

**CONDITIONS CONTRACTUELLES APPLICABLES  
A L'OFFRE INTERNET FIBRE LASER**

**CONDITIONS GENERALES APPLICABLES AUX PRODUITS ET SERVICES DE NORDNET**

**CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES A L'OFFRE FIBRE LASER**

**CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AUX OFFRES MOBILES**

**CONDITIONS GENERALES APPLICABLES AUX PRODUITS  
ET SERVICES NORDNET  
Version du 12 octobre 2022**

**INDEX**

1 - OBJET ET PREAMBULE

2 - DESCRIPTION ET CARACTERISTIQUES DE L'OFFRE

3 – DEFINITIONS

4 – SOUSCRIPTION DE L'OFFRE

5 – ENTREE EN VIGUEUR, DUREE, DROIT DE RETRACTATION

6 – CONDITIONS FINANCIERES

7 – LIVRAISON

8 – DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

9 – IDENTIFIANTS

10 – ACTIVATION DE L'OFFRE – INSTALLATION (HORS LE(S) MATERIEL(S))

11 – INSTALLATION DU(DES) MATERIEL(S), PROPRIETE, TRANSFERT DES RISQUES

12 – DEGRADATION, PERTE OU VOL DU(DES) MATERIEL(S)

13 – RETOUR DU MATERIEL

14 – MAINTENANCE

15 – CONFIDENTIALITE

16 – UTILISATION DE L'OFFRE

17 - BLOCAGE

18 – MODIFICATION DU CONTRAT

19 – RESILIATION

20 – CONSEQUENCES DE LA CESSATION DU CONTRAT

21 – RESPONSABILITE

22 – FORCE MAJEURE

23 – NOTIFICATIONS

24 – INFORMATIONS ET COORDONNEES

25 - ASSISTANCE

26 - RECLAMATIONS - – REGLEMENT AMIABLE DES DIFFERENDS

27 – LOI APPLICABLE – COMPETENCE JURIDICTIONNELLE

28 – DISPOSITIONS DIVERSES

ANNEXE 1 – PRODUITS DE SECURITE

ANNEXE 2 – OPTION(S) INCLUANT LA MISE A DISPOSITION D'UN(DE) MATERIEL(S)

**1. OBJET ET PREAMBULE**

Nordnet, société de droit français, fournisseur de produits et services Internet, dont le siège social est situé 20, rue Denis Papin à Villeneuve d'Ascq CEDEX (59664), joignable au 3420 (service gratuit + prix appel) ou en ligne à partir du formulaire de contact (rubrique « Envoyez-nous un message ») du Site Nordnet, propose les Offres, aux Clients, fournies sur le Territoire et, régies par les présentes Conditions Contractuelles, ce que le Client accepte.

Les Conditions Contractuelles sont composées des Conditions Générales (ci-après les « Conditions Générales ») et complétées, de Conditions Particulières afférentes, en fonction de l'(des) Offre(s) (ci-après les « Conditions Particulières »), fournie(s) par Nordnet.

En cas de contradiction entre les Conditions Particulières et les Conditions générales, les Conditions Particulières prévaudront.

**2. DESCRIPTION ET CARACTERISTIQUES DE L'OFFRE**

Les caractéristiques de l'Offre à laquelle le Client (a) souscrit ou qu'il envisage de souscrire sont décrites au sein des Conditions Particulières applicables à l'Offre concernée et/ou sur le Site Nordnet, notamment dans le cadre des Récapitulatifs

contractuels pour les Offres portant sur des Services de communications électroniques, et/ou encore lors de la Commande.

Si Vous êtes sourd, malentendant, sourdaveugle ou aphasique, Vous pouvez obtenir de Nordnet des informations par téléphone sur les caractéristiques et les conditions de fourniture de l'(des) Offre(s). Pour ce faire, rendez-vous sur le Site Nordnet, ou sur votre Espace client (à l'aide de vos Identifiants), et cliquez sur l'onglet dédié. Vous serez redirigé vers l'application Acceo, qui, une fois installée sur votre ordinateur, tablette ou mobile, Vous permettra d'entrer en relation avec un opérateur d'Acceo qui contactera les services de Nordnet et traduira 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 : afin de vous permettre de lire en temps réel les propos de votre conseiller Nordnet.
- La langue des signes : un visio-interprète traduit en temps réel les propos de votre conseiller Nordnet.
- La langue française parlée complétée : un visio-codeur vous permet de dialoguer avec votre conseiller Nordnet en temps réel.

Vous êtes informé qu'au-delà du respect de ses caractéristiques, l'Offre ne comporte pas, sauf obligations légales ou réglementaires impératives contraires, de garantie de niveau de qualité de service minimum.

**3. DEFINITIONS**

Dans le cadre des présentes, les termes et expressions suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné ci-dessous s'ils apparaissent avec leur première lettre en majuscule, au singulier ou au pluriel :

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

**Adresse de contact** : adresse de messagerie électronique déclarée par l'Abonné lors de la Commande, permettant à Nordnet de lui adresser notamment les informations / notifications / documents / demandes liés à l'Offre souscrite, à l'(aux) éventuelle(s) Option(s) ou plus généralement au Contrat.

**Cagnotte** : dispositif en lien avec une Offre souscrite par le Client, dont le fonctionnement est détaillé à l'article 6.4 « Cagnotte » des présentes. Les opérations, portées au crédit ou au débit de la Cagnotte, comme son solde, sont consultables, au cours de la période de validité de cette dernière, dans le cadre de la rubrique « Mon compte » de l'Espace Client, ou accessibles sur simple demande auprès de Nordnet (cf. article 23 « Notifications »). Ce dispositif ne constitue pas un moyen de paiement. La Cagnotte est soumise au respect des Conditions générales d'utilisation de l'Espace Client consultables à l'adresse : <https://client.nordnet.com>.

**Commande ou Souscription** : processus de souscription / commande (y compris dans le cadre d'un renouvellement ou d'une modification qu'il s'agisse d'une conversion ou d'une migration) à une Offre de Nordnet, mis en œuvre ou autorisé par cette dernière. L'accord du Client exprimé par lui lors de ce processus vaut Commande de sa part et fait l'objet d'un récapitulatif de Commande, laquelle doit également être acceptée par Nordnet sous réserve que la Commande soit complète, valide, et qu'elle respecte les Pré-requis, modalités et conditions nécessaires, afin d'en permettre la fourniture (cf. Article 4 « Souscription de l'Offre ») par Nordnet.

**Conditions Contractuelles** : documents définissant les droits et obligations de l'Abonné, de l'Utilisateur et de Nordnet concernant l'Offre souscrite.

**Contrat** : documents définissant les droits et obligations de l'Abonné, de l'Utilisateur et de Nordnet concernant l'(les) Offre(s) souscrite(s) comprenant la Commande, le récapitulatif de Commande, le Récapitulatif contractuel et les Conditions Contractuelles applicables à l'(les) Offre(s) concernée(s). La Commande vaut acceptation du Contrat par le Client. En cas de contradiction entre les éléments composant le Contrat, les Conditions Contractuelles prévaudront.

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

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

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

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

mis à jour et répondre, dans leur forme, aux exigences de Nordnet. Leur utilisation est faite sous la responsabilité du Client.

**Matériel(s) :** équipement(s) mis à disposition, loué(s) ou vendu(s) par Nordnet dans le cadre d'une Offre. Les informations détaillées relatives aux caractéristiques techniques des Matériels sont accessibles sur le Site Nordnet, notamment dans la partie Assistance, et sur simple demande auprès de Nordnet.

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

**Option(s) :** toute Offre de Service, Produit ou Matériel souscrit en complément de l'Offre principale, pouvant présenter des modalités spécifiques (notamment en termes de prix, durée/engagement, facturation, conditions complémentaires éventuellement applicables en complément des Conditions contractuelles, et/ou licences d'éditeurs le cas échéant).

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

**Produit :** logiciel ou application disponible dans l'Offre fournie par Nordnet.

**Récapitulatif Contractuel :** document visé par la directive 2018/1972 (UE) du Parlement européen et du Conseil établissant un code des communications électroniques européen.

**Service(s) :** service(s) fourni(s) dans l'Offre souscrite.

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

**Territoire :** territoire couvrant la France métropolitaine au sein duquel est peuvent être souscrites, et est(sont) fournie(s) l'(les) Offre(s) de Nordnet. Selon les Offres, le Territoire peut être restreint ou éventuellement étendu. Le cas échéant, il sera précisé au sein des Conditions Particulières applicables à l'Offre.

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

## 4. SOUSCRIPTION DE L'OFFRE

### 4.1. Capacité de Souscription du Client

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

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

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

### 4.2. Validité des Offres

Sauf indication contraire, une Offre est valable sur le Territoire sauf à ce qu'il soit limité ou éventuellement étendu au sein des Conditions Particulières ou éventuelles leurs annexes et/ou dans le cadre du process de Commande. Elle est valable dès sa publication notamment sur le Site Nordnet ou dès lors qu'elle est présentée à la Commande, et restera valable tant qu'elle sera accessible sur le Site Nordnet ou le cas échéant jusqu'au terme de la durée de validité spécifique mentionnée par Nordnet dans le cadre du processus de Commande lié à l'Offre concernée.

### 4.3. Vérifications préalables

Préalablement à toute Commande, Vous vous engagez à prendre connaissance des Pré-requis, des éventuelles restrictions, des Conditions Contractuelles, ainsi qu'à poser à Nordnet toute question les concernant (cf. article 23 « Notifications »). Par la Commande de l'Offre, Vous reconnaitrez en avoir pris connaissance et les accepter. Nordnet ne pourra être tenue pour responsable d'un éventuel dommage ou dysfonctionnement du(des) Service(s), éventuel(s) Produit(s) ou du(des) Matériel(s) dans le cadre de l'Offre souscrite résultant d'une mauvaise prise en compte de votre part de ces éléments.

Les informations détaillées relatives aux caractéristiques techniques des Matériels sont accessibles sur le Site Nordnet, notamment au sein de la rubrique Assistance, et sur simple demande auprès de Nordnet.

Avant tout achat d'un Matériel, vous devez en vérifier la compatibilité avec votre installation électrique, votre logement/local, votre situation géographique, et obtenir le cas échéant les autorisations nécessaires. Par ailleurs, si le Matériel a vocation à être relié à votre connexion Internet, Vous devez vérifier qu'il est

compatible avec l'Offre d'accès Internet souscrite ou à laquelle Vous souhaitez souscrire (sauf si Vous souscrivez à une Offre d'accès Internet commercialisée par Nordnet et achetez un Matériel commercialisé par Nordnet dans le cadre de cette Offre, dans ce cas, l'Offre d'accès Internet et le(s) Matériel(s) présenté(s) dans ce cadre sont nécessairement compatibles).

L'ensemble de ces vérifications relève de votre responsabilité.

L'ensemble des éléments sont mis à votre disposition sur le Site Nordnet, notamment au sein des Conditions Contractuelles et/ou du(des) récapitulatif(s) contractuel(s) (pour les Offres portant sur des Services de communications électroniques) relatifs à l'(aux) Offre(s) concernée(s), et peut Vous être communiqué sur simple demande auprès de Nordnet (cf. article « Notifications » ou au 3420 service gratuit + prix appel).

## 4.4. Commande

Les Conditions Contractuelles et le cas échéant les Récapitulatifs Contractuels applicables à l'(aux) Offre(s), en vigueur au jour de la Commande, sont à votre disposition sur le Site Nordnet rubrique « Conditions Contractuelles » ou sur simple demande auprès de Nordnet.

Les Conditions Contractuelles, incluses au Contrat, s'appliqueront à l'Offre souscrite, qu'elle soit signée électroniquement et/ou inclus par référence dans le cadre de la Commande validée et/ou signée par vos soins. En cas de signature électronique, Vous reconnaissez le cas échéant que la signature électronique fait foi, et a la même valeur juridique qu'une signature manuscrite.

Vous pouvez procéder à la Commande de l'Offre via tout mode de souscription autorisé par Nordnet et notamment, selon l'Offre concernée, en ligne sur le Site Nordnet et/ou encore via votre Espace Client, et/ou par téléphone, et/ou par bon de Commande, sous réserve qu'il soit disponible, et/ou éventuellement dans le cadre d'un démarchage à domicile. La Commande doit répondre aux Pré-requis, et être complétée et accompagnée des éventuelles pièces nécessaires à la prise en compte de votre Souscription.

Votre Commande sera traitée par nos services à compter de sa réception et sera considérée comme complète dès lors qu'elle comprendra un moyen de paiement valide, les documents contractuels acceptés/signés ou validés par vos soins (peu important la forme : électroniquement ou de façon manuscrite), et les pièces et/ou informations requis. Elle sera enfin considérée comme valide, le cas échéant, dès lors que Vous apparaîtrez effectivement éligible à l'Offre et qu'il sera procédé, quand cela est nécessaire et visé aux Conditions Particulières, à l'installation du Matériel nécessaire et/ou que les Pré-requis et éventuelles conditions spécifiques liées à tout ou partie de votre Commande sont remplis.

A défaut, la Commande pourra être annulée par Nordnet. Vous en serez alors informé. La responsabilité de Nordnet ne pourra être engagée à ce titre.

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

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

## 4.5. Conditions Contractuelles applicables

Dans le cadre de toute Commande, Vous acceptez d'être soumis au Contrat incluant les présentes Conditions Générales (en ce compris ses annexes si Vous avez souscrit une Offre d'accès Internet incluant le Contrôle Parental ou le cas échéant le Produit Securitoo Intégral, dans le cadre d'une Offre groupée ou d'une Option, et/ou une(des) Option(s) comprenant notamment la mise à disposition d'un(de) Matériel(s), comme les Option Wi-Fi Premium ou Boîtiers CPL), modifiées ou complétées par des Conditions Particulières applicables à l'(aux) Offre(s), définissant les conditions dans lesquelles Nordnet Vous fournit l'Offre, et celles dans lesquelles Vous et éventuellement l'(les) Utilisateur(s) accédez à l'Offre et ses éventuelles Options et pouvez l'utiliser.

Les Conditions Contractuelles prévalent sur tout autre document que Vous auriez communiqué à Nordnet et sont les seules applicables à l'(aux) Offre(s) souscrite(s) dans le cadre du Contrat.

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

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

En cas de renouvellement ou modification de l'Offre, le Contrat, en ce compris les Conditions Contractuelles, en vigueur au jour dudit renouvellement ou de ladite modification effective, seront applicables.

## 5. ENTREE EN VIGUEUR, DUREE ET DROIT DE RETRACTATION

### 5.1. Entrée en vigueur du Contrat

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

## 5.2. Durée de l'abonnement

L'abonnement est conclu pour la durée prévue lors de la Souscription de l'Offre. A l'issue de cette période, le Contrat sera tacitement renouvelé pour une nouvelle période identique (et ainsi de suite), sauf résiliation du Contrat à l'initiative de l'une des parties, dans les conditions définies à l'article 19 « Résiliation » et sauf Conditions Particulières contraires, à moins que Vous ne bénéficiez d'une offre promotionnelle incluant un engagement de durée ou que Vous optiez éventuellement pour une Offre de renouvellement ou un engagement de durée différent.

Toutefois, si Vous avez payé d'avance plusieurs mensualités au titre du Contrat, alors la durée d'abonnement sera la durée la plus longue entre la période d'engagement initiale et la durée correspondant au nombre de mensualités payées d'avance, sauf durée supérieure fixée au sein de l'Offre. Le cas échéant, par exception, et à défaut de résiliation dans les conditions de l'article 19 « Résiliation », le Contrat se renouvellera pour des périodes successives correspondant à la durée équivalant au nombre de mensualités payées d'avance, à moins que Vous n'optiez pour une éventuelle Offre de renouvellement ou un engagement de durée supérieure.

Le Contrat et les éventuelles Options peuvent être résiliés à tout moment dans les conditions définies à l'article 19 « Résiliation ».

## 5.3. Droit de rétractation

Si Vous êtes un consommateur ou si Vous agissez en qualité de non-professionnel ou si Vous êtes un professionnel bénéficiant des dispositions de l'article L.221-3 du code de la consommation relatives au Contrat conclu hors établissement, dont l'objet n'est pas dans le champ de votre activité principale et que Vous employez au plus 5 salariés, Vous disposez d'un droit de rétractation en vertu des articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation, lequel doit être exercé dans un délai de quatorze (14) jours à compter, selon les cas :

- Pour les Contrats ayant pour objet la fourniture d'un Service incluant la livraison d'un Matériel : de la date de réception du(des) Matériel(s) à l'adresse de livraison que Vous avez renseignée lors de votre Commande, qu'il s'agisse ou non du lieu d'installation du(des) Matériel(s), ou que la livraison effective soit réalisée entre vos mains ou celle d'un tiers.
- Pour les Contrats ayant pour objet la fourniture d'un Produit ou d'un Service sans livraison de Matériel : de la réception de votre Commande complète et valide par Nordnet.

Ce droit de rétractation doit être exercé auprès de Nordnet, par écrit, mentionnant vos coordonnées complètes, l'Offre, l'Option ou le(s) Matériel(s) concerné(s) ainsi que, le cas échéant votre numéro de compte Client et de Contrat ainsi que, le cas échéant, les éléments justifiant que Vous remplissez les conditions de l'article L.221-3 du Code de la consommation. Vous pouvez également utiliser le formulaire de rétractation téléchargeable sur le Site de Nordnet.

Le(s) Matériel(s) doi(ven)t être retourné(s), au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant cette notification, dans les conditions visées à l'article 13 « Retour de Matériel ». Les frais directs de retour du(des) Matériel(s) sont à votre charge.

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

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

Pour les Contrats ayant pour objet la fourniture d'un Service en ligne consistant en la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel (par exemple un antivirus), le Service pourra vous être fourni avant l'expiration du délai de rétractation de quatorze (14) jours, à votre demande expresse et à condition que vous renonciez expressément à votre droit de rétractation.

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

## 6. CONDITIONS FINANCIERES

### 6.1. Tarifs

Les tarifs en vigueur des Offres, Options et Matériels proposés par Nordnet sont consultables sur le Site Nordnet à l'adresse <https://www.nordnet.com/corporate/tarifs> (rubrique "Tarifs" du site [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com)), lors de la Commande et sur simple demande auprès de Nordnet (cf. article 23 « Notifications »). Le tarif applicable est celui en vigueur au jour de la réception de la Commande complète, de son renouvellement ou de sa modification. Les tarifs sont exprimés Toutes Taxes Comprises (TTC) incluant la TVA et hors frais de préparation et de livraison pour les Offres résidentielles, et exprimés en Hors Taxes (HT) pour les Offres à vocation professionnelle. Les tarifs indiqués tiennent compte de la TVA applicable au jour de la Commande complète, de son renouvellement ou de sa modification (en cas de dégradation, perte ou vol de tout ou partie d'un Matériel mis à votre disposition dans le cadre de l'Offre, le tarif applicable est celui en vigueur au jour de la demande de remplacement ; en cas de volonté de conserver le Matériel mis à votre disposition dans le cadre de l'Offre, le tarif applicable est celui en vigueur au jour de votre demande de conservation du Matériel). Si le taux de TVA ou de toute autre taxe applicable venait à être ajouté ou modifié, ces changements pourraient être répercutés sur le prix en vigueur lors de la Commande au jour de leur entrée en vigueur. Nordnet

fera les meilleurs efforts pour Vous en avertir par tout moyen approprié, y compris par message porté sur le Site Nordnet ou dans votre Espace Client. En pareille hypothèse, chacune des Parties pourra résilier le Contrat de plein droit par courrier adressé à l'autre Partie, et la responsabilité de Nordnet ne pourra être mise en cause de ce fait.

Nordnet se réserve le droit de modifier tout ou partie des tarifs des Offres, liés à l'utilisation des Services, des Matériels (notamment en cas de dégradation, non-restitution, perte ou vol de tout ou partie d'un Matériel mis à votre disposition dans le cadre de l'Offre), et des éventuelles Options à tout moment. Toutefois cette modification ne sera pas applicable aux Contrats en cours, sauf modification du Contrat ou renouvellement.

