

## Formules Internet neosat (KVHTS)

### Récapitulatif Contractuel

Date : 03/04/2024

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 d'une formule neosat, il est indispensable de disposer, d'installer et de mettre en service un Kit Satellite (parabole) compatible avec le satellite KA-VHTS (2,7° Est Jupiter 3). 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 une formule neosat est réservée à la France métropolitaine. Cette offre est réservée à un **usage résidentiel**. Ces formules ne comportent pas de garantie de niveau de qualité de service minimum, les services fournis répondant aux caractéristiques de chaque formule, sauf obligations légales ou réglementaires impératives contraires. La formule 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).

<p><b>La formule neosat Vital+</b> inclut les services suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accès à Internet par Satellite avec un trafic de 100 Gigaoctets priorités</li> <li>▪ Téléphonie fixe par Internet (VoIP) à la consommation</li> <li>▪ La mise à disposition d'une NordnetBox Emotion Wi-Fi 6</li> <li>▪ Contrôle parental</li> <li>▪ 1 boîte aux lettres électroniques - Capacité 2 Go - antivirus et antispam de messagerie</li> <li>▪ Assistance technique digitale</li> </ul>	<p><b>La formule neosat Ultra+</b> inclut les services suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accès à Internet par Satellite avec un trafic de 200 Gigaoctets priorités</li> <li>▪ La mise à disposition d'une NordnetBox Emotion (Wi-Fi 6) et d'un Répéteur Wi-Fi (uniquement sur demande)</li> <li>▪ La mise à disposition d'un Galet Wi-Fi 4G (uniquement sur demande)</li> <li>▪ Contrôle parental</li> <li>▪ 6 boîtes aux lettres électroniques - Capacité 5 Go - antivirus et antispam de messagerie</li> <li>▪ 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</li> <li>▪ La Suite de sécurité Securitoo (cf. Récapitulatif contractuel Suite de sécurité Securitoo)</li> <li>▪ Cafeyn, service en ligne de presse numérique</li> <li>▪ Assistance technique digitale et téléphonique</li> <li>▪ Assistance prioritaire</li> <li>▪ Forfait mobile 4G/5G -Appels/SMS/MMS illimités - 100 Go (à activer via l'Espace Client) - (cf. Récapitulatif contractuel Forfaits mobiles)</li> </ul>
<p><b>La formule neosat Idéal+</b> inclut les services suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accès à Internet par Satellite avec un trafic de 150 Gigaoctets priorités</li> <li>▪ La mise à disposition d'une NordnetBox Emotion Wi-Fi 6</li> <li>▪ La mise à disposition d'un Galet Wi-Fi 4G (uniquement sur demande)</li> <li>▪ Contrôle parental</li> <li>▪ 6 boîtes aux lettres électroniques - Capacité 5 Go - antivirus et antispam de messagerie</li> <li>▪ 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</li> <li>▪ Assistance technique digitale et téléphonique</li> <li>▪ Forfait mobile 4G - Appels/SMS/MMS illimités - 30 Go (à activer via l'Espace Client) - (cf. Récapitulatif contractuel Forfaits mobiles)</li> </ul>	

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 à l'issue de votre abonnement ou lors de tout remplacement, la loi applicable et la juridiction compétente, 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 / installation** (aide financière disponible ? Voir <https://www.nordnet.com/connexion-internet/internet-satellite/eligibilite>)

NordnetBox	NordnetBox Emotion (incluant le Wi-Fi 6) : Routeur sécurisé à hautes performances, 4 ports Ethernet 10/100/1000 Mb/s et 2 ports RJ11, connexion Wi-Fi 6 802.11a/n/ac/ax 5GHz, serveur multimédia UPnP AV, compatible DLNA.
Kit Satellite (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. Kit Satellite de Nordnet, compatible avec le satellite KA-VHTS (2,7° Est Jupiter 3) proposé soit à l'achat (299€ TTC) soit à la location pour la durée de l'abonnement : +8€TTC/mois.
Carte SIM	Une carte SIM est incluse selon votre offre : à activer sur votre Espace Client si vous bénéficiez d'une offre mobile dans le cadre de votre formule d'abonnement. Pour en savoir plus sur les forfaits mobiles Nordnet, rendez-vous 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-satellite#tss-section">https://www.nordnet.com/connexion-internet/internet-satellite#tss-section</a> rubrique « Votre matériel » puis « L'installation du matériel ».
Retour	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 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 permet d'échanger des données via Internet en profitant de débits maximums théoriques jusqu'à 15 Mégabits par seconde (Mb/s) en émission, et en réception, pour les formule Vital+ jusqu'à 100Mb/s ; formule Idéal+ jusqu'à 150Mb/s ; formules Ultra+ jusqu'à 200Mb/s.

