'article L.221-3 du Code de la consommation). Les frais postaux de renvoi des équipements sont alors à votre charge (à titre indicatif : <https://www.laposte.fr/tarif-colissimo>).

**Conditions de résiliation à l'initiative du client** : toute demande doit être adressée soit (1) Par écrit, daté et signé, mentionnant votre numéro d'abonné, l'offre ou l'option concernée, adressée au Service Administratif Clients, dans le respect des conditions contractuelles applicables, soit (2) En ligne, via la fonctionnalité disponible dans votre Espace Client. En cas de résiliation pour motif légitime, il conviendra d'adresser vos justificatifs au Service Administratif Clients. Votre demande de résiliation sera prise en compte dans un délai de dix jours à compter de la date de réception par Nordnet de cette demande complète sauf si vous précisez un délai spécifique ne pouvant toutefois être supérieur à deux mois. En cas de changement de technologie ou d'opérateur satellitaire, vous pouvez nous préciser la date de résiliation effective souhaitée en vue de limiter toute interruption des services liée à la dépose du matériel.

En cas de résiliation anticipée du contrat souscrit (offre ou option), vous êtes tenu de payer, en une fois, lors de la résiliation effective, les sommes restant dues entre la date de résiliation effective et le 12ème mois de votre engagement.

**Option COOL** : si votre habitation devient éligible à la fibre optique alors que vous êtes encore engagé dans le cadre de votre offre neosat et que vous avez souscrit à l'option COOL, si vous souhaitez procéder à la résiliation de votre offre au profit d'une offre d'accès Internet par fibre optique, les frais liés à la résiliation anticipée de votre engagement ne seront dès lors pas appliqués (sur présentation d'un justificatif).

## Caractéristiques à l'attention des utilisateurs finaux handicapés

Si vous êtes sourd, malentendant, sourdaveugle ou aphasique : Aceco, service accessible sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com) ou votre Espace Client.

## Autres informations utiles

### Limitations liées aux usages :

- En raison des spécificités et/ou contraintes liées à la technologie de même qu'à l'opérateur satellitaire, 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 (pour l'Offre neosat 50, une qualité vidéo associée allant jusqu'à 720p ; et pour l'Offre neosat 100, une qualité vidéo allant jusqu'à 1080p), partagé le cas échéant entre vos différents usages vidéo simultanés sur l'ensemble de vos appareils connectés.
- Certaines applications, telles que le streaming (flux)\* ou la vidéo à la demande, et mises à jour de logiciels/applications ou téléchargements\*\* très volumineux consomment d'importants volumes de données, nous vous conseillons donc d'en faire un usage raisonnable et non simultanément afin de profiter au mieux de votre connexion. \* *Streaming (flux) : visionnage audio ou vidéo en ligne* \*\* *Le piratage nuit à la création artistique.*
- Certains sites Internet ne sont pas consultables en dehors de leur pays d'origine, et/ou ne sont dotés que d'une bande passante limitée.
- Les caractéristiques de la connexion par Satellite ne sont pas adaptées aux usages nécessitant un temps de réponse rapide (ex : jeux en ligne...).
- Certains sites Internet peu réactifs ou hautement sécurisés peuvent être difficiles d'accès notamment en fonction du paramétrage de votre navigateur Internet.

### Communications téléphoniques via le téléphone par Internet (fixe)

Les appels sont illimités dans la limite de **4 heures de communication par appel** (au-delà, il suffit de raccrocher et de rappeler le correspondant) et sous réserve d'une utilisation normale et raisonnable du service. Les **appels hors forfait** sont facturés à la seconde, aux conditions et tarifs de Nordnet (destinations, coûts de facturation et de mise en relation disponibles sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com), rubrique « neosat »). Les **appels vers les numéros d'urgence** sont automatiquement dirigés vers le centre de traitement d'urgence lié au code postal d'installation que vous avez indiqué à Nordnet. Vous devrez dès lors impérativement et sans délai nous informer de toute modification de ce code postal afin de permettre sa prise en compte dans les plus brefs délais par nos services et éviter tout défaut d'acheminement de l'appel.

**Portabilité** : pour conserver votre numéro de téléphone fixe actuel, appelez le 3179 (appel et service gratuits) depuis la ligne fixe dont vous souhaitez conserver le numéro afin d'obtenir votre RIO (Relevé d'Identité Opérateur). Contactez ensuite Nordnet afin de connaître la procédure à suivre. Le prestataire de téléphonie de Nordnet, Keyyo, se chargera des formalités auprès de votre opérateur de téléphonie actuel. Il vous appartient néanmoins d'effectuer toute opération utile auprès de ce dernier, nécessitée notamment par les spécificités contractuelles conclues ou d'éventuels services complémentaires souscrits, voire votre service d'accès Internet si ce dernier n'a pas la ligne de téléphone fixe portée pour support. **La portabilité ne fera l'objet d'aucune facturation spécifique par nos soins.** En cas de retard du portage ou de perte de votre numéro de téléphone, vous pourrez demander à Nordnet de vous indemniser conformément aux [conditions générales applicables à l'offre](#).

**Réclamations** : Vous pouvez adresser votre réclamation au Service Relation Clients de Nordnet :

- par Internet, via le formulaire de contact (rubrique « Envoyez-nous un message » sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com)) ou votre Espace Client.
- par courrier, adressé au Service Relation Clients, 20 rue Denis Papin - CS 20458 - 59664 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX.

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée par le Service Relation Clients ou en l'absence d'une réponse depuis plus d'un mois à compter de l'envoi de votre demande, vous pouvez ensuite contacter le Service Recours Consommateurs de Nordnet, en lui adressant un courrier au 20 rue Denis Papin - CS 20458 - 59664 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX. Si vous êtes un consommateur, un non-professionnel ou un professionnel bénéficiant des dispositions de l'article L221-3 du Code de la consommation relatives au contrat conclu hors établissement, dont l'objet n'entre pas dans le champ de votre activité principal et que vous employez au plus 5 salariés, et si votre demande est restée sans réponse du Service Recours Consommateurs depuis plus d'un mois ou si vous n'avez pas reçu de réponse satisfaisante, vous pouvez saisir le Médiateur des communications électroniques en complétant le formulaire prévu à cet effet, directement sur le site [www.mediateur-telecom.org](http://www.mediateur-telecom.org).