Si Vous demandez la réalisation d'actions particulières pouvant être sujettes à facturation, ou si vous utilisez un Service souscrit de manière ponctuelle (ex : recharge) ou non compris au titre de l'Offre souscrite, ou au-delà de ce qu'elle permet (ex : forfait), Vous serez facturé suivant les tarifs applicables, consultables sur le Site Nordnet et/ou aux Conditions contractuelles et/ou lors de la Commande. A toute fin utile, il est précisé que la portabilité ne fera l'objet d'aucune facturation spécifique.

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

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

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

## 6.2. Paiement

Le Client est réputé détenteur et utilisateur légitime du moyen de paiement qu'il utilise à l'égard de Nordnet qui n'est pas tenue de procéder à une vérification. Si les coordonnées bancaires sont incorrectes ou incomplètes, le Contrat peut être bloqué, suspendu, et/ou résilié si la difficulté demeure, conformément aux articles 17 et 19 relatifs au « Blocage » et à la « Résiliation ».

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

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

La validation de votre Commande est conditionnée à la réception d'un moyen de paiement valide par Nordnet. Si Vous souhaitez régler en utilisant un moyen de paiement autre que le prélèvement automatique, ou en cas de difficulté, ou si Vous êtes une personne publique, ou encore si Vous résidez hors de France ou disposez d'un compte bancaire dans un établissement situé hors de France, Vous êtes invité à contacter Nordnet afin de convenir de modalités de paiement appropriées à votre situation (cf. article 23 « Notifications »).

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

Si Vous disposez d'un solde positif sur la Cagnotte lors de la facturation émise par Nordnet au titre de l'Offre souscrite, Nordnet déduira automatiquement, selon le montant disponible, tout ou partie de ce solde du montant dû par le Client (cf. article 6.4 « Cagnotte »).

Le(s) Matériel(s) est(sont) facturé(s) par Nordnet au(x) tarif(s) en vigueur, tel que précité, incluant le cas échéant les frais de préparation et de livraison, et selon les modalités de paiement convenues, peu important l'installation ou l'utilisation du(des) Matériel(s) par le Client. La facturation du(des) Matériel(s) émise par Nordnet pourra apparaître sur la(les) facture(s) liée(s) à l'Offre souscrite.

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

Il est précisé que Nordnet peut être tenue d'appliquer des plafonds de facturation définis par voie réglementaire ou par l'autorité de régulation compétente (ARCEP). Toutefois, sous réserve que la réglementation le permette, et si Vous ne souhaitez pas que ces restrictions Vous soient appliquées, Vous pouvez procéder au paiement du montant des consommations hors-forfait correspondant, puis adresser une demande expresse de déblocage à Nordnet (cf. article 23 « Notifications » des présentes).

Pour contester une facture, il Vous faut adresser par écrit à Nordnet (cf. article 23 « Notifications ») les raisons précises et justification de cette contestation, qui doivent constituer un motif de non-paiement.

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

### 6.3. Offres, codes et opérations promotionnelles de Nordnet

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

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

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

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

## 6.4. Cagnotte

### 6.4.1. Généralités

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

L'ensemble des opérations au crédit et au débit de la Cagnotte sont visualisables, au cours de la période de validité de la Cagnotte, dans le cadre de la rubrique « Mon compte » de l'Espace Client, ou encore accessibles sur simple demande auprès de Nordnet (cf. article 23 « Notifications » des conditions contractuelles applicables). Les conditions contractuelles applicables à la Cagnotte sont celles en vigueur sur le Site Nordnet au jour de la Commande ou celles ayant été postérieurement acceptées par le Client, notamment en cas de modification de l'Offre, de son renouvellement, de sa conversion ou migration.

### 6.4.2. Opérations au crédit de la Cagnotte

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

#### 6.4.2.1 Opérations promotionnelles

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

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

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

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

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

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

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

### 6.4.3 Opérations au débit de la Cagnotte

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

### 6.4.4 Anomalie

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

### 6.4.5 Cessation du Contrat

En cas de cessation du Contrat, pour quelle que cause que ce soit, la Cagnotte sera clôturée. Les avantages fidélité non consommés ne sont pas restituables ni monétisables. Toutefois, si à l'issue de la cessation effective du Contrat, la Cagnotte dispose d'un solde positif constitué par une remise résultant d'un(de) dysfonctionnement(s) de l'Offre ou d'une réclamation de la part du Client au titre de l'Offre, qui n'aurait pas été imputé en totalité sur la(les) facture(s) liée(s) à l'exécution de l'Offre ou résultant de la cessation du Contrat, le Client pourra solliciter le règlement de cette seule remise, auprès du Service Recours Consommateurs de Nordnet (Cf. article 23 « Notifications » des conditions contractuelles applicables) sous réserve d'avoir honoré l'ensemble de ses obligations contractuelles (notamment de paiement et de restitution de matériels). Toute autre somme ayant une origine différente à celle précitée ne pourra être remboursée par Nordnet à l'issue de votre Contrat.

## 6.5 Incidents de paiement

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

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

- L'exigibilité immédiate de toutes les sommes que Vous devez à Nordnet, soit :
- **Si Vous n'êtes pas lié par une période d'engagement**, les sommes non réglées au titre des mois précédents et du mois en cours, qu'il s'agisse des mensualités de l'abonnement et/ou de sommes non incluses dans le forfait.
- **Si Vous êtes lié par une période d'engagement**, le paiement des sommes restant dues jusqu'au terme de cette période - y compris les mensualités.
- Si Vous êtes lié à Nordnet par une période d'engagement de 24 mois concernant une Offre de services de communications électroniques, le paiement des sommes restant dues jusqu'au terme, et ce qui concerne les mensualités, conformément à l'article L.224-28 du Code de la Consommation, une somme équivalant à 100% des sommes restant dues entre la date de résiliation effective et le 12<sup>ème</sup> mois d'abonnement, et à ¼ des sommes restant dues entre le 13<sup>ème</sup> et le 24<sup>ème</sup> mois d'abonnement.
- L'imputation sur les sommes dues du solde de la Cagnotte attachée à votre Espace Client si ce dernier est positif,
- L'éventuel blocage total ou partiel de votre Offre, dans les conditions fixées à l'article 17 « Blocage », après information adressée par Nordnet, et/ou
- La résiliation de plein droit du Contrat dans les conditions fixées à l'article 19 « Résiliation »,
- Si Vous avez choisi le paiement par prélèvement, en cas de rejet de ce dernier, la possible application par Nordnet, selon votre qualité, des frais (de huit euros (8€), ce montant pouvant varier si vous résidez hors de France métropolitaine), à moins que le Client justifie se trouver en état de fragilité eu égard notamment à ses ressources conformément aux dispositions de l'article L.224-37 du Code de la consommation.

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

- **Un intérêt de retard** calculé depuis le lendemain de la date d'échéance de la facture jusqu'à son complet règlement à un taux égal à douze pourcent (12%) l'an sans que celui-ci ne puisse être inférieur à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal français ;
- la facturation d'une **indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement** d'un montant de quarante euros (40€), incluant le cas échéant les frais de rejet de prélèvement (de huit euros (8€)) ce montant pouvant varier si Vous êtes établi hors de France métropolitaine). Dans le cas où les frais de recouvrement exposés seraient supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, Nordnet pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justification (article L.441-6 du Code de commerce).

En outre, dans l'hypothèse où du(des) Matériel(s) Vous est(ont) loué(s) ou est mis à votre disposition par Nordnet dans le cadre du Contrat, il Vous appartient de le retourner dans les conditions fixées à l'article 13 « Retour de Matériel ». A défaut de retour de tout ou partie du Matériel, une indemnité pourra vous être facturée au tarif présenté sur <https://www.nordnet.com/corporate/tarifs>

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

## 7 LIVRAISON

### 7.1 Modalités de livraison

#### 7.1.1 Service

La fourniture du Service interviendra au plus tard dans un délai de quarante-cinq (45) jours francs à compter de la date de réception de votre Commande complète et/ou valide par Nordnet, sauf disposition contraire au sein des Conditions Particulières applicables le cas échéant à l'Offre concernée.

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

#### 7.1.2 Produit

La fourniture du Produit interviendra au plus tard dans un délai de quarante-cinq (45) jours francs à compter de la date de réception de votre Commande par Nordnet :

- **Par téléchargement** : si Vous disposez d'une connexion à Internet haut-débit. Tous les coûts liés au téléchargement de l'Offre ou des éventuelles mises à jour demeurent à votre charge. Votre temps de connexion et éventuel quota de trafic disponible doivent être suffisants pour permettre le téléchargement.
- **Par accès à l'interface de l'Offre ou par mise en œuvre de l'Offre** selon les indications fournies lors ou à la suite de votre Souscription.

#### 7.1.3 Matériel

Sauf dispositions spécifiques, la livraison de tout ou partie du(des) Matériel(s) interviendra au plus tard dans un délai de quarante-cinq (45) jours francs à compter de la date de réception de votre Commande par Nordnet, et sera effective au jour de sa(leur) livraison à l'adresse que Vous avez indiquée dans le cadre de Votre Commande (qu'il s'agisse de l'adresse d'installation du(des) Matériel(s), ou de celle d'un tiers) qu'elle soit ou non réalisée entre vos mains.

Les frais de préparation et de livraison sont définis dans l'Offre et doivent être acquittés à la Commande. A défaut de stipulation d'un tarif, ils seront gratuits. Toute nouvelle livraison de tout ou partie du Matériel nécessitera le paiement du prix de ce Matériel et se verra appliquée les frais de préparation et de livraison précités.

La livraison est effectuée en France métropolitaine exclusivement par le moyen défini unilatéralement par Nordnet (la Poste, transporteur...).

Vous vous engagez à ne pas retarder ni empêcher la réception du(des) Matériel(s).

II Vous appartient, ou à la personne présente pour le(les) réceptionner pour votre compte, de vérifier la conformité et l'état apparent du colis. Si Vous formulez des réserves auprès du transporteur, elles doivent être motivées (ex : photographie(s)...), et confirmées par écrit à Nordnet dans les trois (3) jours de la réception du(des) Matériel(s).

Après ouverture du colis, en cas de défectuosité, le(les) Matériel(s) devront être retournés à Nordnet, dans les conditions visées à l'article 13 « Retour du Matériel ».

En cas d'achat, et d'indisponibilité du(des) Matériel(s), Vous en serez informé dans les meilleurs délais. Nordnet pourra alors Vous fournir ou Vous proposer la Commande de tout Matériel d'une qualité ou d'un prix équivalents, compatible avec l'Offre souscrite, dans les quarante-cinq (45) jours à compter de la prise en compte de votre Commande.

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

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

Par ailleurs, si la disponibilité des pièces détachées est communiquée à Nordnet par le(s) fabricant(s) ou le(s) distributeur(s) de Matériel(s), Nordnet Vous en apportera la précision notamment sur le Site Nordnet, rubrique Assistance.

### 7.2 Défaut de livraison

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

Si Vous êtes un non-professionnel ou un professionnel bénéficiant des dispositions du Code de la consommation, et lorsque Nordnet s'est engagée à vous livrer dans un délai précis, et à défaut de livraison, non dû à un cas de force majeure, Vous pouvez résilier le Contrat en faisant connaître votre décision par écrit.

Le Contrat est considéré comme rompu/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 de votre courrier et sa réception, il vous appartiendra de refuser la livraison ou à défaut de notifier à Nordnet l'annulation de votre dénonciation dans les plus brefs délais. Nordnet tiendra compte de cette notification, à moins que les formalités de rupture du Contrat ne soient déjà entamées auprès de ses partenaires.

Alors, le Client sera remboursé par Nordnet de la totalité des sommes versées, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle le Contrat a été dénoncé/résilié. Ce remboursement s'effectue par tout moyen de paiement. Le Client reste néanmoins redevable des éventuelles consommations sur les composantes du Service qui lui auraient été précédemment livrées.

### 7.3 Indisponibilité de l'Offre

En cas d'indisponibilité de l'Offre commandée, Vous en serez informé dans les meilleurs délais. Nordnet pourra alors Vous fournir ou Vous proposer la Commande d'une Offre d'une qualité et d'un prix équivalents, compatible le cas échéant avec les Services inclus dans l'Offre souscrite, dans les quarante-cinq (45) jours à compter de la prise en compte de votre Commande ou en cas de délai de livraison supérieur à quarante-cinq (45) jours, dans le cadre de ce délai.

## 8 DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

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

### 8.1 DCP traitées

Selon le cas, Nordnet traite vos Données à caractère personnel (DCP), directement collectées auprès de Vous ou résultant de l'utilisation des Offres, Produits, Services ou Matériels. Nordnet est également susceptible d'être destinataire de DCP qui ont été collectées auprès de Vous par un tiers. Nordnet ne traite que les DCP strictement nécessaires aux finalités poursuivies (cf. finalités précisées à l'article 8.2 ci-après). Nordnet traite ainsi les catégories de DCP suivantes :

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

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

#### Particularités liées aux données de connexion

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

- Les informations permettant d'identifier l'utilisateur,
- les données relatives aux équipements terminaux de communication utilisés,
- La date, les horaires de chaque communication,

- Les données relatives aux autres services complémentaires souscrits auprès de Nordnet, et
- Les données permettant d'identifier le ou les destinataires de la communication.

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

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

## 8.2 Finalités des Traitements des DCP

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

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

Nordnet pourra par ailleurs, dans le cadre de la Souscription d'une Offre Mobile, être amenée à utiliser des informations de localisation fournies le cas échéant par le constructeur de votre appareil mobile pour permettre l'acheminement des appels d'urgence, que Vous pourriez émettre depuis cet appareil, vers le centre de traitement des appels d'urgence correspondant (selon le constructeur de l'appareil, les données de localisation peuvent concerner soit l'ensemble des appels, soit uniquement les appels d'urgence).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Répondre aux réquisitions des autorités et aux décisions de justice,
- Répondre au droit de communication des autorités y compris d'urgence, de messages d'alerte ou d'informations d'intérêt général,
- Assurer le blocage, à l'utilisation, des mobiles déclarés volés le cas échéant,
- Collecter et conserver les données de connexion,
- Répondre aux demandes de blocage, d'alerte ou de suppression des autorités autorisées ou services de police,
- Collecter et conserver les données d'identification, notamment à des fins de lutte contre le terrorisme,
- Assurer le blocage de tout ou partie des Offres à la demande d'une autorité administrative, une juridiction, un corps arbitral,
- Répondre aux exigences liées à la conformité (« conformité »),
- Vérifier les oppositions au démarchage téléphonique.

## 8.3 DCP de tiers

Dans le cas où le Client transmettrait à Nordnet les DCP d'une tierce personne, comme par exemple celles d'un l'Utilisateur éventuel, il garantit avoir obtenu son consentement exprès et préalable à la collecte, à la transmission et au traitement par Nordnet desdites DCP. Il s'engage par ailleurs préalablement à lui communiquer les Conditions contractuelles applicables à l'Offre souscrite et notamment les éléments figurant au présent article en ce compris, les droits dont elle dispose sur ses DCP, ainsi que leurs modalités d'exercice (cf. article 8.7).

## 8.4 Destinataires des DCP et localisations des Traitements

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

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

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

## 8.5 Durée de conservation des DCP

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

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

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

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

## 8.6 Sécurité des Traitements de DCP

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

## 8.7 Exercice des droits liés aux DCP

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

transmission à des tiers à moins qu'elle ne soit nécessaire à l'exécution de l'Offre concernée, souscrite par le Client.

Le cas échéant, le Client, comme toute personne dont les Données seraient traitées par Nordnet peut notamment rectifier, compléter et mettre à jour les Données à caractère personnel le(s) concernant, qui sont inexactes, incomplètes ou périmées. Il peut également formuler des directives générales ou particulières relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication des Données à caractère personnel le(s) concernant à son(leur) décès.

La loi prévoit que la publication des listes d'abonnés ou d'utilisateurs de réseaux ou services de communication électronique est libre sous réserve de la protection des droits des personnes. Le Client peut figurer sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs dans les annuaires ou consultables par l'intermédiaire d'un service de renseignement ou décider de ne pas l'être. En matière de téléphonie mobile, le consentement préalable est nécessaire pour toute inscription au sein d'une liste établie par l'opérateur mobile. Le Client est informé qu'il est susceptible de figurer au sein des différents services d'annuaires universels, à moins qu'il ne notifie son opposition à Nordnet lors de la Souscription de l'Offre ou par la suite, s'il le souhaite (cf. article 23 « Notifications » des présentes).

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

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

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

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

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

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

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

## 8.8 Politique de Traitement des DCP

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

## 8.9 Cookies

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

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

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

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

## 9 IDENTIFIANTS

### 9.1 Utilisation des Identifiants

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

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

Toute utilisation de vos Identifiants est effectuée sous votre entière responsabilité. Il Vous appartient de les modifier régulièrement en présentant une demande à Nordnet dans les conditions de l'article 23 « Notifications ». Cette modification est

gratuite sauf en cas de demande de modification répétée, sans motif légitime. Nordnet recommande de choisir un mot de passe comprenant a minima 8 caractères en incluant des chiffres, des lettres (en majuscules et minuscules) et des caractères spéciaux (selon les préconisations de la CNIL).

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

### 9.2 Perte, vol ou utilisation détournée des Identifiants

En cas de perte, de vol ou d'utilisation détournée d'Identifiants, Vous devez en informer Nordnet dans les plus brefs délais, dans le respect de l'article 23 « Notifications », et par le moyen le plus approprié. Votre responsabilité ne sera dérogée qu'à compter de votre notification.

Nordnet ne pourra être tenue responsable de toute perte, vol ou utilisation détournée de vos Identifiants et des conséquences qui en résulteraient jusqu'à la réception de votre notification.

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

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

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

## 10 ACTIVATION DE L'OFFRE – INSTALLATION (HORS LE(S) MATERIEL(S))

Outre les vérifications préalables à la Commande effectuées, il convient d'avoir accès à une connexion Internet (une connexion haut débit étant fortement recommandée), à partir du poste sur lequel Vous souhaitez utiliser le Produit ou Service. De plus, Vous vous engagez à vérifier la compatibilité du Produit avec les logiciels applicatifs et installations informatiques présents sur votre(vos) ordinateur(s) ou appareil(s). A défaut, Nordnet ne pourra être tenue pour responsable d'un éventuel dommage ou dysfonctionnement du Produit, dû à un non-respect de votre part des consignes d'installation.

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

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

Lors de l'installation, Vous devez respecter les spécifications et étapes d'installation fournies par Nordnet, consultables sur le Site Nordnet et/ou éventuellement dans la documentation associée à l'Offre. Vous devez également disposer des droits d'administrateur ou de tous droits équivalents sur l'appareil mis en relation avec l'Offre en ce compris le Matériel le cas échéant, que cet appareil soit votre propriété ou soit mis à disposition par Nordnet. Un Code d'activation Vous sera adressé le cas échéant par Nordnet.

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

## 11 INSTALLATION DU(DES) MATERIEL(S), PROPRIETE ET TRANSFERT DES RISQUES

### 11.1 Principes généraux

Nous vous rappelons que pour bénéficier de l'Offre souscrite et du(des) Service(s) qu'elle comprend, le(s) Matériel(s) doivent être correctement installé(s), activé(s) et paramétré(s).

Nordnet n'assume ni l'installation ni la désinstallation du(des) Matériel(s), ni l'éventuelle remise en état une fois le(s) Matériel(s) désinstallé(s), ni les coûts qui leur sont associés. Vous êtes libre de procéder personnellement à l'installation ou à la désinstallation du(des) Matériel(s) ou de recourir, à vos frais, à un professionnel de votre choix.

Vous êtes informé que le(s) Matériel(s) de connexion est(sont) pré-paramétré(s) pour fonctionner avec l'(les) Offre(s) de Nordnet et le(s) Service(s) qu'elle(s) inclue(nt).