Pour bénéficier du service Internet, vous devez disposer d'un navigateur Internet et d'un appareil compatible. Les **débits maximums** proposés sont disponibles au niveau du Kit satellite et de la NordnetBox, sous réserve d'un usage normal, de votre localisation au sein de la zone géographique, de l'absence d'impact d'un élément extérieur sur le service fourni par Nordnet, de l'installation conforme du Kit satellite, de sa polarisation et de son pointage correct, du maintien des prérequis (ex : évolution de la végétation, construction...). Ces débits ne sont qu'indicatifs dans la mesure où ils peuvent baisser temporairement, 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. Néanmoins, la technologie peut supporter une utilisation du streaming (quel que soit son origine), dans la limite d'un flux HD, 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/>.

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\*\*\*** (100 Gigaoctets priorités pour neosat Vital+, 150 Gigaoctets priorités pour neosat Idéal+ et 200 Gigaoctets priorités pour neosat Ultra+ - cumul envois et réceptions) au niveau du trafic généré par les utilisateurs du réseau Konnect VHTS 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.

## Réclamations - 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 <https://www.mediation-telecom.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

Formule neosat Vital+ :	Formule neosat Idéal+ :	Formule neosat Ultra+ :
<ul style="list-style-type: none"> <li>avec achat du Kit satellite : 34,90€/mois pendant 6 mois, puis 39€90/mois</li> <li>avec location du Kit satellite (+8€/mois) : 42,90€/mois pendant 6 mois, puis 47€90/mois</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>avec achat du Kit satellite : 44,90€/mois pendant 6 mois, puis 54€90/mois</li> <li>avec location du Kit satellite (+8€/mois) : 52,90€/mois pendant 6 mois, puis 62€90/mois</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>avec achat du Kit satellite : 64,90€/mois pendant 6 mois, puis 79€90/mois</li> <li>avec location du Kit satellite (+8€/mois) : 72,90€/mois pendant 6 mois, puis 87€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€. La **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 d'un lot de 2 boîtiers CPL (+2€/mois/lot de 2)	Courant Porteur en Ligne : pour vous connecter à Internet en utilisant le réseau électrique de votre logement. Vous pouvez souscrire jusqu'à 6 lots.
Location téléphone sans fil DECT, compatible avec la NordnetBox (+ 2€/mois)	A connecter sur la NordnetBox pour bénéficier des appels téléphoniques par Internet. Téléphone sans fil DECT Sagemcom D182
Location d'un Répéteur Wi-Fi 6 (+ 3€ TTC/mois)	Option permettant d'étendre la couverture Wi-Fi de la NordnetBox Émotion Wi-Fi 6 à l'aide de Répéteurs Wi-Fi 6 afin de bénéficier d'une connexion homogène au sein de votre habitation ou local.
Location d'une Tête TV (+3€ TTC/mois)	Permet de recevoir des chaînes de télévision et de radio, et de relier des décodeurs TV pour desservir les téléviseurs du Client (si décodeurs TV compatibles). Compatible FRANSAT.
Location Décodeur-enregistreur TV (+6€ TTC/mois)	Permet d'accéder à tout ou partie des chaînes gratuites de la TNT. Compatible FRANSAT.
Option Suite de Sécurité Securitoo (+5€TTC/mois)	Jusqu'à 5 appareils protégés (ordinateur, tablette et/ou smartphone) sous systèmes d'exploitation compatibles. Pour plus d'information, consultez le Récapitulatif Contractuel afférent à la Suite de sécurité Securitoo.
Presse numérique (+9,99€/mois dont le 1 <sup>er</sup> mois offert)	+ 1000 titres de presse accessibles depuis <a href="http://www.cafeyn.co">www.cafeyn.co</a> (appareil compatible sous Windows, Android ou iOS).
Téléphonie fixe par Internet (+ 6,90 € TTC/mois) (Vital+)	Appels illimités vers fixes de France métropolitaine + 50 destinations et vers les mobiles de France métropolitaine + 8 destinations. Détails des destinations et tarifs sur <a href="http://www.nordnet.com">www.nordnet.com</a> .
Option Boost	L'option Boost vous permet de bénéficier jusqu'à 200 Mb/s (en réception) - 15 Mb/s (en émission) et 200 gigas de quota de trafic priorisé. *** (formule Vital+ : + 9,90€/mois ; formule Idéal+ : + 5 €/mois)
Option Boost+ (+ 19,90€ TTC/mois)	L'option Boost+ vous permet de bénéficier jusqu'à 200 Mb/s (en réception) - 15 Mb/s (en émission) et 500 gigas de quota de trafic priorisé. ***