Vous vous engagez avant de procéder à l'installation, l'activation et le paramétrage du(des) Matériel(s) à consulter toute documentation mise à votre disposition par Nordnet et/ou le fabricant ou le distributeur du(des) Matériel(s), dans le cadre du colis contenant le(s) Matériel(s), et sur le Site Nordnet à la rubrique assistance (accessible à l'adresse <http://assistance.nordnet.com/>), à respecter toute consigne de sécurité, de vérification, d'installation, d'activation, de paramétrage, ainsi que toute restriction ou limitation. Nous Vous invitons à paramétrer correctement le

Matériel en cas d'usage par un mineur (par exemple dans le cadre du décodeur TV). La procédure d'installation, d'activation et de paramétrage implique un rôle actif de votre part. A défaut de la réalisation de l'ensemble des opérations ou des étapes d'installation, ou en cas d'interruption lors de ces opérations, le(s) Matériel(s) et le(s) Service(s) de l'Offre d'Accès Internet souscrite ne pourra(ont) pas être utilisés correctement ou pourront présenter des défauts à l'usage. Vous vous engagez à vérifier au préalable la compatibilité du(des) Matériel(s) que Vous souhaitez souscrire avec les logiciels applicatifs et installations informatiques présents sur votre(vos) ordinateur(s). A défaut, Nordnet ne pourra être tenue pour responsable d'un éventuel dommage ou dysfonctionnement du(des) Matériel(s) et/ou Service(s), dû à un non-respect de votre part des consignes d'installation, ou à un défaut de vos appareils et logiciels mis en relation avec l'Offre souscrite et le(s) Matériel(s). Vous Vous engagez également à respecter les exigences environnementales, techniques et électriques, en complément des consignes et/ou préconisations du guide d'installation, et à éviter l'installation interne des éléments des Matériels de connexion dans des combles, des pièces inappropriées, humides, insuffisamment aérées, ne disposant pas d'installation électrique conforme aux normes en vigueur, ou pour l'installation des éléments de connexion en extérieur sur des supports inappropriés. A défaut, Vous serez seul responsable des conséquences liées à leur installation non conforme et au défaut d'utilisation qui pourrait également s'ensuivre. Une fois le(s) Service(s) et le(s) Matériel(s) installés, activés, et le cas échéant paramétrés, Vous pourrez être amené à Vous connecter à Internet afin de finaliser l'(leur) installation. A défaut, l'installation pourrait être rejetée et le(les) Service(s) dysfonctionner ou présenter des défauts à l'usage. Vous devez disposer des droits d'administrateur ou de tous droits équivalents sur l'appareil mis en relation avec l'Offre souscrite et le(s) Matériel(s), que cet appareil soit votre propriété ou soit mis à disposition par Nordnet. Si le(s) Matériel(s) est(sont) dit(s) « Plug and Play », une fois l'installation complète réalisée, sous réserve de leur connexion à Internet, toute reconnaissance et mise à jour du(des) Matériel(s) seront effectuées automatiquement sans intervention complémentaire de votre part. Vous vous engagez à faire une utilisation normale du(des) Matériel(s) et à ne pas lui faire subir de modification, d'adaptation ou une dégradation, que ce soit par Vous-même ou un tiers. Si tout ou partie du Matériel comprend un logiciel, Vous vous engagez à respecter les conditions de licence afférentes, les droits conférés, les modalités d'utilisation, les dispositions protectrices du Code de la propriété intellectuelle, ainsi que les mises à jour, et à ne pas procéder à une quelconque modification des composants logiciels et matériels, et de la configuration enregistrée par Nordnet.

## 11.2 Spécificités des Matériels

Les caractéristiques des Matériels sont disponibles sur le Site Nordnet, à la rubrique Assistance et/ou lors de la Commande, ou sur demande auprès de Nordnet (cf. Article 23 « Notifications » des présentes). Elles sont complétées le cas échéant par les informations du constructeur, ainsi que par le guide d'utilisation, le processus d'installation et les précautions d'usage, transmises avec le Matériel, lors de la livraison.

Malgré la réserve liée au Territoire désigné, Nordnet doit Vous informer que le(s) Matériel(s), les logiciels, les données techniques ou la technologie (notamment dans le cas de la technologie satellite) qui lui(leur) sont associé(s) peuvent être soumis aux lois et réglementations américaines en matière d'exportation et aux lois commerciales d'autres gouvernements nationaux qui peuvent s'appliquer à leur importation, leur utilisation, leur distribution ou leur exportation. Ces règlements comprennent, sans toutefois s'y limiter, le Règlement sur l'administration des exportations et le Règlement sur le contrôle des avoirs étrangers. Il Vous appartient le cas échéant de Vous conformer à ces lois. Vous ne pourrez dès lors, sans autorisation préalable du gouvernement des États-Unis, les exporter, réexporter ou transférer, directement ou indirectement, à un pays soumis à un embargo commercial américain ou à l'un de ces pays (la liste actuelle comprend Cuba, l'Iran, la Corée du Nord, le Soudan et la Syrie, la région de Crimée d'Ukraine, ou tout amendement ultérieur), ou à toute personne ou entité figurant sur les listes des parties restreintes du gouvernement américain, ou encore à un utilisateur final engagé dans des activités interdites ou pour une utilisation finale, directement ou indirectement liée à la conception, au développement, à la production ou à l'utilisation d'armes de destruction massive, y compris les armes nucléaires, chimiques ou biologiques, et/ou la technologie des missiles pour les délivrer. Ces dispositions peuvent Vous être applicables y compris à l'issue du Contrat. Cette clause survivra à l'expiration ou à la résiliation du Contrat.

Vous vous interdisez 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 reproché une inadéquation de l'achat de Matériel aux usages énoncés ci-dessus (hors la compatibilité avec les Offres afférentes proposées par Nordnet). En cas de préjudice subi en relation avec une activité interdite ou déconseillée, la responsabilité de Nordnet ne pourra être engagée et le Client en assumera la responsabilité.

## 11.3 Installation et désinstallation du(des) Matériel(s)

L'installation doit être réalisée conformément aux spécifications consultables sur le Site Nordnet et à la documentation transmise avec le(s) Matériel(s), afin que Nordnet soit en mesure de Vous fournir le Service.

A moins que Vous n'ayez souscrit à un service de pose de Nordnet, que le(s) Matériel(s) soi(en)t loué(s), mis à disposition ou vendu, Nordnet n'assure ni leur installation ni leur désinstallation, ni les coûts qui leur seraient associés. Vous êtes libre de procéder personnellement à l'installation ou à la désinstallation du(des) Matériel(s) ou de recourir, à vos frais, à un professionnel de votre choix. Nordnet pourra Vous proposer une liste de professionnels à titre indicatif.

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

## 11.4 Propriété et transfert des risques du(des) Matériel(s)

Selon l'Offre et/ou l'Option choisie, le(s) Matériel(s) pourra(ont) Vous être loué(s), mis à disposition ou vendu(s).

Dans tous les cas, Vous ne pourrez en faire qu'une installation (sous réserve des dispositions spécifiques applicables si Vous avez souscrit à un service de pose), désinstallation et utilisation conforme.

Vous ne pourrez les modifier, les ouvrir, les désassembler, les adapter, dégrader, etc., à défaut Vous seriez responsable et garantiriez Nordnet et le cas échéant ses partenaires fabricant et/ou distributeur du Matériel, contre toute conséquence dommageable qui en résulterait, en complément de la facturation du Matériel concerné émise par Nordnet à votre rencontre au tarif défini sur le Site Nordnet. Nordnet n'est par ailleurs nullement responsable du défaut de garantie qui Vous serait alors opposé. Il est rappelé que tout risque de perte ou d'endommagement du bien est transféré au consommateur au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui prend physiquement possession du bien.

### 11.4.3 En cas de mise à disposition ou location

- Il(s) reste(nt) la propriété pleine et entière de Nordnet. Par conséquent, ce(s) dernier(s) ne peu(ven)t être cédé(s), donné(s) en location par vos soins ou saisi(s) par vos créanciers.
- La propriété du(des) Matériel(s) loué(s) ou mis à votre disposition ne Vous sera en aucun cas transférée, à moins que Vous ne procédiez au paiement du prix du(des) Matériel(s) (disponible sur simple demande auprès de Nordnet ou sur le Site Nordnet, à l'adresse <https://www.nordnet.com/corporate/tarifs> rubrique « Matériel »).
- Vous supportez la charge et donc le coût de réparation en cas de détérioration ou de disparition du(des) Matériel(s) (sous réserve de l'usure normale ou d'un vice propre au Matériel), en cas de perte ou de vol, résultant du fait d'un tiers ou d'intempéries, dès la réception du(des) Matériel(s) et pendant toute la durée de sa(leur) mise à disposition par Nordnet. Vous serez donc responsable en cas de réalisation de ces risques.
- Vous vous interdisez d'effectuer toute ouverture, intervention technique, transformation ou modification sur le(s) Matériel(s) et logiciels inclus, loué(s) ou mis à votre disposition à quelque fin que ce soit.
- En cas de défectuosité de tout ou partie du(des) Matériel(s) dont Vous êtes en mesure de nous justifier, Nordnet s'engage à remplacer le(s) Matériel(s) ou la partie du(des) Matériel(s) que Vous lui aurez retourné(e) préalablement dans les conditions visées à l'article 13 « Retour de Matériel », sauf si la défectuosité est due à une faute, de votre part ou d'un Utilisateur de l'Offre ou du(des) Matériel(s) dont Vous avez la garde.

### 11.4.4 En cas d'achat

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

## Garantie légale de conformité :

Tout défaut constaté n'est pas nécessairement un défaut de conformité. Vous bénéficiez d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du Matériel pour solliciter la mise en œuvre de la garantie légale de conformité. Le cas échéant, Vous pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement du Matériel et devez signaler à Nordnet votre choix et mettre le Matériel à la disposition de Nordnet (Article L.217-9 du Code de la consommation). Nordnet peut ne pas procéder selon

votre choix si la mise en conformité est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard 1) de la valeur du Matériel en l'absence de défaut de conformité 2) de l'importance du défaut de conformité 3) de la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur. Nordnet peut refuser la mise en conformité du Matériel si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts manifestement disproportionnés au regard de la valeur du Matériel en l'absence de défaut de conformité et de l'importance du défaut de conformité. Le refus de procéder à la mise en conformité selon le choix du consommateur tel que signalé à Nordnet ou le refus de mettre le Matériel en conformité est motivé par écrit. (Article L.217-12 du Code de la consommation).

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué (Article L217-7 du Code de la consommation).

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

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

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

#### **Garantie légale des vices cachés :**

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

Nordnet Vous rappelle ces principales dispositions légales :

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

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :  
1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;  
2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.  
Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 217-19. Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage, ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

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

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

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est 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.217-10 du Code de la consommation** : « La mise en conformité du bien a lieu dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à trente jours suivant la demande du consommateur et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur.

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

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

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

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

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

1° Lorsque le professionnel refuse toute mise en conformité ;

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

3° Si le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte l'installation du bien réparé ou de remplacement ou les frais y afférents ;

4° Lorsque la non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur

n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

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

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

**Article L.217-16 du Code de la consommation :** « Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision de résoudre le contrat. Il restitue les biens au vendeur aux frais de ce dernier. Le vendeur rembourse au consommateur le prix payé et restitue tout autre avantage reçu au titre du contrat. Si le défaut de conformité ne porte que sur certains biens délivrés en vertu du contrat de vente, le consommateur a le droit à la résolution du contrat pour l'ensemble des biens, même ceux non couverts par le présent chapitre, si l'on ne peut raisonnablement attendre de lui qu'il accepte de garder les seuls biens conformes.

Pour les contrats mentionnés au II de l'article L. 217-1, prévoyant la vente de biens et, à titre accessoire, la fourniture de services non couverts par le présent chapitre, le consommateur a droit à la résolution de l'ensemble du contrat. En outre, dans le cas d'une offre groupée au sens de l'article L. 224-42-2, le consommateur a le droit à la résolution de l'ensemble des contrats y afférents.

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

**Article L.217-17 du Code de la consommation :** « Le remboursement au consommateur des sommes dues par le vendeur au titre de la présente sous-section est effectué dès réception du bien ou de la preuve de son renvoi par le consommateur et au plus tard dans les quatorze jours suivants. Le vendeur rembourse ces sommes en recourant au même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur lors de la conclusion du contrat, sauf accord exprès de ce dernier et en tout état de cause sans frais supplémentaire. »

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

1° Durant une période à laquelle le consommateur peut légitimement s'attendre, eu égard au type et à la finalité des biens et éléments numériques et compte tenu des circonstances et de la nature du contrat, dans le cas d'une opération de fourniture unique du contenu numérique ou du service numérique ;

2° Durant une période de deux ans à compter du moment où les biens comportant des éléments numériques ont été délivrés, lorsque le contrat de vente prévoit la fourniture continue du contenu numérique ou du service numérique pendant une certaine période ;

3° Durant la période pendant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat lorsque celui-ci en prévoit la fourniture continue pendant une durée supérieure à deux ans.

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

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

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

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

1° Le contrat autorise le principe de telles mises à jour et en fournit une raison valable ;

2° Le vendeur informe le consommateur, de manière claire et compréhensible, raisonnablement en avance et sur un support durable, de la mise à jour envisagée en lui précisant la date à laquelle elle intervient ;

3° La mise à jour est effectuée sans coût supplémentaire pour le consommateur ;

4° Le vendeur informe le consommateur que celui-ci est en droit de refuser la mise à jour ou, le cas échéant, de la désinstaller, si la mise à jour a une incidence négative sur son accès au contenu numérique ou au service numérique ou à son utilisation de ceux-ci.

Dans ce dernier cas, la résolution du contrat est de droit et sans frais pour le consommateur, dans un délai maximal de trente jours, à moins que la mise à jour n'ait qu'une incidence mineure pour lui. Le consommateur ne peut toutefois résoudre le contrat si le vendeur lui a proposé de conserver le contenu numérique ou le service numérique sans modification, y compris au moyen d'une désinstallation de la mise à jour, et si ce dernier demeure en conformité dans les

conditions prévues à la présente section. Lorsque le consommateur exerce son droit à la résolution du contrat, les dispositions des articles L. 217-16 et L. 217-17 s'appliquent.

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

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

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

En cas d'exercice de la garantie légale impliquant le retour du(des) Matériel(s), celui-ci(ceux-ci) doi(ven)t être retourné(s) dans les conditions visées à l'article 13 « Retour de Matériel ». Si Nordnet confirme la défectuosité du Matériel et le bénéfice de la garantie, les frais de retour Vous seront remboursés dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception par Nordnet du Matériel défectueux. A défaut de bénéfice de la garantie, les frais de retour resteront à Votre charge.

### 11.5 Equipement électrique et électronique

Nordnet Vous informe que les Matériels fournis, vendus ou loués au titre de l'Offre souscrite ou des Options sont considérés comme des équipements électriques et électroniques pouvant avoir des effets potentiels sur l'environnement et la santé humaine. Ainsi, les Matériels doivent faire partie des déchets triés en vue de leur recyclage et être remis à un point de collecte approprié pour le traitement, la valorisation et le recyclage des DEEE.

## 12 DEGRADATION, PERTE OU VOL DU(DES) MATERIEL(S)

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

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

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

## 13 RETOUR DE MATERIEL

Chaque fois que Vous devez retourner le(s) Matériel(s) à Nordnet, en tout ou partie, celui(ceux)-ci doi(ven)t être retourné(s) à Nordnet (coordonnées disponibles à l'article 23 « Notifications »), au complet, en bon état de fonctionnement (sous réserve de l'usure normale ou d'un vice propre au(x) Matériel(s)) dans son(leur) emballage d'origine ou un emballage approprié apportant le degré de sécurité nécessaire au transport du(des) Matériel(s), par un moyen d'expédition identique ou similaire à celui par lequel le(s) Matériel(s) Vous a(ont) été livré(s).

Les éventuels frais que pourrait engager le Client pour procéder au démontage (hors le cas de l'exercice de la garantie légale) et au retour du(des) Matériel(s) (hors le cas de l'exercice de la garantie légale) sont à la charge du Client sauf disposition contraire, ou fourniture, au seul choix de Nordnet, d'un bon de retour permettant au Client de procéder au retour du(des) Matériel(s) sans frais. A titre indicatif, les tarifs applicables par la Poste sont accessibles à l'adresse suivante : <https://www.laposte.fr/tarifs-postaux-colis>.

## 14 MAINTENANCE

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

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

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

## 15 CONFIDENTIALITE

Nous Vous informons que les techniques, codes informatiques, outils de programmation, logiciels incluent dans le cadre de l'Offre, la documentation

relative aux éléments de l'Offre, les éléments de facturation, les gestes commerciaux, les communications qui Vous sont adressées le sont à titre confidentiel et strictement personnel, pour les seuls besoins de l'exécution du Contrat et ne peuvent être réutilisés à d'autres fins.

Vous ne pourrez en aucun cas Vous prévaloir d'un quelconque droit ou d'une quelconque concession de licence sur tout ou partie de l'Offre et/ou ses composants à une autre fin.

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

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

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

## 16 UTILISATION DE L'OFFRE

### 16.1 Utilisation conforme

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

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

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

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

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

Toute opération de publipostage (envoi en nombre de Courriers électroniques, en vue d'informer ou de promouvoir une personne, une offre commerciale, un produit ou un service) est soumise à l'autorisation expresse préalable de Nordnet. A défaut de respecter ces règles, tout ou partie de l'Offre, en ce compris notamment l'envoi de Courriers électroniques, pourra être bloqué conformément à l'article 17 « Blocage ».

Si l'Offre contient un logiciel, Vous vous interdisez de :

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

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

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

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

Si l'Offre comprend un Service de téléphonie fixe ou mobile, il est précisé que :

- Dans le cadre des services de téléphonie fixe inclus au titre des Offres, les appels vers les numéros d'urgence (tels que, par exemple, services de police, pompiers, SAMU, etc.) sont automatiquement dirigés vers le centre de traitement 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 et éviter tout défaut d'acheminement de l'appel. Nordnet Vous conseille par ailleurs de maintenir une seconde ligne téléphonique en complément de celle qui Vous est fournie dans le cadre du Service VoIP, notamment en cas d'opérations de maintenance pouvant entraîner l'indisponibilité temporaire de la ligne de téléphonie fixe.

- Dans le cadre des services de téléphonie mobile, les appels vers les numéros d'urgence sont dirigés vers le centre de traitement d'urgence défini selon la localisation accessible à l'aide des informations fournies par l'appareil mobile à partir duquel l'appel a été émis.

Nordnet Vous rappelle enfin, dans le cadre d'une Commande de Service de communications électroniques, que conformément aux dispositions de l'article L.336-3 du Code de propriété intellectuelle, « La personne titulaire de l'accès à des services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres Ier et II lorsqu'elle est requise. Le manquement de la personne titulaire de l'accès à l'obligation définie au premier alinéa n'a pas pour effet d'engager la responsabilité pénale de l'intéressé, sous réserve des articles L. 335-7 et L. 335-7-1 ».

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

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

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

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

Si Vous vous rendez coupable d'actes de contrefaçon, c'est-à-dire si Vous portez atteinte à des droits de propriété intellectuelle via votre Offre, la peine risquée peut aller jusqu'à 3 (trois) ans d'emprisonnement et trois cents mille (300 000) euros d'amende, ainsi qu'à une peine complémentaire de suspension de votre accès à Internet pour une durée maximale d'1 (un) an, assortie de l'interdiction de souscrire pendant cette période un autre contrat portant sur un service de même nature auprès de tout opérateur.

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

### 16.2 Respect des droits de Nordnet

Sans préjudice de l'article 8.1 « DCP traitées », Vous reconnaissez que Nordnet est titulaire de tout droit sur les bases de données, les informations qui y sont présentes, les extraits et compilations de ces bases de données et ce, pour le monde entier et que ces bases peuvent contenir les informations que Vous avez transmises à Nordnet au titre du Contrat et toute information que Nordnet aurait pu obtenir dans le respect de la loi Informatique et Libertés.

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

### 16.3 Signalement

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

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

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

## 17 BLOCAGE

Hors les cas particuliers de blocage de tout ou partie des Services liés aux seuils de consommation (cf. Conditions Particulières applicables le cas échéant), lorsque tout ou partie de l'Offre et/ou Option(s) souscrite(s) n'est pas utilisée

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

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

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

Vous demeurez pendant le blocage tenu d'exécuter les obligations issues du Contrat. Seules les obligations de Nordnet seront suspendues jusqu'à l'issue du blocage. Si toutefois le blocage de tout ou partie de l'Offre était causé par le seul fait d'un tiers, Nordnet vous indemniserait pour la suspension de la partie de l'Offre correspondante à hauteur de la part des Services de l'Offre impactée, en fonction de la valorisation du(des) Service(s) impacté(s), définie par Nordnet, et/ou le cas échéant 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 relative à l'(aux) Offre(s) concerné(s), ou être directement attribuée au crédit du compte Nordnet du Client, ou encore acquittée par un moyen de paiement à la convenance de Nordnet.

Cette clause sera appliquée sous réserve d'une disposition d'ordre public contraire issue éventuellement d'une autre législation que celle applicable au Contrat. Dans ce cas, l'indemnisation sera limitée dans la mesure permise par ladite loi applicable de manière complémentaire.

En outre, en cas de mise en péril par Vous-même 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 le Service concerné, l'Option ou l'Offre sans délai, pour le temps nécessaire au rétablissement, avec votre participation le cas échéant, de conditions de sécurité suffisantes ou normales.

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

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

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

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

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

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

## 18.1 Modification à l'initiative de Nordnet

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

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

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

## 18.2 Modification à l'initiative du Client

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

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

Vous devez procéder à la demande de modification d'Offre en ligne sur le Site Nordnet ou, à défaut, Vous adresser à l'assistance de Nordnet (cf. article 25.1 « Assistance téléphonique ») et transmettre par voie électronique ou postale selon le process défini par Nordnet l'ensemble des informations, documents et/ou pièces justificatives nécessaires.

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

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

Toute demande de migration/conversion vaut :

- **Résiliation de l'Offre initiale et le cas échéant des Options actuellement souscrites** au jour de l'effectivité de la modification d'abonnement. Si Vous êtes tenu par une durée d'engagement, Vous restez sauf conditions expresses contraires, redevable des frais liés à la résiliation anticipée de votre engagement au titre de l'Offre, de même le cas échéant des frais de résiliation.
- Les Options actuellement souscrites pourront être reportées, sur votre demande, adressée dans les conditions définies ci-avant, et sous réserve qu'elles soient compatibles avec la nouvelle Offre. De même, les Services, Produits ou Matériels qui seraient inclus dans le cadre de l'Offre actuellement souscrite, qui ne seraient pas inclus au titre de la nouvelle Offre pourront, sous réserve de leur disponibilité au sein de cette Offre, être souscrites, sur votre demande, adressée dans les conditions définies ci-avant, voire via une Offre complémentaire de Nordnet, soumise dès lors à ses propres caractéristiques, conditions contractuelles, tarifs et conditions de Souscription (cf. par exemple les Offres mobile). Vous pourrez également conserver l'(les)adresse(s) de messagerie électronique définie(s) dans le cadre de l'Offre actuellement souscrite au titre des adresses incluses dans le cadre de la nouvelle Offre souscrite. Vous êtes informé par ailleurs que vos Identifiants pourraient être modifiés en tout ou partie à l'occasion de la modification d'abonnement.
- Vous devrez de plus procéder au retour des Matériels loués ou mis à votre disposition au titre de l'Offre actuellement souscrite, dans les conditions définies aux présentes, sauf stipulation contraire. Le cas échéant, si un Matériel précédemment mis à votre disposition ou loué pouvait, sur indication de Nordnet, être conservé dans le cadre de la nouvelle Offre, il n'aura alors pas à être retourné à Nordnet, et Vous ne serez pas facturé pour son non-retour. Le Matériel sera alors rattaché à la nouvelle Offre souscrite. Dès lors, Vous ne recevrez pas le Matériel (identique ou similaire) mis à votre disposition ou loué au titre de la nouvelle Offre souscrite.

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

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

En complément de ce qui précède, Nordnet ne pourra traiter votre demande de modification d'abonnement que, si la modification d'abonnement vers l'Offre souhaitée est possible et autorisée par Nordnet, si elle est complète et valide, adressée selon les modalités définies, et si Vous respectez les Conditions contractuelles applicables à l'Offre actuellement souscrite et à l'Offre que Vous souhaitez souscrire, ainsi que le cas échéant aux conditions spécifiques de modification d'abonnement définies par Nordnet. En cas de refus de votre demande de modification par Nordnet, Vous en serez informé par Nordnet par Courrier électronique ou tout autre moyen de communication visé à l'article 23 « Notifications », et l'Offre actuellement souscrite sera maintenue, sauf demande de résiliation écrite de votre part à Nordnet.

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

### 18.3 Circulation du Contrat

Le Client ne peut céder, transférer, déléguer ou licencier pour quelque cause que ce soit, de façon totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit, les droits et obligations découlant du Contrat à un tiers, sans l'accord écrit et préalable de Nordnet. Le cas échéant, la circulation du Contrat sera notamment soumise à la compatibilité et la disponibilité de l'Offre, à la transmission des éléments et justificatifs nécessaires par le cédant et/ou le cessionnaire, dont un moyen de paiement valide. A défaut, Nordnet se réserve le droit de bloquer ou résilier le Contrat dans les conditions définies à l'article 17.

Nordnet pourra procéder à ces mêmes opérations sous réserve de Vous en informer par courrier ou sur un autre support durable. Nordnet pourra librement avoir recours à un ou plusieurs tiers pour exécuter tout ou partie de ses obligations au titre du présent Contrat.

En cas de décès de l'Abonné, Nordnet étudiera la demande (résiliation, cession, ...) des ayants-droit relative à l'Offre, sous réserve de la réception de tout justificatif utile et/ou en cas de cession le cas échéant des informations nécessaires et moyen de paiement valide, sous réserve dès lors que l'Offre soit compatible et disponible.

## 19 RESILIATION

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

### 19.1 Résiliation sans faute

Vous pouvez résilier le Contrat, ou le cas échéant l'Offre concernée (y compris chacune des Options souscrites), à tout moment, en adressant par écrit votre demande de résiliation datée et signée et en rappelant votre numéro d'abonné ainsi que l'Offre concernée et/ou Option concernée (cf. article 23 « Notifications ») ou en utilisant le formulaire mis à votre disposition par Nordnet à cet effet.

- **Si vous n'êtes pas lié par une période d'engagement ou si Vous avez souscrit une Offre de communications électroniques (accès Internet ou téléphonie Mobile) :** Votre demande de résiliation sera prise en compte dans un délai de dix (10) jours à compter de la date de réception par Nordnet de votre demande (date de résiliation effective), sauf indication contraire de votre part précisant un délai de résiliation plus long, ne pouvant toutefois excéder deux (2) mois, sauf délai dument motivé et accordé à titre exceptionnel par Nordnet. Si la résiliation intervient dans le cadre d'une Offre de communications électroniques soumise à une période d'engagement, Vous êtes tenu d'acquitter en une fois les sommes restant dues jusqu'au terme de cette dernière, comme indiqué à l'article 20 « Conséquences de la cessation du Contrat ».
- **Si Vous êtes lié par une période d'engagement (hors la Souscription d'une Offre de communications électroniques) :** Votre demande de résiliation vaut demande de ne pas renouveler le Contrat à l'issue de la période d'engagement. Cette demande sera prise en compte dans un délai de dix (10) jours comme indiqué ci-dessus, mais Vous bénéficierez de l'Offre jusqu'au terme de l'engagement et Vous resterez tenu d'acquitter tout ou partie des sommes restant dues jusqu'au terme de la période d'engagement comme indiqué à l'article 20 « Conséquences de la cessation du Contrat ».

### 19.2 Résiliation du Client pour motif légitime

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

peuvent évoluer. Les Conditions Particulières applicables peuvent par ailleurs compléter ces circonstances.

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

- **Déménagement** - En cas de déménagement du Client ou de l'Utilisateur principal de l'Offre hors du Territoire, ou sur le Territoire en un lieu où l'Offre souscrite est inaccessible, Vous devrez en informer Nordnet dans les trente (30) jours. Vous serez autorisé à résilier votre abonnement dès lors que Vous produirez un document pertinent au nom du Client ou de l'Utilisateur principal de l'Offre (factures d'électricité, téléphone, etc.) justifiant du déménagement, de la nouvelle adresse et le cas échéant 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-droit pourront demander la résiliation anticipée du Contrat, en justifiant de leur intérêt à agir et en présentant un document attestant du décès et le cas échéant de la qualité de l'Utilisateur principal.
- **Perte d'emploi (licenciement) / Surendettement** - En cas de perte d'un emploi à durée indéterminée, ou de surendettement du Client (faisant suite à la décision de recevabilité du dossier par la Commission de surendettement des particuliers), Vous pourrez demander la résiliation anticipée du Contrat, en présentant un justificatif tel que la copie de l'attestation pôle emploi remise par l'employeur ou tout autre document similaire, la notification de la recevabilité de votre dossier par la Commission de surendettement des particuliers.
- **Liquidation judiciaire** - En cas de mise en liquidation judiciaire du Client, le Contrat pourra être résilié, pour le compte du Client, par le liquidateur judiciaire désigné par la juridiction compétente en présentant tout justificatif nécessaire.
- **Force majeure** au sens habituellement reconnu par la jurisprudence française (cf. article 22 « Force majeure »).
- **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 le cas échéant 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 le cas échéant un justificatif lié à la qualité de l'Utilisateur principal.
- **Ecart significatif de performance (sauf accès à Internet)** - Le consommateur, le non-professionnel ou le professionnel bénéficiant des dispositions du code de la consommation, peut résilier le contrat, sans aucun frais, en cas d'écart significatif, permanent ou fréquent, entre les performances réelles d'un service de communications électroniques, autre qu'un service d'accès à l'internet, et les performances mentionnées dans le contrat.

### 19.3 Résiliation pour faute

#### 19.3.3 Blocage préalable

Nordnet peut suspendre tout ou partie de la mise à disposition de l'Offre et de l'exécution du Contrat, ou des actions accessibles ou réalisables à partir de votre Espace Client, conformément aux conditions fixées à l'article 17 « Blocage » et cas prévus au sein des Conditions Contractuelles, ou le cas échéant procéder directement à la résiliation du Contrat.

#### 19.3.4 Résiliation

Par dérogation aux articles 1217 à 1231 du Code civil, le Client comme Nordnet conviennent de sanctionner toute inexécution ou mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles de la manière définie ci-après, et renoncent en toute hypothèse à réaliser par elles-mêmes ou à solliciter l'exécution forcée en nature de la prestation de Nordnet, à solliciter une réduction du prix ou à solliciter la restitution des prestations et contreparties fournies, sous réserve des dispositions de l'article 21 « Responsabilité ».

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

- Mettre la partie défaillante en demeure de respecter ses engagements, par courrier (cf. article 23 « 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.

La résiliation prenant effet à la date de réception ou de première présentation du courrier.

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

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

## 20 CONSEQUENCES DE LA CESSATION DU CONTRAT

Les conséquences liées à la cessation du Contrat peuvent le cas échéant être complétées et/ou amendées par les Conditions Particulières applicables à l'Offre concernée.

### 20.1 Paiement

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

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

- Si Vous êtes un consommateur ou agissez en tant que non-professionnel et si l'Offre concerne un service de communications électroniques (accès Internet, Offre mobile), en cas de résiliation de votre abonnement en cours de mois, Nordnet procédera au remboursement au *pro rata temporis* des sommes éventuellement versées par avance pour la période restant à courir au-delà de la résiliation effective de votre Offre, sous réserve du paiement préalable par le Client des sommes dues au titre de l'Offre (redevances, éventuels impayés, consommations, ...). En toute hypothèse, Nordnet ne procédera à ce remboursement qu'après encaissement définitif des sommes dues par le Client
- **Dans tous les autres cas**, le mois commencé au jour de la date d'effet de la résiliation est dû dans son intégralité.

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

- S'il s'agit d'une période d'engagement de 24 mois (23 mois plus le mois en cours au jour du début de facturation de l'abonnement) concernant une Offre de services de communications électroniques (accès Internet, Offre mobile) et que Vous êtes un consommateur ou que Vous agissez en tant que non-professionnel, ou en tant que micro entreprise (maximum 10 salariés et 2 millions d'euros de chiffre d'affaires) ou petite entreprise (maximum 50 salariés et 10 millions d'euros de chiffre d'affaires) au sens de la Recommandation 2003/361/CE, conformément à l'article L224-28 du Code de la consommation, Vous êtes tenu de régler, en une fois, à l'issue de la résiliation effective, une somme équivalant à 100% des sommes dues entre la date de résiliation effective et le 12ème mois d'abonnement, et à un ¼ des sommes restant dues entre le 13ème et le 24ème mois d'abonnement. Si Vous répondez aux critères de définition d'une micro ou petite entreprise, il convient d'en justifier auprès de Nordnet lors de votre demande de résiliation.
- Dans tous les autres cas, que la période soit inférieure ou égale à 24 mois, le paiement des sommes (restant) dues jusqu'au terme de cette période - y compris les mensualités - devra être acquitté dans son intégralité, sauf Conditions Particulières contraires, au jour de la résiliation effective de votre Offre et/ou Option.

Ce paiement éventuel est dû en raison de votre Souscription à un contrat à durée déterminée conformément à l'article L.224-28 du Code de la Consommation et à sa cessation par anticipation. En outre, des éventuels frais fixes de résiliation peuvent être applicables selon votre Offre.

### 20.2 Offre(s) souscrite(s)

A la cessation du Contrat, l'Offre souscrite dans le cadre du Contrat sera désactivée dès le jour de la cessation. Par conséquent, Vous ne bénéficierez plus des Services, Produits, Matériels, fonctionnalités ou mises à jour qui leur sont éventuellement associés, et n'accéderez plus aux données qui seraient éventuellement stockées par Nordnet (à l'exception le cas échéant des Courriers électroniques dans les conditions dédiées à l'Offre concernée) dans le cadre de l'Offre souscrite. Conformément aux Conditions Contractuelles de l'Offre d'accès Internet concernée, Nordnet peut maintenir gratuitement l'usage de vos boîtes électroniques pendant six (6) mois.

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

Si Vous bénéficiez d'un Produit, Vous vous engagez, à l'issue du Contrat ou de la licence concernée, à détruire le Produit et toutes les copies dudit Produit autorisées par le Contrat ou la législation en vigueur, et à le désinstaller de l'(des) ordinateur(s) et/ou de l'(des) appareil(s) sur le(s)quel(s) il a été installé.

En aucun cas, Nordnet ne pourra être tenue responsable des conséquences liées à la désactivation du Produit, Service ou Matériel.

Il Vous appartient de mettre en place tout moyen de sécurité informatique aux fonctionnalités équivalentes dont Vous auriez pu bénéficier au titre de l'Offre.

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

### 20.3 Restitution du(des) Matériel(s)

Le(s) Matériel(s) éventuellement mis à votre disposition ou loué(s) ou encore remplacé(s) par Nordnet devra(ont) être restitué(s) à Nordnet dans les conditions visées à l'article 13 « Retour de Matériel(s) », dans les quinze (15) jours suivant la résiliation effective du Contrat, dans leur ensemble (câbles, alimentation, ...).

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

### 20.4 Licence de logiciel

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

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

### 20.5 Cagnotte

La cessation du Contrat, si vous ne disposez pas d'autre(s) Offre(s) active(s) au sein de votre Espace Client, entraînera de plein droit, sans qu'une notification ne soit nécessaire, le retrait de l'accès à Votre Cagnotte.

Si cette dernière présente un solde créditeur au jour de la cessation effective de l'Offre, et si Vous ne disposez pas d'autre(s) Offre(s) active(s) au sein de votre Espace Client, cette dernière sera purgée sous le délai défini aux conditions de la Cagnotte. Il restera alors acquis à Nordnet, sauf disposition contraire expresse applicable, à l'exception des sommes créditées au titre d'une remise accordée à la suite d'un dysfonctionnement de l'Offre souscrite ou une réclamation, si, au cours de la période de validité de la Cagnotte, elles n'ont pas été préalablement portées au débit de vos factures dans le cadre de l'Offre souscrite.

## 21 RESPONSABILITE

### 21.1 Responsabilité de Nordnet

En complément des dispositions relatives à la responsabilité figurant aux différents articles des Conditions Contractuelles, il est précisé que pour la part qui la concerne, Nordnet est responsable de tout préjudice direct en cas de dommages corporels et matériels causés au Client qui 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 Vous-même ou par un tiers,
- Des dommages que pourrait subir tout appareil connecté à Internet, ainsi que tout fichier ou logiciel qui y serait présent ou lié dans la mesure où le dommage n'est pas lié à une défaillance de Nordnet.

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

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

- Le défaut de paiement des frais et redevances dus,
- Les perturbations ou défaut de protection ou dysfonctionnements de votre réseau interne ou de votre appareil connecté ou des logiciels installés,
- La mauvaise installation ou l'absence d'installation des éléments constituant l'Offre, activation ou paramétrage de l'Offre ou de l'Option souscrite et/ou du(des) Matériel(s) lui étant imputable,

- Le non-respect de la configuration minimale et des incompatibilités entre tout ou partie de l'Offre ou de l'Option 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 Produit ou Service ou Matériel.

En tout état de cause, et à l'exception des dommages corporels causés aux personnes, la responsabilité pécuniaire de Nordnet sera plafonnée au montant total du prix payé au titre de l'Offre souscrite 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 indemnité, au choix de Nordnet, pourra, selon son montant, son origine, etc. être portée au crédit de la Cagnotte du Client relative à l'(aux) Offre(s) concernée(s), ou être directement attribuée au crédit du compte Nordnet du Client, ou encore acquittée par un moyen de paiement à la convenance de Nordnet.

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

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

## 21.2 Responsabilité du Client

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

## 21.3 Responsabilité en cas de demande de portage ou de changement de fournisseur par le Client

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

En cas de retard du portage de votre numéro de téléphone vers Nordnet, qui n'aurait notamment pas pour origine l'inéligibilité de la demande de portabilité, le fait d'un tiers, une demande ou une faute de votre part ou le cas échéant de la personne vous représentant, le défaut d'éligibilité ou de raccordement de votre logement ou local au réseau sous-tendant l'Offre souscrite incluant le Service de téléphonie, ou encore l'indisponibilité du Service d'accès Internet, y compris en cas de blocage, de suspension, de maintenance ou de cessation du Contrat, sous quelque forme que ce soit, et dont Nordnet serait seule responsable, Vous pourrez demander à Nordnet (cf. article 23 « Notifications ») de Vous indemniser à ce titre. Le montant de l'indemnité s'élèvera alors à un cinquième du prix mensuel de l'Offre souscrite par jour de retard. Le retard s'entend du délai allant du jour suivant l'expiration du délai de portage maximum défini par l'ARCEP jusqu'au jour au cours duquel la gestion du numéro porté est effective auprès du prestataire de téléphonie de Nordnet, permettant le rétablissement du Service de téléphonie.

En cas de perte du numéro de téléphone ayant fait l'objet de la demande éligible de portabilité vers Nordnet par vos soins, et dont Nordnet serait seule responsable après avoir procédé à la validation de ladite demande, Vous pourrez demander à Nordnet (cf. article 23 « Notifications ») de Vous indemniser à ce titre. Le montant de l'indemnité s'élèvera alors à vingt-quatre fois (24) le prix mensuel de l'Offre souscrite.