Pack COOL (+3€ TTC/mois)	Avec le Pack Cool, le client bénéficie : d'une assistance prioritaire en cas de panne grâce à un numéro gratuit dédié et disponible du lundi au samedi, de 8h30 à 20h ; d'échanges de matériels sans frais (au-delà du délai de garantie légale), et sans délai (dont prise en charge des frais de transport pour les échanges de matériel(s) (aller et retour) grâce à un bon de retour envoyé par Nordnet) ; de la possibilité de résilier l'abonnement à l'Offre neosat sans frais en cas d'éligibilité à la fibre (sur présentation d'un justificatif) et si le client est encore engagé dans le cadre de son offre, quel que soit l'opérateur choisi ; de la possibilité de suspendre l'abonnement à l'Offre, hors options et consommations, une fois par année calendaire, pour une durée minimale d'un mois et une durée maximale de 6 mois calendaires. La suspension commencera le premier jour du mois choisi. Les options (options, packs et matériels) restent toutefois à la charge du client pendant la période de suspension, ainsi que les consommations des mois précédents, à leur tarif habituel. Le Pack Cool est soumis à une durée d'engagement de 12 mois. À l'issue de cette période, l'engagement sera renouvelé tacitement de mois en mois.
Achat de téléphone mobile (+ 199€ TTC)	Smartphone débloqué OPPO, modèle A16s (plafonné à 10 achats), dont le débit d'absorption spécifique (DAS) est de : tête 0,94 W/kg, DAS ; tronc 1,22 W/kg, DAS ; membres 2,49 W/kg ; l'usage d'écouteurs est conseillé.

**Durée, renouvellement, résiliation**

La formule **neosat Vital+** n'est pas soumise à une durée d'engagement. Les formules **neosat Idéal+** et **Ultra+** sont soumises à une durée d'engagement de **12 mois renouvelable tacitement**. Les Options et packs d'options (hors Pack Cool) sont soumis 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.

**Conditions de résiliation à l'initiative du client :** toute demande doit être effectuée 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 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. Si vous avez souscrit à la formule Vital+, des frais de résiliations fixe de 59 € vous seront facturés. Si vous avez souscrit à la formule Ultra+ et que l'adresse de votre logement devient éligible à la fibre optique alors que vous êtes encore engagé dans le cadre de votre abonnement 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). Au surplus, quelle que soit la formule choisie, si vous êtes tenu par une durée d'engagement que ce soit au titre de l'Offre, d'une option ou d'un pack d'options, vous restez tenu d'acquiescer, en une fois, les sommes restantes dues au titre de la période d'engagement.

**Caractéristiques à l'attention des utilisateurs finaux handicapés**

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

**Autres informations utiles**

**Limitations liées aux usages :** Certaines applications, telles que le streaming (flux)\* ou la vidéo à la demande, et mises à jour de logiciels/applications ou téléchargements\*\* très volumineux consomment d'importants volumes de données, nous vous conseillons donc d'en faire un usage raisonnable et non simultané afin de profiter au mieux de votre connexion. \* Streaming (flux) : visionnage audio ou vidéo en ligne \*\* Le piratage nuit à la création artistique.

- Certains sites Internet ne sont pas consultables en dehors de leur pays d'origine, et/ou ne sont dotés que d'une bande passante limitée.
- Les caractéristiques de la connexion par Satellite ne sont pas adaptées aux usages nécessitant un temps de réponse rapide (ex : jeux en ligne...).
- Certains sites Internet peu réactifs ou hautement sécurisés peuvent être difficiles d'accès notamment en fonction du paramétrage de votre navigateur.

**Communications téléphoniques via le téléphone par Internet (fixe)** Appels illimités dans la limite de **4 heures de communication par appel** (au-delà, il suffit de raccrocher et de rappeler le correspondant), 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 (détails 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](#).

(\*\*\*) Quota de trafic mensuel priorisé (variant selon la formule souscrite - sans report du trafic non consommé) pour bénéficier d'un accès prioritaire au réseau satellitaire KVHTS sur les autres clients de Nordnet l'utilisant. A l'issue de ce quota, la priorité accordée n'est plus active et le débit peut apparaître ralenti.