Enfin, en cas de changement de fournisseur d'accès Internet par la Fibre vers Nordnet, à votre demande, il est possible que l'intervention, à votre domicile, résidence ou local, d'un technicien mandaté par l'Opérateur en charge de la gestion du réseau Internet fibré (seul habilité à intervenir sur ce dernier) auquel votre logement, résidence, ou local, sera le cas échéant raccordé afin de permettre la fourniture dudit Service, soit nécessaire. Le cas échéant, en cas de non-

présentation, au domicile, résidence ou local concerné par l'intervention, du technicien mandaté par l'Opérateur en charge de la gestion du réseau Internet fibré concerné, à un rendez-vous nécessaire afin que le changement de fournisseur soit effectif, sans que Nordnet, l'Opérateur en charge de la gestion du réseau fibré ou le technicien mandaté par ce dernier ne Vous ait informé de l'annulation du rendez-vous, Vous pourrez demander à Nordnet (cf. article 23 « Notifications ») de Vous indemniser à ce titre. Le montant de l'indemnité s'élèvera alors à un cinquième du prix mensuel de l'Offre souscrite par jour de retard. Le retard s'entend du délai allant du jour suivant le jour de non-présentation du technicien au jour de présentation effective d'un technicien mandaté par l'Opérateur en charge du réseau Internet fibré concerné, dont l'intervention vise à permettre le changement de fournisseur.

## 22 FORCE MAJEURE

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

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

- Interdictions ou restrictions des autorités publiques à la fourniture des services de 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 extérieure à Nordnet,
- Pandémie, état d'urgence, mesures gouvernementales,
- Pour les noms de domaine, toutes décisions des registres ou autorités de tutelle pour une cause non imputable à Nordnet qui empêcheraient, en tout ou partie, l'exécution du Contrat.

Ces différents événements constitueront des cas de force majeure, qu'ils concernent Nordnet, ses fournisseurs, ou partenaires, et le cas échéant pour les noms de domaine, le registre ou l'autorité de tutelle.

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 dureraient plus de trente (30) jours consécutifs, chacune des parties pourra mettre fin de plein droit au Contrat en notifiant cette décision par tout moyen visé à l'article 23 « Notifications » sans que cette résiliation n'ouvre droit à l'obtention d'une quelconque indemnité pour l'une ou l'autre des parties.

## 23 NOTIFICATIONS

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

Vous pouvez contacter Nordnet :

- Par voie électronique via la rubrique « Envoyez-nous un message » du Site Nordnet ou via votre Espace Client,
- Par courrier adressé à Nordnet – 20 rue Denis Papin – CS 20458 – 59664 Villeneuve d'Ascq Cedex, France.

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

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

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

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

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

- Votre adresse postale,
- Votre Adresse de contact,

- Votre numéro de téléphone fixe ou mobile.

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

Sauf dispositions contraires, Nordnet utilisera principalement le Courrier électronique et/ou le courrier pour Vous informer de tout élément concernant l'Offre souscrite ou les éventuelles Options, mais peut également utiliser les SMS. Toutefois, par exception à ce qui précède, les notifications réalisées par Nordnet prévues à l'article 18.1 « Modifications à l'initiative de Nordnet » ne seront valables que si elles Vous sont adressées par écrit, à l'exclusion du SMS.

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

## 24 INFORMATIONS ET COORDONNEES

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

A défaut, Vous supportez notamment le risque :

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

## 25 ASSISTANCE

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

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

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

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

### 25.1 Assistance téléphonique

L'assistance téléphonique est accessible depuis la France métropolitaine aux heures habituelles d'ouvertures de Nordnet, aux numéros suivants :

- Pour l'assistance administrative et commerciale : 3420 (service gratuit + prix d'appel),
- Pour l'assistance technique des Offres, hors Services de communications électroniques (accessible au 3420) : 0892 70 20 33 (0.34 euros TTC la minute).

Si Vous êtes un consommateur ou un non-professionnel et si Vous subissiez néanmoins d'éventuels frais téléphoniques liés à l'accès depuis la France métropolitaine à l'assistance téléphonique de Nordnet, ils Vous seront remboursés sur présentation d'un justificatif.

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

### 25.2 Assistance en ligne

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

## 26 RECLAMATIONS – REGLEMENT AMIABLE DES DIFFERENDS

Toute réclamation relative au Contrat devra être adressée à Nordnet en exposant les éléments nécessaires à la prise en compte de votre réclamation par Nordnet (tel que l'objet de votre réclamation, l'Offre souscrite dans le cadre du Contrat, votre numéro d'Abonné, votre numéro de Contrat, et votre demande), comme suit :

### 26.1 Traitement des réclamations par Nordnet

**Premier niveau de contact :**

Vous pouvez contacter notre Service Relation Clients :

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

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

### Deuxième niveau de contact :

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

### 26.2 Recours au Médiateur des Communications Electroniques

Après épuisement des deux niveaux de contact (cf. ci-dessus), si Vous êtes un consommateur, un non-professionnel ou un professionnel bénéficiant des dispositions de l'article L.221-3 du code de la consommation relatives au contrat conclu hors établissement, dont l'objet n'entre pas dans le champ de votre activité principale et que Vous employez au plus 5 salariés, et que Vous n'êtes pas satisfait de la(des) réponse(s) apportée(s) par Nordnet ou à défaut de réponse dans les délais susvisés, Vous avez la possibilité de contacter le Médiateur des Communications Electroniques, afin de solliciter la mise en œuvre d'une procédure de médiation facultative et gratuite pour Vous, sous réserve de satisfaire aux conditions définies par ce dernier :

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

## 27 LOI APPLICABLE – COMPETENCE JURIDICTIONNELLE

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

En cas de litige relatif au Contrat, sa validité, son exécution, son interprétation, ou sa résiliation, comme ses suites, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification effectuée par l'une des parties (cf. article 23 « Notifications »).

A défaut d'accord amiable, tout litige pourra être porté devant le tribunal compétent, déterminé conformément aux règles de droit commun, sauf si Vous avez la qualité de commerçant.

Pour les commerçants, tout litige entre les parties, 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.

## 28 DISPOSITIONS DIVERSES

### 28.1 Indépendance des parties

Les parties déclarent expressément qu'elles agiront à tout moment en toute indépendance l'une de l'autre.

Le Contrat ne peut créer entre Vous et Nordnet une quelconque filiale ou entreprise commune, ni un 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.

### 28.2 Divisibilité

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

### 28.3 Tolérance

Le fait pour l'une des parties de s'abstenir de diligenter un quelconque recours suite à 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.

### 28.4 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.

### 28.5 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.

### 28.6 Langue du Contrat

La langue française est la langue officielle du Contrat.

Toute traduction du Contrat qui pourrait éventuellement être transmise ou communiquée par Nordnet ne serait donnée qu'à titre indicatif, afin de faciliter la compréhension des Clients non francophones. Seule la version française fait foi.

### **28.7 Cession du Contrat**

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

### **28.8 Restrictions**

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

Ces dispositions peuvent Vous être applicables y compris à l'issue du Contrat.

## ANNEXE 1 : PRODUITS DE SECURITE

**La présente annexe ne s'applique qu'aux offres incluant le Contrôle Parental ou le Produit Securitoo Intégral, ou proposant ce dernier en option. Si le Produit de sécurité est souscrit seul, les conditions contractuelles applicables sont celles applicables aux Produits de sécurité, accessibles et disponibles sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com), rubrique « Conditions contractuelles ».**

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

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

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

### 1. Définitions

**Anti-bannière publicitaire (Anti-adware) :** fonctionnalité de Securitoo Intégral (uniquement dans ses versions pour Ordinateurs), permettant de bloquer l'affichage de fenêtres publicitaires intempestives lors de la navigation sur Internet.  
**Anti courrier indésirable (Anti-spam) :** fonctionnalité de Securitoo Intégral (uniquement dans sa version pour Ordinateur sous Windows), analysant les Courriers électroniques reçus, afin d'identifier ceux qui s'apparenteraient à des emails frauduleux ou indésirables (spams) au regard des bases de données du Produit de sécurité.

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

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

**Antivol :** fonctionnalité de Securitoo Intégral (uniquement dans sa version pour Ordinateur sous Windows et sur Smartphone/Tablette sous Android<sup>TM</sup>), pouvant varier selon qu'elle est installée sur un Ordinateur, un Smartphone ou une Tablette, Vous permettant d'effectuer différentes actions à distance, comme verrouiller votre Appareil, supprimer à distance tout ou partie des données qu'il comporte, recevoir sa localisation GPS, prendre une photographie furtive si votre Appareil mobile est équipé d'un appareil photo frontal, et être informé par Courrier électronique ou SMS si une autre carte SIM est insérée dans votre Smartphone. Elle n'est efficace qu'une fois les instructions reçues par l'Appareil mobile perdu ou volé, sous réserve que ce dernier soit actif et connecté à Internet. L'envoi des instructions à l'Appareil Mobile pour l'exécution des actions à distance est effectué par le Client, par l'interface [antivol.securitoo.com](http://antivol.securitoo.com), ou par l'envoi à l'Appareil d'un SMS contenant ladite action, rédigée comme indiqué sur le Site Nordnet, onglet « Securitoo Mobile », rubrique « Informations techniques ».

**Appareil :** Selon le Produit de sécurité concerné, Ordinateur sous Windows compatible, et le cas échéant Ordinateur sous macOS compatible pour la Suite de sécurité Securitoo Intégral, ainsi que, pour la Suite de sécurité Securitoo Intégral, pour les Tablettes et/ou Mobiles compatibles sous Android<sup>TM</sup> et sous iOS (prochainement), sur lequel est installé un Produit de sécurité.

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

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

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

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

**Ordinateur :** machine électronique et programmable permettant le traitement de l'information, sous système d'exploitation Windows ou macOS (pour la seule

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 2. Suite de sécurité Securitoo Intégral

La suite de sécurité Securitoo Intégral permet de protéger votre(vos) Ordinateur(s) et/ou Smartphone(s) et/ou Tablette(s) connecté(s) à Internet.

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

Ce Produit comporte, selon la version installée sur votre(vos) Appareils et de la compatibilité de ce(s) dernier(s), tout ou partie des fonctionnalités listées ci-après (dernière page de l'annexe) et accessibles sur l'(les) Appareil(s).

Les conditions d'utilisation et de licence de Bitdefender s'appliquent en complément des conditions contractuelles de Nordnet, et sont accessibles à l'adresse suivante : <https://www.bitdefender.fr/site/view/subscription-agreement-and-terms-of-services-for-home-user-solutions.html>.

### 3. Service de Contrôle Parental

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

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

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

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

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

Par défaut, le Produit sera paramétré en configuration standard.

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

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

- De consulter l'historique de navigation des Utilisateurs de l'Ordinateur.
- de restreindre les plages horaires de navigation autorisées en fonction du profil de l'Utilisateur de l'ordinateur.
- D'empêcher le téléchargement de vidéos, de la musique, des programmes ou fichiers compressés.
- D'alimenter vos propres listes de sites Internet dont le contenu est expressément autorisé ou interdit à la visualisation par vos soins. Ces listes prédomineront sur nos propres listes. Nordnet ne pourra, par conséquent, être tenue pour responsable de la visualisation de contenus inadaptés, figurant sur vos listes personnelles, par un Utilisateur de l'Ordinateur.
- De transmettre à Nordnet l'adresse de tout site Internet ou de toute page Internet dont le contenu ne Vous semble pas adéquat à la consultation par un jeune public, ou au contraire dont l'interdiction de visualisation ne Vous semblerait pas justifiée. Vous êtes informé du fait que ces demandes ne seront pas prises en compte automatiquement, mais seront examinées afin de déterminer si les sites Internet communiqués sont impropres à la visualisation par un jeune public.
- D'utiliser la navigation personnalisée par tranches d'âge et le filtrage par catégories.

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

#### 4. Restrictions

Les Produits de Sécurité sont réservés à un usage résidentiel.

Ces Produits, hors le cas particulier du Contrôle Parental, ont pour objet de limiter les risques d'intrusion et/ou d'infection de votre Appareil, notamment par un élément malveillant. Concernant l'installation et l'utilisation des Produits, Nordnet n'est soumise qu'à une obligation limitée compte tenu de la nature des technologies employées.

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

Par ailleurs, leur identification est basée sur la conjonction de différentes techniques permettant de considérer avec une probabilité suffisante que les éléments sont malveillants, frauduleux, ... Ainsi, les Produits peuvent bloquer des éléments qui ne le sont pas, ou à l'inverse pourraient ne pas en identifier certains. Il Vous appartient de vérifier le relevé des Courriers électroniques présentés comme indésirables par l'Anti-spam afin de vérifier leur nature et la possible réception d'un Courriel attendu.

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

#### 5. Activation des produits - installation

##### 5.1 Vérifications préliminaires

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

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

- Que l'Appareil répond à la configuration minimale requise pour l'utilisation du Produit et aux Pré-requis (cf. dispositions de la présente annexe et sur le Site Nordnet),

- L'absence de logiciels aux fonctionnalités équivalentes, lesquels pourraient perturber ou neutraliser l'installation du Produit,
- L'absence d'éléments malveillants : virus, vers....

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

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

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

##### 5.2 Installation – Activation

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

Dès que la Commande comprenant la Suite de sécurité Securitoo Intégral (intégré dans l'Offre ou souscrit en Option) sera complète et valide, Vous recevrez de la part de Nordnet les modalités d'installation et les Identifiants ou clé d'activation permettant l'accès au Portail de sécurité Securitoo via lequel Vous pourrez obtenir le lien de téléchargement permettant l'installation du Produit sur l'(les) Appareil(s) concerné(s) compatible(s). Une fois le Produit installé, il devra être activé par l'intermédiaire d'une connexion Internet, pour chacun des Appareils sur lesquels le Produit a été installé. Nordnet ne pourra être tenue pour responsable notamment d'un quelconque dommage résultant d'une installation non conforme du Produit par vos soins.

Si Vous installez le Produit sur un Appareil au-delà du nombre maximum d'installation autorisé, le Produit sera désactivé de l'un des Appareils sur lequel il a préalablement été installé et une réactivation de la clé peut le cas échéant être nécessaire en contactant Nordnet (cf. article 23 « Notifications » des Conditions Générales).

##### 5.3 Mises à jour

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

La mise à jour sur chacun des Appareils est indépendante.

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

##### 5.4 Précautions d'emploi

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

Il est donc prudent et conseillé :

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

##### 5.5 Modification des Produits

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

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

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

#### 6. Paramétrage

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

sera bas, plus le système sera vulnérable aux malveillances. Le niveau de protection le plus élevé peut empêcher la consultation de pages Internet ou le fonctionnement de logiciels ou produits.

Le paramétrage des Produits est réalisé sous votre responsabilité. Dès lors, Vous vous engagez à procéder à un paramétrage de votre (vos) Produit(s) adapté aux usages et au niveau de protection souhaités. Vous devrez mettre en place des règles de gestion de votre messagerie pour utiliser au mieux, les fonctionnalités de l'Anti-spam. Vous acceptez que Nordnet, notamment en cas d'attaque virale importante, ait la faculté de modifier les règles de Securitoo Intégral, afin de limiter au maximum les risques d'intrusion et d'infection des Appareils sur lesquels le Produit de Sécurité est installé.

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

## **ANNEXE 2 : OPTION(S) INCLUANT LA MISE A DISPOSITION D'UN(DE) MATERIEL(S)**

La présente annexe ne s'applique qu'aux Offres d'accès Internet de Nordnet proposant la souscription d'Option(s) incluant la mise à disposition d'un(de) matériel(s) : les Options « Wi-Fi Premium » et/ou « Boîtiers CPL ».

Elle s'applique en complément des stipulations des Conditions Contractuelles applicables aux Options concernées.

### **1 – Stipulations générales**

Les Options précitées font l'objet de Commande part auprès de Nordnet, par les moyens autorisés, lors de la Commande d'Offres d'accès Internet les incluant, ou postérieurement le cas échéant, via les moyens autorisés et notamment via l'Espace Client ou en contactant le Service Clients au 3420 (service gratuit + prix d'appel).

En complément des présentes, les caractéristiques des Options « Wi-Fi Premium » et « Boîtiers CPL », ainsi que les conditions tarifaires qui leur sont applicables sont présentées sur le Site Nordnet, et/ou sur demande auprès de Nordnet (cf. article 23 « Notifications » des Conditions Générales), ainsi que lors de la Souscription et sa confirmation.

Les Options « Wi-Fi Premium » et « Boîtiers CPL » ne sont pas soumises à une durée d'engagement.

Vous bénéficiez d'un droit de rétractation à compter de la réception du(des) Matériel(s) mis à votre disposition ou loué(s) dans le cadre de l'Option, dans les conditions définies au sein de l'article 5.3 des présentes Conditions Générales. Il est précisé que la réception du répéteur Wi-Fi pour l'Option « Wi-Fi Premium », intervenant uniquement sur votre demande et après votre souscription à l'Option, ne Vous permet pas à nouveau d'exercer votre droit de rétractation.

Chacune des Options précitées sera fournie par mois calendaire (excepté le premier mois pour lequel chacune sera fournie au prorata temporis à compter de la réception de la NordnetBox), et sera reconduite tacitement pour une durée identique, chaque fin de mois, sauf résiliation de l'Option concernée ou de l'Offre d'accès Internet afférente, adressée, pour votre part, au cours de ce mois à Nordnet par écrit par le biais de la rubrique « Nous contacter » de votre Espace Client ou par voie postale aux coordonnées définies à l'article des Conditions Contractuelles applicables (cf. articles 19 « Résiliation » et 23 « Notifications » des Conditions Générales).

Chacune des Options Vous sera facturée d'avance (à terme à échoir) chaque mois ou pour le nombre de mois correspondant le cas échéant à la périodicité de paiement que Vous avez choisie, dans le cadre de votre souscription à l'Offre d'accès Internet à laquelle elle est rattachée. Sauf avis contraire de votre part, les modalités de paiement en vigueur resteront inchangées. Nous vous invitons à vous reporter aux stipulations de l'article 6 des présentes Conditions contractuelles, en ce compris si Vous bénéficiez le cas échéant d'une remise, d'un geste commercial, de l'application d'une promotion ou d'un code promo.

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

Le(s) Matériel(s) mis à votre disposition ou loué(s) dans le cadre de la(des) Option(s) doit(vent) être restitué(s) à Nordnet en cas de remplacement éventuel et à l'issue de chacune de ces Options (cf. article 13 « Retour de Matériel » des Conditions Générales). A défaut de retour de tout ou partie du Matériel concerné, une indemnité pourra vous être facturée au tarif présenté sur <https://www.nordnet.com/corporate/tarifs.php>.

Nous Vous invitons à consulter les présentes Conditions Générales concernant notamment les Offres ou plus spécifiquement les Options, le traitement des réclamations (en ce compris celui portant sur les débits et le possible recours au Médiateur des Communications Electroniques : <https://www.mediation-telecom.org/>), les limitations d'usage, de débits et de responsabilité, les Pré-requis, les modalités de livraison et d'activation, la réserve de propriété de Nordnet et la responsabilité des choses sur votre garde, la durée, la rétractation et les modalités de résiliation, les modalités de retour du(des) matériel(s) mis à votre disposition ou loué(s) notamment à l'issue de votre abonnement ou lors de tout remplacement comme les conséquences du défaut de retour, les stipulations relatives aux tarifs et au paiement, les Données à caractère personnel, les Notifications, la loi applicable et la juridiction compétente.

## **2. Stipulations Particulières**

### **2.1 Option Wi-Fi Premium**

Cette Option comprend :

- **La mise à disposition d'une NordnetBox incluant l'Internet sans fil Wi-Fi 6 (NordnetBox Emotion). Le paramétrage de votre NordnetBox devra être effectué uniquement via votre Espace Client « Nordnet Et Moi ».**

La NordnetBox mise à votre disposition est compatible avec un téléphone disposant de sa propre base DECT (pour la VoIP).

- **La mise à disposition d'un répéteur Wi-Fi (uniquement sur demande).** La configuration de votre logement pouvant nécessiter ou non l'utilisation d'un répéteur Wi-Fi, Nordnet a donc fait le choix de ne l'envoyer que sur votre demande, afin de s'adapter à votre situation et d'éviter l'envoi d'un matériel inutile (des frais de préparation et de livraison de 15€ vous seront alors appliqués).
- **L'accès à un « coach Wi-Fi » afin de vous aider à configurer votre réseau Wi-Fi et paramétrer vos appareils personnels qui y seront connectés.** Afin de permettre un diagnostic préalable de la NordnetBox et du réseau Wi-Fi, vous devez prendre un rendez-vous avec votre Coach Wi-Fi au 3420 (service gratuit + prix d'appel), sous réserve des disponibilités aux heures d'ouverture de Nordnet. L'accès au « coach Wi-Fi » est disponible pendant toute la durée de l'Option.

Il est précisé que dès la réception de votre NordnetBox incluant le Wi-Fi 6, si Vous bénéficiez précédemment de la mise à disposition d'une NordnetBox dans le cadre de votre Offre d'accès Internet, Vous devez restituer à Nordnet la NordnetBox actuellement mise à votre disposition, dans les conditions définies au sein des conditions contractuelles applicables (cf. article 13 « Retour de Matériel » des Conditions Générales).

Egalement, si Vous disposez d'un téléphone dans le cadre de votre Offre d'accès Internet, Vous recevrez un élément permettant la compatibilité de ce dernier avec la NordnetBox compatible Wi-Fi 6, ou, selon le choix de Nordnet, un nouveau téléphone compatible avec la NordnetBox compatible Wi-Fi 6. Dans ce dernier cas, Vous devez restituer à Nordnet le téléphone actuellement mis à votre disposition, dans les conditions définies au sein des conditions contractuelles applicables (cf. article 13 « Retour de Matériel » des Conditions Générales).

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

### **2.2. Option Boîtiers CPL**

Dans l'hypothèse où l'équipement (notamment l'ordinateur, le décodeur TV, ...) que Vous souhaitez relier à la NordnetBox est éloigné de cette dernière, Nordnet vous propose de souscrire à l'Option « Boîtiers CPL », comprenant 2 boîtiers, pour Vous connecter à Internet en utilisant le réseau électrique du logement au sein duquel l'installation des Matériels de connexion est réalisée. Nordnet vous rappelle que l'utilisation de boîtiers CPL peut entraîner une baisse du débit de votre Service d'accès Internet.

**CONDITIONS PARTICULIERES  
OFFRE INTERNET FIBRE LASER  
Version du 17 Juin 2022**

**INDEX**

1. OBJET ET PREAMBULE	4.3 Option VoIP – Appels illimités vers les numéros fixes et mobiles de France métropolitaine (uniquement pour l'Offre Internet Fibre LASER Essentiel, ancienne Offre non disponible à la commercialisation)
2. DEFINITIONS	4.4 Option Ligne fixe (VoIP) – Appels illimités vers les mobiles de France métropolitaine et certaines destinations (uniquement pour l'Offre Internet Fibre LASER Vital+)
3. CARACTERISTIQUES DE L'OFFRE	4.5 Option Ligne Mobile – Appels illimités (uniquement pour l'Offre Internet Fibre LASER Vital+)
3.1 Service de Téléphonie fixe par Internet	4.6 Boîtiers CPL (Courant Porteur en Ligne)
3.1.1 Présentation	4.7 Option Double Giga Boîte
3.1.2 Ligne téléphonique IP et utilisation du Service de Téléphonie fixe par Internet	5. ACCES A L'OFFRE
3.2 Forfait Mobile	5.1 Validité et éligibilité à l'Offre
3.3 Portabilité de vos numéros de téléphone	5.2 Activation des Services
3.4 Service de Contrôle parental	5.3 Débits
3.5 Service de messagerie électronique	5.4 Restrictions d'usage
3.5.1 Adresses électroniques	6. DUREE
3.5.2 Consultation de vos Courriers électroniques	7. TARIFS ET PAIEMENT
3.5.3 Acheminement des Courriers électroniques	7.1 Tarifs
3.5.4 Stockage des Courriers électroniques	7.2 Modalités de facturation et de règlement
3.5.5 Services associés de protection du Service de messagerie	8. RESPONSABILITE
3.6 Service en ligne de Presse Numérique (uniquement pour les Offres Internet Fibre LASER Extra+ et Ultra+)	9. RESILIATION
3.7 Antivirus Securitoo Intégral (uniquement pour les Offres Internet Fibre LASER Prestige, Idéal, Extra et Ultra (anciennes Offres non disponibles à la commercialisation) et les Offres Internet Fibre LASER Idéal+, Extra+ et Ultra+)	9.1 Principes généraux
	9.2 Résiliation sans faute
	10. CONSEQUENCES DE LA CESSATION DU CONTRAT
	Annexe. Grille tarifaire Service VoIP
4. OPTIONS	
4.1 Décodeur TV	
4.1.1 Contenu inclus dans votre Option	
4.1.2 Contenu à la demande (VOD) et chaînes payantes	
4.1.3 Recommandations à l'usage du Service/Code parental	
4.2 Antivirus Securitoo Intégral (uniquement pour les Offres Internet Fibre LASER Essentiel et Confort (anciennes Offres non disponibles à la commercialisation) et pour l'Offre Internet Fibre LASER Vital+)	

**1. OBJET ET PREAMBULE**

Nordnet, dont le siège social est situé 20, rue Denis Papin à Villeneuve d'Ascq (59650), joignable au 3420 (service gratuit + prix appel) ou en ligne à partir du formulaire de contact (rubrique « Envoyez-nous un message ») du Site Nordnet, propose les Offres Internet Fibre LASER, aux Clients dont les adresses sont situées au sein de la Zone géographique, et sont éligibles au réseau Fibre exploité par l'Opérateur.

Les présentes Conditions Particulières complètent les Conditions Générales et sont elles-mêmes complétées par le document « Territoires et Débits » (visant les départements de la Zone géographique au sein desquels les Offres Internet Fibre LASER sont accessibles, sous réserve d'y être éligibles, ainsi que les Opérateurs exploitant le réseau Fibre concerné et les débits minimum et maximum atteignables en émission et réception correspondants), et par les Conditions Particulières applicables à l'Offre Mobile.

**2. DEFINITIONS**

Dans le cadre des présentes, les termes et expressions ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné ci-dessous s'ils apparaissent avec leur première lettre en majuscule, au singulier ou au pluriel :

**Boîtier Fibre** : boîtier installé au sein de votre logement ou local, constitué d'une prise terminale optique (PTO) et/ou un équipement ONT (Optical Network Termination).

**Fibre (optique)** : technologie fournie par l'Opérateur exploitant le réseau Fibre permettant, sous réserve de l'éligibilité et du raccordement de votre logement/local au sein de la Zone géographique, de bénéficier du Service d'accès Internet.

**Multicast (ou « Multidiffusion »)** : mode de diffusion TV d'un émetteur (source unique) vers un groupe de récepteurs.

**Opérateur(s) exploitant le réseau Fibre** : société(s) titulaire(s) d'une délégation de service public pour l'exploitation des infrastructures de Fibre optique sur la Zone géographique, selon les territoires visés.

**Option Décodeur TV** (Option non disponible à la souscription initiale, disponible uniquement dans le cadre de la migration d'un Client bénéficiant d'ores et déjà de l'Option Décodeur TV) : Service fourni avec Videofutur permettant la réception de contenus télévisuels, sous réserve de la souscription à l'Option Décodeur TV, à moins que cette dernière ne soit incluse dans le cadre d'une Offre Internet Fibre LASER Confort et Prestige.

**Option WiBox.tv** : Service, souscrit en complément de l'Offre Internet Fibre LASER, permettant la réception de contenus télévisuels via un décodeur TV mis à disposition pour la durée de l'abonnement, incluant l'application WiBox.tv. Les dispositions applicables à l'Option WiBox.tv, ses bouquets et extensions, sont notamment présentées à l'article « 4.8 Option WiBox.tv » des présentes.

**OTT (« Over-the-top »)** : méthode de diffusion TV de vidéos utilisant une partie de la bande passante de la connexion Internet.

**Service en ligne de Presse Numérique** : Service permettant au Client de consulter des titres de presse depuis ses appareils connectés (ordinateur, smartphone, tablette) via un compte ouvert auprès du partenaire de presse numérique.

**Service d'accès Internet** : Service permettant notamment de Vous connecter au réseau Internet via le réseau Fibre exploité par l'Opérateur concerné, de communiquer par le Service de messagerie électronique et le Service de Téléphonie par Internet, et le cas échéant de bénéficier de l'Option TV, et du Service en ligne de Presse Numérique.

**Service Mobile ou Forfait Mobile ou Offre Mobile** : Service de téléphonie Mobile, MVNO, proposé par Nordnet, dans le cadre de votre Offre d'accès Internet Fibre LASER, dont les caractéristiques diffèrent selon l'Offre à laquelle Vous avez souscrit. Le Service Mobile permet notamment d'émettre et de recevoir des appels, des SMS et MMS, et d'échanger des Données Internet Mobile, via un téléphone mobile compatible. L'Offre Mobile s'appuie sur le réseau Orange. Elle est également soumise aux Conditions Particulières « Offre Mobile », disponibles auprès de Nordnet, sur le site Nordnet rubrique « Conditions contractuelles » et ci-dessous.

**Téléphonie par Internet ou VoIP ou Service de Téléphonie par Internet ou Service de VoIP** : Service permettant au Client de bénéficier, via le Service d'accès Internet, de la téléphonie fixe sur IP, par l'intermédiaire de notre partenaire de téléphonie fixe Keyyo.

**TNT (« Télédiffusion Numérique Terrestre »)** : mode de télédiffusion fondée sur la diffusion de signaux de télévision numérique par un réseau de réémetteurs hertziens terrestres.

**VOD (Vidéo à la demande)** : uniquement disponible si Vous bénéficiez de l'Option Décodeur TV) : contenu vidéo à la demande payante, en location ou à l'achat (location longue durée) faisant l'objet d'une Commande via le décodeur TV, sur votre écran TV.

**Zone Europe** : zone tarifaire liée au Service Mobile comprenant les territoires suivants : Açores(les), Aland(les îles), Allemagne, Andorre, Autriche, Baléares(les), Belgique, Bulgarie, Canarie(les), Chypre, Corfou (île), Crète, Croatie, Cyclades(les), Danemark, Espagne, Estonie, Féroé(les), Finlande, Gibraltar, Grèce, Guernesey, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Lichtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte (île de), Man (île de), Norvège, Pays-Bas, Pologne, République Tchèque, Rhodes(île), Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Barthélemy, Saint-Martin(île), San marín, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Vatican.

**Zone géographique** : zone du Territoire français métropolitain sur laquelle Nordnet propose l'Offre Internet Fibre LASER, pour les habitations et locaux éligibles au réseau fibré exploité par l'Opérateur concerné, et répondant aux conditions d'installation standard. La Zone géographique est constituée de (parties de) communes des départements visés au document « Territoires et Débits » joint aux Conditions Contractuelles.

Nous Vous invitons préalablement à toute demande de souscription à vérifier l'éligibilité à l'Offre de votre commune, en contactant le Service Clients de Nordnet au 34 20 (service gratuit + prix d'appel) ou en vous rendant sur le Site Nordnet. Toutefois l'éligibilité définitive à l'Offre de votre habitation ou local ne pourra être confirmée que lors de son raccordement par l'Opérateur exploitant le réseau Fibre (cf. article 5.1 « Validité et éligibilité à l'Offre »).

**3. CARACTERISTIQUES DE L'OFFRE**

L'Offre proposée par Nordnet comprend :

- un Service d'accès Internet via le réseau Fibre exploité par l'Opérateur (détaillé notamment à l'article 5),
- un Service de messagerie électronique (6 adresses emails dont l'Adresse de contact),
- un Service de VoIP (dont les caractéristiques diffèrent selon l'Offre et/ou l'Option souscrite),
- un Forfait Mobile dont les caractéristiques diffèrent selon l'Offre et/ou l'Option souscrite (pour en bénéficier rendez-vous dans la rubrique Mobile de votre Espace Client afin de nous fournir les informations et pièces justificatives nécessaires à l'activation du Service Mobile) et pour l'Offre Internet Fibre LASER Prestige (ancienne Offre non disponible

- actuellement à la commercialisation) une seconde ligne téléphonique mobile également sous la forme d'une Ligne Mobile à la consommation, un logiciel de contrôle parental à télécharger depuis votre Espace Client,
- la mise à disposition de la NordnetBox,
- pour les Offres Internet Fibre LASER Extra+ et Ultra+, un Service en ligne de Presse Numérique,
- pour l'Offre Internet Fibre LASER Idéal, Extra et Ultra et l'Offre Internet Fibre LASER Prestige et les Offres Internet Fibre LASER Idéal+, Extra+ et Ultra+, l'Antivirus Securitoo Intégral (ou en Option pour les Offres Internet Fibre LASER Essentiel et Confort et pour l'Offre Internet Fibre LASER Vital+),
- la possibilité de bénéficier d'une Option TV en souscrivant à l'Option « WiBox.tv » (ou via l'Option « Décodeur TV »).

### 3.1 Service de Téléphonie fixe par Internet

#### 3.1.1 Présentation

Selon l'Offre choisie par le Client, le Service VoIP diffère. Toutefois, quelle que soit l'Offre choisie, le Client bénéficie d'une messagerie vocale (en composant le 888 à partir de sa ligne téléphonique fixe VoIP ou par email selon le paramétrage qu'il choisit sous réserve le cas échéant de son(ses) logiciel(s) de sécurité informatique), de la consultation du journal des numéros appelés (les 4 derniers chiffres étant masqués), et du suivi de sa consommation sur son Espace Client. Il est précisé que les appels sont limités à quatre (4) heures de communication par appel (au-delà, il suffit de raccrocher et de rappeler le correspondant).

#### Offre Internet Fibre LASER Essentiel (ancienne Offre non disponible actuellement à la commercialisation)

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

#### Offre Internet Fibre LASER Vital (ancienne Offre non disponible actuellement à la commercialisation)

Vous bénéficiez de deux (2) heures de crédit « temps d'appel », Vous permettant d'effectuer des communications vers les numéros fixes de France Métropolitaine de type 01, 02, 03, 04, 05 et numéros IP de type 09 (hors numéros courts et numéros spéciaux majorés) ainsi que vers les téléphones mobiles français (de type 06 et 07). Au-delà, les communications Vous seront facturées à la seconde, en fonction des destinations et/ou des tarifs d'appels afférents, auquel s'ajoute un coût de mise en relation, variable en fonction de la destination de l'appel ou du numéro spécial ou court appelé. Les destinations, tarifs et coûts de mise en relation applicables sont définis sur le Site Nordnet, et en Annexe des présentes.

En complément, un coût de service, défini par votre correspondant, pourra également être facturé, pour tout appel vers les numéros courts ou spéciaux majorés.

#### Offre Internet Fibre LASER Confort (ancienne Offre non disponible actuellement à la commercialisation)

Le Service VoIP permet au Client d'appeler en illimité les numéros fixes de France Métropolitaine de type 01, 02, 03, 04, 05 et numéros IP de type 09 (hors numéros courts et numéros spéciaux majorés). Toute communication hors forfait sera facturée à la seconde, en fonction des destinations et/ou tarifs d'appels afférents, auquel s'ajoute un coût de mise en relation, variable en fonction de la destination de l'appel ou du numéro spécial ou court appelé. Les destinations, tarifs et coûts de mise en relation applicables sont définis sur le Site Nordnet, et en Annexe des présentes. En complément, un coût de service, défini par votre correspondant, pourra également être facturé, pour tout appel vers les numéros courts ou spéciaux majorés.

#### Offre Internet Fibre LASER Vital+

Le Service de VoIP permet au Client d'appeler en illimité les numéros fixes de France Métropolitaine de type 01, 02, 03, 04, 05 et numéros IP de type 09 (hors numéros courts et numéros spéciaux majorés, les numéros de téléphones fixes de l'étranger (cf. destinations internationales visées en Annexe). Toute communication hors forfait sera facturée à la seconde, en fonction des destinations et/ou des tarifs d'appels afférents, auquel s'ajoute un coût de mise en relation, variable en fonction de la destination de l'appel ou du numéro spécial ou court appelé. Les destinations, tarifs et coûts de mise en relation applicables sont définis sur le Site Nordnet, et en Annexe des présentes.

En complément, un coût de service, défini par votre correspondant, pourra également être facturé, pour tout appel vers les numéros courts ou spéciaux majorés.

#### Offres Internet Fibre LASER Idéal, Extra et Ultra, Offre Internet Fibre LASER Prestige, et les Offres Internet Fibre LASER Idéal+, Extra+ et Ultra+

Le Service de VoIP permet au Client d'appeler en illimité les numéros fixes de France Métropolitaine de type 01, 02, 03, 04, 05 et numéros IP de type 09 (hors numéros courts et numéros spéciaux majorés), les numéros de téléphones fixes de l'étranger (cf. destinations internationales visées en Annexe), ainsi que les téléphones mobiles français (de type 06 et 07) et étrangers (cf. destinations internationales visées en Annexe).

Toute communication hors forfait sera facturée à la seconde, en fonction des destinations et/ou tarifs d'appels afférents, auquel s'ajoute un coût de mise en

relation, variable en fonction de la destination de l'appel ou du numéro spécial ou court appelé. Les destinations, tarifs et coûts de mise en relation applicables sont définis sur le Site Nordnet, et en Annexe des présentes.

En complément, un coût de service, défini par votre correspondant, pourra également être facturé, pour tout appel vers les numéros courts ou spéciaux majorés.

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

Un numéro de téléphone de type 09 Vous sera attribué par Nordnet au titre du Service de téléphonie fixe par Internet, à moins que Vous ne choisissiez de porter votre numéro de téléphone fixe actuel selon la procédure de portabilité visée à l'article 3.3 des présentes Conditions particulières.

Vous êtes informé du fait que la qualité de l'écoute et de la communication en général peut être moindre sur une ligne VoIP par rapport à la qualité d'une ligne téléphonique classique.

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

Le Client est informé qu'il est susceptible de figurer au sein des différents services d'annuaires universels, à moins qu'il ne notifie son opposition à Nordnet lors de la souscription de l'Offre ou par la suite, s'il le souhaite (cf. article 23 « Notifications » des Conditions Générales).

L'utilisation du Service VoIP ne peut se faire que dans le cadre d'un usage résidentiel normal, via la NordnetBox. Il ne pourra en aucun cas être relié à un appareil de type télécopie, alarme, terminal de paiement électronique (TPE), service de protection des personnes, etc. (pour en savoir plus veuillez vous reporter aux conditions d'utilisation du service concerné). A défaut, Vous Vous exposez à ce que le Service relié ne fonctionne pas correctement. De plus, Nordnet se réserve le droit de bloquer, voire de résilier l'accès au Service VoIP dans les conditions définies à l'article 17 « Blocage » des Conditions Générales.

**IMPORTANT :** Les appels à destination des services d'urgence (tels que, par exemple, services de police, pompiers, SAMU, etc.) sont automatiquement dirigés vers le centre d'intervention correspondant à l'adresse d'installation que Vous avez indiquée à Nordnet lors de votre Commande. Nordnet Vous conseille de maintenir une seconde ligne téléphonique en complément de celle qui Vous est fournie dans le cadre du Service VoIP, notamment pour les situations d'urgence et opérations de maintenance.

#### 3.2 Forfait Mobile

L'accès au Forfait Mobile est soumis à la transmission préalable à Nordnet par le Client des informations et pièces justificatives nécessaires via votre Espace Client, et à l'activation de votre ligne mobile. Une Carte SIM est mise à disposition gratuitement par Nordnet (toute carte supplémentaire Vous sera facturée aux tarifs et conditions en vigueur au jour de votre demande). Les Conditions particulières complémentaires applicables à l'Offre Mobile sont disponibles à la suite des présentes, sur le Site Nordnet et sur demande auprès de Nordnet (cf. article 23 « Notifications » des Conditions Générales). Des dispositions spécifiques au droit de rétractation sont applicables au Mobile (cf. article 5.2 des Conditions Particulières des Offres Mobile).

**Selon l'Offre choisie par le Client, le Forfait Mobile diffère :**

**Pour les Offres Internet Fibre LASER Essentiel, Confort et Prestige (anciennes Offres non disponibles actuellement à la commercialisation) ,** par défaut, Vous bénéficiez d'une Ligne Mobile à la consommation (deux Lignes Mobiles dans le cadre de l'Offre Internet Fibre LASER Prestige), mais Vous pourrez, si Vous le souhaitez, opter pour l'un des autres Forfaits proposés par Nordnet, aux conditions tarifaires et modalités définies au sein des Conditions particulières applicables à l'Offre Mobile et dans votre Espace Client, lors de la Commande.

**Pour l'Offre Internet Fibre LASER Vital (ancienne Offre non disponible à la commercialisation) et l'Offre Internet Fibre LASER Vital+,** Vous bénéficiez d'un forfait mobile 100 Mo (non bloqué) comprenant :

- deux heures (2h) de crédit « temps d'appel », Vous permettant d'effectuer des communications depuis la France métropolitaine vers les fixes et mobiles de France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés. Au-delà, les communications Vous seront facturées dans les conditions définies ci-dessous (tarifs disponibles en Annexe des Conditions particulières applicables à l'Offre Mobile) ;
- l'envoi de SMS/MMS en illimité depuis la France métropolitaine vers la France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés, dans la limite de 250 correspondants différents par mois.
- 100 mégaoctets (Mo) de Données Internet Mobile à utiliser par mois, en France métropolitaine, dans les DROM et dans les pays de la Zone Europe.

**Pour l'Offre Internet Fibre LASER Idéal (ancienne Offre non disponible actuellement à la commercialisation)**, Vous bénéficiez d'un forfait mobile 1 Go (non bloqué) comprenant :

- la possibilité de passer des appels illimités depuis la France métropolitaine vers les fixes et mobiles de France métropolitaine, et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés. Au-delà, les communications Vous seront facturées dans les conditions définies ci-dessous (tarifs disponibles en Annexe des Conditions particulières applicables à l'Offre Mobile).
- l'envoi de SMS/MMS en illimité depuis la France métropolitaine vers la France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés, dans la limite de 250 correspondants différents par mois.
- 1 giga-octet (Go) de Données Internet Mobile à utiliser par mois, en France métropolitaine, dans les DROM et dans les pays de la Zone Europe.

**Pour l'Offre Internet Fibre LASER Idéal+**, Vous bénéficiez d'un forfait mobile 5 Go (non bloqué) comprenant :

- la possibilité de passer des appels illimités depuis la France métropolitaine vers les fixes et mobiles de France métropolitaine, et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés. Au-delà, les communications Vous seront facturées dans les conditions définies ci-dessous (tarifs disponibles en Annexe des Conditions particulières applicables à l'Offre Mobile).
- l'envoi de SMS/MMS en illimité depuis la France métropolitaine vers la France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés, dans la limite de 250 correspondants différents par mois.
- 5 giga-octets (Go) de Données Internet Mobile à utiliser par mois, en France métropolitaine, dans les DROM et dans les pays de la Zone Europe.

**Pour l'Offre Internet Fibre LASER Extra (ancienne Offre non disponible actuellement à la commercialisation) et l'Offre Internet Fibre LASER Extra+**, Vous bénéficiez d'un forfait mobile 20 Go (non bloqué) comprenant :

- la possibilité de passer des appels illimités depuis la France métropolitaine vers les fixes et mobiles de France métropolitaine, et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés. Au-delà, les communications Vous seront facturées dans les conditions définies ci-dessous (tarifs disponibles en Annexe des Conditions particulières applicables à l'Offre Mobile).
- l'envoi de SMS/MMS en illimité depuis la France métropolitaine vers la France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés, dans la limite de 250 correspondants différents par mois.
- 20 giga-octets (Go) de Données Internet Mobile à utiliser par mois, en France métropolitaine, dans les DROM et dans les pays de la Zone Europe.

**Pour l'Offre Internet Fibre LASER Ultra (ancienne Offre non disponible actuellement à la commercialisation)**, Vous bénéficiez d'un forfait mobile 40 Go (non bloqué) comprenant :

- la possibilité de passer des appels illimités depuis la France métropolitaine vers les fixes et mobiles de France métropolitaine, et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés. Au-delà, les communications Vous seront facturées dans les conditions définies ci-dessous (tarifs disponibles en Annexe des Conditions particulières applicables à l'Offre Mobile).
- l'envoi de SMS/MMS en illimité depuis la France métropolitaine vers la France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés, dans la limite de 250 correspondants différents par mois.
- 40 giga-octets (Go) de Données Internet Mobile à utiliser par mois, en France métropolitaine, dans les DROM et dans les pays de la Zone Europe.

**Pour l'Offre Internet Fibre LASER Ultra+**, Vous bénéficiez d'un forfait mobile 60 Go (non bloqué) comprenant :

- la possibilité de passer des appels illimités depuis la France métropolitaine vers les fixes et mobiles de France métropolitaine, et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés. Au-delà, les communications Vous seront facturées dans les conditions définies ci-dessous (tarifs disponibles en Annexe des Conditions particulières applicables à l'Offre Mobile).

- l'envoi de SMS/MMS en illimité depuis la France métropolitaine vers la France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés, dans la limite de 250 correspondants différents par mois.
- 60 giga-octets (Go) de Données Internet Mobile à utiliser par mois, en France métropolitaine, dans les DROM et dans les pays de la Zone Europe.

Ces Forfaits Mobile sont régis par les Conditions particulières applicables à l'Offre Mobile.

Le service Internet Mobile Vous permet d'accéder au WAP/WEB sur les réseaux GSM Edge, 3G, 3G+, 4G et H+. La disponibilité du réseau dépend de votre position au sein de la zone de couverture et de la compatibilité de votre téléphone mobile (cf. Conditions particulières applicables à l'Offre Mobile).

Une fois votre quota de Données Internet atteint, votre débit sera plafonné à 128 kilobits par seconde jusqu'à la prochaine réinitialisation mensuelle de votre Forfait Mobile. Nordnet avertira l'utilisateur de la ligne mobile par SMS lorsqu'au moins 80% du volume de Données Internet sera utilisé, puis lorsqu'il en aura utilisé la totalité. Si vous ne souhaitez pas que votre débit soit limité, Vous avez la possibilité d'acheter une recharge de Données Internet dans les conditions définies aux Conditions particulières applicables à l'Offre Mobile.

Le service MMS est limité à 600 Ko par envoi.

Aucun report de vos éventuelles minutes ou des Données Internet Mobile non-consommées ne pourra être réalisé sur votre période de facturation suivante.

Un numéro de téléphone de type 07 Vous sera attribué par Nordnet dans le cadre du Forfait Mobile, à moins que Vous ne choisissiez de porter votre numéro de ligne mobile actuelle, selon la procédure de portabilité rappelée au sein des Conditions Particulières précitées. Par défaut votre numéro de téléphone Mobile ne figurera pas au sein des différents services d'annuaires universels, à moins que Vous ne nous notifiez votre souhait d'y apparaître lors de l'activation du Forfait Mobile ou par la suite (cf. article 23 « Notifications » des Conditions Générales).

Les appels sont facturés 0.10€/minute (facturation à la seconde), les SMS 0.02€ l'unité, les MMS 0.50€ l'unité (limité à 600 Ko par envoi), les Données Internet Mobile 0,05€/Mo (facturation au Ko) pour les services émis depuis et vers la France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe, vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et spéciaux majorés. Les destinations et tarifs applicables sont précisés au sein des Conditions particulières précitées.

### 3.3 Portabilité de vos numéros de téléphone

Si Vous souhaitez conserver votre numéro de téléphone actuel, il Vous suffit d'appeler le 3179 (service et appel gratuits) depuis la ligne que vous souhaitez conserver, afin d'obtenir votre Relevé d'Identité Opérateur (RIO). Vous pourrez ensuite contacter Nordnet au 3420 (service gratuit + prix d'appel), qui Vous indiquera la procédure à suivre pour réaliser la portabilité de votre numéro.

Par cette demande, Vous autorisez Nordnet et/ou son partenaire de téléphonie à solliciter la résiliation de votre service de téléphonie, lié directement à la ligne faisant l'objet de la demande de portabilité, auprès de votre opérateur actuel, et à procéder à toute formalité nécessaire à la demande de portabilité technique de votre ligne de téléphonie et éventuellement des services dont elle serait le support et qui ne pourraient être délivrés sans elle, dans le respect des dispositions définies par l'ARCEP. Vous resterez cependant tenu du règlement des factures et des formalités à votre charge auprès de votre opérateur actuel de téléphonie (notamment la résiliation des services autres que téléphoniques en lien direct avec la ligne faisant l'objet de la demande de portabilité, ou qui n'auraient pas ladite ligne téléphonique comme support, mais un numéro de téléphone fixe ou mobile dont vous disposez par ailleurs).

Vous êtes informé à l'inverse que la demande de portabilité sortante de votre numéro de téléphone fixe ou mobile auprès d'un opérateur tiers n'équivaudra pas à une demande de résiliation de l'Offre Fibre Internet LASER souscrite auprès de Nordnet, cette dernière ne s'appuyant pas sur la ligne fixe ou mobile fournie au titre des Services inclus dans l'Offre Internet Fibre LASER de Nordnet et pouvant être fournie hors la portabilité de votre(vos) ligne(s) téléphonique(s). Vous restez donc tenu de procéder le cas échéant à la résiliation de l'Offre Internet Fibre LASER.

Vous êtes informé que votre Service de Téléphonie pourra éventuellement être inaccessible pendant la durée des opérations de portabilité.

Concernant votre numéro de Téléphonie fixe, Vous avez la possibilité de le conserver, à l'issue du Contrat, et jusqu'à quarante (40) jours à compter de la résiliation de l'Offre. Pour cela, Vous devez communiquer à votre nouvel opérateur votre numéro de RIO, que Vous pouvez obtenir en appelant le 3179 ou 08 05 03 00 23 lorsque la ligne n'est plus active (service et appel gratuits).

### 3.4 Service de Contrôle parental

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

A ce titre, Nordnet Vous propose d'installer gratuitement, pour la durée de l'Offre, son logiciel de Contrôle parental, dont le téléchargement est possible à partir de votre Espace Client, accessible à l'aide de vos Identifiants. Les Conditions Générales, en ce compris son annexe « Produits de sécurité », lui sont applicables.

### 3.5 Service de messagerie électronique

#### 3.5.1 Adresses électroniques

Nordnet met à votre disposition six (6) boîtes aux lettres électroniques de type xxx@nordnet.fr dont une adresse de contact qui sera créée par Nordnet sous la forme suivante : votrellogin@nordnet.fr. Vous êtes ensuite libre de déterminer le nom composant vos autres adresses électroniques, à moins que le nom choisi ne soit déjà utilisé par un autre internaute.

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

Vous êtes informé qu'une adresse électronique peut s'avérer indisponible en cours de Contrat si Nordnet venait à changer de nom, notamment en cas de rapprochement avec un fournisseur d'accès Internet existant. Le cas échéant, Vous seriez invité à la modifier dans les conditions qui Vous seraient précisées.

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

#### 3.5.2 Consultation de vos Courriers électroniques

Vous disposez de plusieurs moyens de consulter vos messages :

un service en ligne de messagerie appelé « Votre messagerie », accessible à l'aide de vos identifiants de messagerie, à partir du site www.nordnet.fr, depuis tout ordinateur (de type PC ou Mac) connecté à Internet et équipé d'un navigateur.

un service en ligne de messagerie appelé « MobileMail » lorsque Vous vous connectez au Service « Votre messagerie » via un appareil mobile (téléphone mobile ou tablette).

via le paramétrage de votre logiciel de messagerie sur votre ordinateur ou votre appareil mobile (téléphone mobile ou tablette).

Toutefois, Vous êtes informé que ces moyens de consultation ne sont pas nécessairement reliés entre eux. Ainsi, lorsque Vous consultez vos Courriers électroniques à partir de l'un des Services, il est possible qu'ils y soient automatiquement téléchargés, et que Vous ne puissiez pas les visualiser à partir d'un autre service permettant la consultation de vos Courriers électroniques, à moins d'effectuer un transfert manuel.

Vous êtes averti que l'identité de l'expéditeur indiquée sur le message peut être usurpée, ou que le contenu d'un Courrier électronique peut être modifié entre son expédition et sa réception du fait d'un acte malveillant extérieur de type spamming (envoi massif de courriers électroniques non sollicités), phishing (hameçonnage), ... Nous vous invitons donc à la vigilance.

#### 3.5.3 Acheminement des Courriers électroniques

Nordnet se réserve le droit de ne pas envoyer, ni acheminer vers votre boîte aux lettres électronique, les messages dont la taille est supérieure à cinquante (50) Mo (Mégaoctets). Le cas échéant, Vous serez averti ou l'expéditeur du message le cas échéant, de la non délivrance du(des) message(s) concerné(s).

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

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

#### 3.5.4 Stockage des Courriers électroniques

Vous disposez d'un espace de stockage, sur nos serveurs, limité à un (1) Gigaoctet par adresse électronique. Cette capacité peut être portée à deux (2) Gigaoctets en souscrivant à l'Option Double Giga boîte aux lettres auprès de Nordnet (tarifs consultables en contactant Nordnet au 34 20 (service gratuit + prix appel).

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

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

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

#### 3.5.5 Services associés de protection du Service de messagerie

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

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

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

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

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

Si le système antisipam de Nordnet considère l'un des Courriers électroniques que Vous avez reçus comme pouvant être un spam, un « tag » sera ajouté à l'objet du message pour permettre son identification : à titre d'exemple : -( ou :-(.

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

#### 3.6 Service en ligne de Presse Numérique (uniquement pour les Offres Internet Fibre LASER Extra+ et Ultra+)

Pour les Offres Internet Fibre LASER Extra+ ou Ultra+, Vous bénéficiez d'un Service en ligne de Presse Numérique. Une fois le titre de presse téléchargé sur votre appareil connecté, Vous pourrez accéder, avec ou sans connexion Internet, à un catalogue de titres de presse à partir de votre ordinateur, smartphone ou tablette compatible ou via l'application Cafeyn.

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

Les éditeurs et titres de presse sont susceptibles d'évolution, NORDNET étant tributaire des droits accordés par les ayants-droit au partenaire éditant ce Service.

La liste des titres de presse est consultable à partir de l'adresse suivante : <https://www.cafeyn.co/fr/nordnet/catalog>.

#### 3.7 Antivirus Securitoo Intégral (uniquement pour les Offres Internet Fibre LASER Idéal, Extra, Ultra et l'Offre Internet Fibre LASER Prestige (anciennes Offres non disponibles actuellement à la commercialisation) et pour les Offres Internet Fibre LASER Idéal+, Extra+ et Ultra+)

Pour les Offres Internet Fibre LASER Idéal, Extra et Ultra, l'Offre Internet Fibre LASER Prestige et les Offres Internet Fibre LASER Idéal+, Extra+ et Ultra+, en complément de l'antivirus de messagerie dont bénéficient les adresses de Courriers électroniques fournies dans le cadre de l'Offre, l'Antivirus Securitoo Intégral permet de protéger votre(vos) ordinateur(s) (PC ou Mac) ou appareil(s) (smartphone(s) ou tablette(s) sous Android (marque déposée) connecté(s) à Internet (jusqu'à 5 ordinateurs et/ou appareils).

Les Conditions Générales, en ce compris son annexe « Produits de Sécurité », sont applicables à l'Antivirus Securitoo Intégral.

Les Options sont souscrites sur demande de votre part auprès de Nordnet (cf. article 23 « Notifications » des Conditions Générales), via le(s) Bon(s) de Commande et/ou via l'Espace Client.

Les caractéristiques des Options et les conditions tarifaires qui leur sont applicables sont présentées sur le Bon de Commande, le Site Nordnet et/ou sur demande auprès de Nordnet (cf. article 23 « Notifications » des Conditions Générales).

**4.1 Option Décodeur TV** (Option non disponible à la souscription initiale, disponible uniquement dans le cadre de la migration d'un Client bénéficiant d'ores et déjà de l'Option Décodeur TV)

Dans l'hypothèse où Vous avez souscrit deux Options Décodeur TV, Vous êtes informé le cas échéant que les décodeurs TV sont indépendants les uns des autres. Ainsi, par exemple le contenu à la demande que Vous avez souscrit ne sera disponible que sur le décodeur TV à partir duquel le contenu a été acheté/loué et ne pourra être transféré d'un décodeur TV à un autre.

Pour bénéficier du Service, il est nécessaire de disposer d'un Service d'accès Internet haut débit actif, disposant d'un débit et de bande passante disponibles suffisants, et d'utiliser le décodeur TV, mis à votre disposition par Nordnet pour la durée de votre abonnement, correctement branché, et activé via votre Espace Client.

L'Option Décodeur TV nécessite ainsi, une fois le Matériel installé, une activation de votre part, pour chaque décodeur TV, via votre Espace Client, ou sur demande téléphonique auprès de nos services (cf. article 23 « Notifications » des Conditions Générales).

Pour une utilisation optimale de l'Option Décodeur TV, nous Vous recommandons de ne pas activer ce Service en Wi-Fi et de paramétrer l'Option Décodeur TV selon vos usages et le public concerné.

Vous êtes informé que le catalogue des chaînes TV, films, séries et magazines, de même que les services associés à l'Option Décodeur TV, sont susceptibles d'évolution, Nordnet s'appuyant sur le partenaire Videofutur pour la fourniture de ladite Option, et étant tributaire des droits qui lui sont accordés par les ayants-droit.

#### 4.1.1 Contenu inclus dans votre Option

Dans le cadre d'une utilisation dans le cercle privé de famille restreinte, l'Option Décodeur TV vous donne accès :

- Selon la qualité de votre connexion : à des chaînes TV dont tout ou partie de la TNT, des chaînes locales, nationales et étrangères (diffusées en Multicast) et à des chaînes « premium » (diffusées en OTT) ;
- Aux services associés donnant notamment accès à des applications TV, au replay de certains programmes de certaines chaînes de télévision, à la consultation d'un guide TV périodique ;
- Au visionnage d'un catalogue de films et de magazines TV.

Contrairement aux chaînes diffusées en Multicast ne transitant pas par la bande passante du Service d'accès Internet, les chaînes « premium », diffusées en OTT, consomment de la bande passante, avec pour conséquence une possible réduction du débit du Service d'accès Internet, et un impact sur les autres Services et usages effectués à partir de votre Service d'accès Internet, en simultanément.

#### 4.1.2 Contenu à la demande (VOD) et chaînes payantes

L'Option Décodeur TV Vous permet de bénéficier de certaines chaînes ou bouquets TV payants, ainsi qu'à « l'achat » (location longue durée) ou à la location de films et épisodes de séries TV à la demande, présentés sur le catalogue dédié, pour la durée et aux tarifs indiqués sur votre écran TV lors de votre Commande. Ces options, « achats » ou locations apparaîtront sur la facture de l'Offre Internet Fibre LASER. Ces factures devront être acquittées selon les modalités de paiement définies à l'article 7.2 « Modalités de facturation et de règlement » des présentes. Vous êtes informé que les promocodes applicables à l'Option Décodeur TV VIDEOFUTUR peuvent ne pas être acceptés pour le paiement de ces contenus, facturés en complément du Service, à la suite d'une commande réalisée à partir de votre Décodeur TV, à moins qu'ils ne Vous soient fournis par Nordnet.

« L'achat » (location longue durée) et la location de films et épisodes de séries TV à la demande Vous donnent accès au visionnage du film ou de l'épisode de série TV choisi à partir de votre décodeur TV, pendant la durée visée lors de votre souscription.

Conformément à l'article L224-28 du Code de la consommation, s'agissant de contenu numérique non fourni sur support matériel, téléchargé immédiatement, Vous acceptez de renoncer expressément à votre droit de rétractation pour « l'achat » comme pour la location des contenus en vidéo à la demande (VOD).

Si Vous ne souhaitez pas que la souscription de chaînes ou bouquets TV en option et/ou le contenu à la demande (VOD) soit accessible à vos enfants notamment, nous Vous conseillons de verrouiller l'accès aux applications et chaînes composant de la VOD à l'aide du code parental préalablement défini dans la rubrique « Réglages » du menu du décodeur TV (cf. conditions visées à l'article 4.1.3 ci-dessous). Dès lors, les applications ou chaînes verrouillées ne seront accessibles qu'après avoir renseigné votre code parental, puis à nouveau verrouillées dès que vous quitterez l'application ou la chaîne verrouillée.

#### 4.1.3 Recommandations à l'usage du Service/Code parental

Le code parental doit être paramétré lors de la mise en service de chaque décodeur TV. Pour une protection efficace, nous vous recommandons de suivre les

préconisations du guide pratique (Chapitre « Protéger l'accès à certains contenus »), et de choisir un mot de passe complexe constituant le code parental.

L'accès à certains contenus jugés non appropriés en fonction de l'âge des enfants (niveau de moralité) peut être verrouillé par le biais du code parental dans le cadre du paramétrage de l'Option Décodeur TV (interdiction aux moins de 18 ans, moins de 16 ans, moins de 12 ans ou moins de 10 ans).

Le public visé par ces contenus s'apprécie notamment en fonction de la signalétique jeunesse proposée par le CSA, dont les principes sont indiqués en partie ci-dessous :

Moins de 10 ans : Lorsqu'un programme comporte des scènes qui risquent de choquer les plus jeunes ou lorsque le sujet abordé risque de les perturber.

Moins de 12 ans : Lorsqu'un programme risque de perturber les repères d'un enfant de moins de 12 ans, notamment parce qu'il recourt de façon répétée à la violence physique ou psychologique, ou évoque la sexualité adulte.

Moins de 16 ans : Lorsqu'un programme risque de perturber les repères des moins de 16 ans, notamment les programmes érotiques ou ceux qui présentent des scènes de violence particulièrement impressionnantes.

Moins de 18 ans : Les films interdits aux moins de 18 ans ainsi que les programmes pornographiques ou de très grande violence, réservés à un public adulte averti et qui peuvent nuire à l'épanouissement physique, mental ou moral des moins de 18 ans.

Vous êtes informé que le niveau de moralité est paramétré par défaut au niveau permettant le visionnage des contenus uniquement interdits aux moins de 18 ans.

A l'aide de ce code parental, Vous pourrez également choisir de bloquer l'accès à certains contenus (la vidéo à la demande (cinéma, série), certaines chaînes de télévision, applications TV, ...).

Pour débloquent l'accès aux contenus non-autorisés, il Vous suffira de composer votre code parental au moment où Vous souhaitez visionner un contenu bloqué. Le verrouillage des accès sera de nouveau actif à compter de la mise en veille du décodeur TV. A défaut de mise en veille, l'accès restera débloquent.

#### 4.2 Antivirus Securitoo Intégral (uniquement pour les Offres Internet Fibre LASER Essentiel et Confort (anciennes Offres non disponibles à la commercialisation) et pour l'Offre Internet Fibre LASER Vital+)

En complément de l'antivirus de messagerie dont bénéficient les adresses de Courriers électroniques fournies dans le cadre de l'Offre, l'Option Antivirus Securitoo Intégral permet de protéger votre(vos) ordinateur(s) (PC ou Mac) ou appareil(s) (smartphone(s) ou tablette(s) sous Android (marque déposée) connecté(s) à Internet (jusqu'à 5 ordinateurs et/ou appareils). Les Conditions Générales sont applicables à ladite Option, en ce compris son annexe « Produits de sécurité ».

#### 4.3 Option VoIP – Appels illimités vers les numéros fixes et mobiles de France métropolitaine (uniquement pour l'Offre Internet Fibre LASER Essentiel, ancienne Offre non disponible à la commercialisation)

Dans le cadre de l'Offre Internet Fibre LASER Essentiel, vos appels téléphoniques sont facturés à la consommation (cf. article 3.1.1).

Si Vous le souhaitez, Vous pouvez souscrire à cette Option afin de pouvoir bénéficier des appels en illimité vers les numéros fixes de France métropolitaine de type 01, 02, 03, 04, 05 et numéros IP de type 09 (hors numéros courts et numéros spéciaux majorés), ainsi que vers les numéros mobiles de France métropolitaine. Les restrictions liées à la ligne VoIP sont maintenues dans le cadre de cette Option.

#### 4.4 Option Ligne fixe (VoIP) – Appels illimités vers les mobiles de France métropolitaine et certaines destinations (uniquement pour l'Offre Internet Fibre LASER Vital+)

Dans le cadre de l'Offre Internet Fibre LASER Vital+, Vous bénéficiez de la possibilité de passer des appels VoIP en illimité vers les fixes de France métropolitaine et certaines destinations internationales (cf. article 3.1.1).

Si Vous le souhaitez, Vous pouvez souscrire à cette Option afin de pouvoir bénéficier des appels en illimité également vers les mobiles de France métropolitaine et certaines destinations internationales (cf. détail des destinations en Annexe). Les restrictions liées à la ligne VoIP sont maintenues dans le cadre de cette Option.

#### 4.5 Option Ligne Mobile – Appels illimités (uniquement pour l'Offre Internet Fibre LASER Vital+)

Dans le cadre de l'Offre Internet Fibre LASER Vital+, Vous bénéficiez d'un Forfait Mobile 100 Mo, comprenant un crédit « temps d'appel » de deux heures (2h) Vous permettant d'effectuer des communications depuis la France métropolitaine vers les fixes et mobiles de France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM, la Zone Europe, la Suisse et l'Andorre vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine.

Si Vous le souhaitez bénéficier des appels en illimité vers ces mêmes destinations Vous pouvez alors souscrire à cette Option. Les restrictions liées à la ligne mobile sont maintenues dans le cadre de cette Option.

#### 4.6 Boîtiers CPL (Courant Porteur en Ligne)

Dans l'hypothèse où l'équipement (notamment l'ordinateur, le décodeur TV, ...) que Vous souhaitez relier à la NordnetBox est éloigné de cette dernière, Nordnet vous propose de souscrire à l'Option « Boîtiers CPL », comprenant un lot de deux boîtiers (dans la limite de 6 lots de deux boîtiers), pour Vous connecter à Internet en utilisant le réseau électrique du logement/local au sein duquel l'installation des Matériels est réalisée.

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

#### 4.7 Option Double Giga Boîte

Cette Option Vous permet, par adresse de messagerie électronique mise à votre disposition dans le cadre de l'Offre, de porter l'espace de stockage des Courriers électroniques alloué à cette adresse de messagerie électronique à deux (2) Gigaoctets.

#### 4.8 Option WiBox.tv

##### 4.8.1 Définitions

En complément des définitions des Conditions Générales, et des présentes Conditions Particulières applicables, les termes et expressions suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné ci-dessous s'ils apparaissent avec leur première lettre en majuscule, au singulier ou au pluriel :

**Bouquets TV** : regroupement de chaînes TV d'un même éditeur et/ou en lien avec une même thématique, souscrit le cas échéant en complément de l'Option WiBox.tv.

**Extension** : service complémentaire à l'Option WiBox.tv, défini à l'article 7.1 ci-dessous, souscrit le cas échéant en complément de l'Option WiBox.tv.

**nPVR** : signifie « Enregistrement dans le cloud » (soit « informatique en nuage »). Service disponible dans la limite de 80 heures d'enregistrement de programmes et d'un délai de disponibilité des enregistrements de 45 jours. Service valable uniquement pour les chaînes TV des éditeurs le permettant, et selon les droits accordés par Nordnet.

**Multi-écrans** : diffusion en simultanée de programmes différents sur plusieurs équipements compatibles : deux écrans, dont le(s) décodeur(s) TV le cas échéant, via l'Option WiBox.tv, ce nombre étant porté à quatre écrans en cas de souscription à l'Extension Multi-écrans, et sous réserve du téléchargement de l'(les) application(s) mobile(s) WiBox.TV disponible(s) sur iOS et Android™ (Android™ est une marque Google Inc).

**Start-over** : signifie « Reprise du programme au début ». Service valable uniquement pour les chaînes TV des éditeurs, ainsi que les programmes le permettant, et selon les droits accordés à Nordnet.

##### 4.8.2 Prérequis

L'Option WiBox.tv peut être souscrite en complément de l'Offre Internet Fibre LASER auprès de Nordnet. Elle ne sera accessible qu'après traitement de la commande complète et valide par Nordnet, la mise en service de l'Offre Internet Fibre LASER, sous réserve de votre éligibilité et de votre raccordement, et de l'utilisation du(des) décodeur(s) WiBox.tv, mis à votre disposition pour la durée de souscription à l'Option WiBox.tv, que Vous aurez préalablement correctement installé(s), raccordé(s) et mis en service conformément à l'article « 11. Installation du(des) Matériel(s), Propriété et Transfert des risques » des Conditions Générales, ainsi qu'au guide d'installation accessible sur le Site Nordnet, rubrique « Assistance ».

Les Matériels doivent être installés et utilisés selon les termes dudit guide d'installation fourni et/ou disponible dans la partie « Assistance » du Site Nordnet et les recommandations fournis par Nordnet et/ou le fabricant, ainsi que les principes rappelés ci-avant concernant le raccordement. L'installation doit être réalisée à proximité de la Nordnetbox et ne doit pas être réalisée dans une pièce inappropriée (ex : combles), humide, trop chauffée ou trop froide, non suffisamment aérée.

Nordnet n'est en aucun cas responsable du raccordement, de l'installation ou de la mise en service de tout Matériel ou de vos appareils personnels. Il Vous appartient d'y procéder dans les conditions précitées, et dès lors de prendre connaissance des consignes d'installation et d'activation, des conditions, des restrictions, des conseils et préconisations, de procéder à l'installation conforme et optimale de votre décodeur WiBox.tv et de vos appareils, d'activer et de paramétrer (notamment afin de protéger le jeune public) l'Option WiBox.tv et le décodeur TV.

L'Option WiBox.tv et le décodeur TV doivent en effet être paramétrés afin de préserver leur usage par un jeune public, notamment via le paramétrage du code parental et du code achat, Identifiants devant être tenus confidentiels pour maintenir leur efficacité. Vous êtes néanmoins responsables de l'usage de l'Option WiBox.tv, des Extensions et Bouquets le cas échéant, par le jeune public sous votre garde.

A défaut, le Client sera seul responsable des conséquences liées à l'installation non conforme du(des) décodeur(s) WiBox.tv, au défaut d'utilisation ou à l'utilisation non adéquate, et à l'impact possible sur la qualité du service qui pourrait également s'ensuivre.

Pour bénéficier au mieux de l'Option WiBox.tv, le Client doit disposer d'une installation conforme, d'appareils et de connectiques compatibles avec les caractéristiques de l'Option WiBox.tv et du décodeur WiBox.tv, et répondant aux préconisations de Nordnet notamment pour une utilisation optimale, permettant de supporter le débit proposé dans le cadre de l'Option WiBox.tv et répondre le cas échéant à la configuration minimale qui peut être requise pour l'installation ou l'utilisation du(des) décodeur(s) TV (documentation fournie ou disponible sur simple demande auprès de Nordnet).

Ces conditions doivent être maintenues pendant toute la durée de la souscription de l'Option WiBox.tv.

Par ailleurs, Vous êtes informé(e) que l'Option WiBox.tv ne comporte pas de garantie de niveau de qualité de service minimum, les services fournis répondant aux caractéristiques de ladite Option sauf obligations légales ou réglementaires impératives contrares.

##### 4.8.3 Souscription, Durée et Résiliation

L'Option WiBox.tv est souscriptible en complément de votre Offre d'accès Internet Fibre LASER souscrite auprès de Nordnet. Elle peut être souscrite, comme les Extensions, lors de votre Commande relative à l'Offre Internet Fibre LASER, ou postérieurement, par les moyens autorisés par Nordnet, et notamment via le Site Nordnet ou un appel au 3420 (service gratuit + prix d'appel). Les Bouquets sont quant à eux souscrits via votre écran relié au décodeur TV.

Les caractéristiques et tarifs associés sont ceux en vigueur au jour de leur souscription. Les tarifs sont présentés TTC (au taux de TVA en vigueur lors de la facturation, ce taux pouvant correspondre à un taux réduit selon les Services).

L'Option WiBox.tv, comme les Extensions et Bouquets TV souscrits, seront fournis par mois calendaire (excepté le premier mois pour lequel le Service sera fourni au prorata temporis à compter de sa souscription), et seront reconduit tacitement pour une durée identique, chaque mois, sauf résiliation de votre part dans les conditions visées ci-après.

Par exception aux modalités de résiliation définies de manière générale aux Conditions Contractuelles applicables à l'Offre d'accès Internet Fibre LASER que Vous avez souscrite, la résiliation de l'Option WiBox.tv, d'une Extension ou d'un Bouquet TV s'effectue en appelant le 3420 (service gratuit + prix d'appel) ou par écrit (via le formulaire de contact du Site Nordnet (moyen de communication privilégié) ou par courrier adressé à Nordnet). La résiliation de l'Option WiBox.tv, comme de toute Extension ou Bouquet TV sera prise en compte par Nordnet dans les dix (10) jours suivant sa réception Toutefois, sauf information contraire, Vous bénéficierez du service concerné jusqu'à l'issue du mois au cours duquel la résiliation est devenue effective.

La résiliation d'un Bouquet TV ou d'une Extension n'entraîne pas la résiliation de l'Option WiBox.tv ni de l'Offre d'accès Internet Fibre LASER souscrite ou d'un autre Bouquet TV ou Extension. Par contre, la résiliation de l'Option WiBox.tv emporte la résiliation de ces derniers, et la résiliation de l'Offre Internet Fibre LASER emporte la résiliation de l'ensemble.

##### 4.8.4 Matériel(s)

Nordnet met à votre disposition, pour la durée de la souscription de l'Option WiBox.tv, un décodeur TV ou deux (2) le cas échéant, en cas de souscription à l'Extension « Second décodeur WiBox.tv ».

Le(s) décodeur(s) TV sera(ont) expédié(s) à l'adresse de livraison indiquée lors de votre souscription à l'Option WiBox.tv dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception de votre commande complète et valide par Nordnet. Des frais de préparation et de livraison d'un montant de 15€ TTC vous seront alors facturés. Les modalités de paiement et de facturation, s'agissant d'une Option, sont celles appliquées à l'Offre Internet Fibre LASER souscrite et choisies par Vous.

Le(s) décodeur(s) WiBox.tv mis à votre disposition ou loué(s) dans le cadre de votre Option, et/ou de l'Extension « Second décodeur WiBox.tv » le cas échéant, reste(nt) la propriété pleine et entière de Nordnet et devra(ont) lui être restitué(s) à l'issue de votre abonnement à l'Option WiBox.tv et/ou l'Extension « Second décodeur WiBox.tv », ou lors de leur remplacement éventuel, dans les conditions définies aux articles relatifs au(x) Matériel(s) et à son(leur) retour au sein des Conditions Contractuelles applicables à l'Offre d'accès Internet Fibre LASER que Vous avez souscrite. A défaut, une indemnité pourra dès lors vous être facturée par Nordnet à ce titre selon les tarifs définis sur le Site Nordnet à l'adresse <https://www.nordnet.com/corporate/tarifs.php> rubrique « Matériel ».

##### 4.8.5 Utilisation

L'Option WiBox.tv est définie pour un usage résidentiel.

Pour une utilisation optimale de l'Option WiBox.tv, des Extensions et Bouquets TV, nous Vous recommandons de limiter l'usage du Wi-Fi et de paramétrer l'Option WiBox.tv selon vos usages et le public concerné (notamment les plus jeunes). L'utilisation concomitante de l'Option WiBox.tv avec d'autres usages notamment de votre Service d'accès Internet ou sur plusieurs décodeurs WiBox.tv ou écrans connectés en Wi-Fi et/ou en simultané, peut entraîner une réduction du débit effectif du Service d'accès Internet en fonction du format vidéo des programmes visionnés et/ou des services connexes utilisés, telles les applications installées via votre(vos) décodeur(s) TV, les services de streaming et une limitation de la bande passante accessible pour bénéficier de façon optimale des Services liés à l'Offre Internet Fibre LASER.

Vous êtes informé que le catalogue des chaînes et/ou contenus TV et/ou Services inclus sont susceptibles d'évolution, notamment en fonction des droits accordés à Nordnet par les éditeurs ou ayants-droit, et de leurs décisions quant à la diffusion des chaînes TV. La liste des chaînes disponibles est consultable sur le site [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com).

Par ailleurs, l'Option WiBox.tv Vous permet d'enregistrer tout ou partie du contenu TV, sous réserve de la restriction exposée ci-avant. Tout enregistrement des programmes TV le cas échéant est fait à votre initiative et sous votre responsabilité. S'agissant d'œuvres protégées, Vous ne pourrez dès lors n'en faire d'usage qu'à des fins strictement privées, dans le cercle restreint de famille. Vous ne pourrez à ce titre aucunement relayer l'œuvre ou l'enregistrement notamment sur tout réseau de communications électroniques, dont Internet, ou plus généralement la(les) mettre à disposition du public pour quelque moyen que ce soit. A défaut, Vous Vous exposeriez à d'éventuelles poursuites par tout ayant-droit concerné, sociétés de gestion de droits ou autorités compétentes, sans préjudice de mesures qui pourraient être mises en œuvre sur demande des autorités ou juridictions compétentes en application de la réglementation en vigueur (cf. article 9 « Responsabilité » et stipulations y relatives au sein des Conditions contractuelles applicables à l'Offre d'accès Internet éligible souscrite). Le piratage nuit à la création artistique. Nous vous prions de Vous reporter également aux dispositions relatives à l'ARCOM (regroupant les autorités précédemment dénommées sous les noms de HADOPI ET CSA) au sein des Conditions Contractuelles applicables à l'Offre d'accès Internet Fibre LASER que Vous avez souscrite.

Vous êtes informé le cas échéant que, sauf exception telle que la réception des Bouquets TV et les enregistrements de contenu, les décodeurs WiBox.tv sont indépendants les uns des autres.

#### **4.8. 6 Services inclus au titre de l'Option WiBox.tv**

L'Option WiBox.tv Vous permet notamment d'accéder à un Service de télévision.

Dans le cadre d'une utilisation dans le cercle privé de famille restreinte, l'Option WiBox.tv vous donne accès aux chaînes de la TNT, ainsi qu'à d'autres chaînes TV dont la liste est disponible, à titre indicatif, sur le site [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com). Ces chaînes TV sont susceptibles d'évolution selon les droits de diffusion accordés par les ayants-droits à Nordnet. Selon les chaînes diffusées, certaines le sont en Multicast et d'autres en OTT, et peuvent être proposées sous des formats vidéo différents selon leur compatibilité et les exigences des éditeurs ou ayants-droits. Il est également possible que quelques différences puissent apparaître localement en fonction du réseau de l'Opérateur d'infrastructures.

Contrairement aux chaînes diffusées en Multicast ne transitant pas par la bande passante du Service d'accès Internet, les chaînes diffusées en OTT consomment de la bande passante, avec pour conséquence une possible réduction du débit du Service d'accès Internet, et un impact sur les autres services et usages effectués à partir de votre Service d'accès Internet, en simultané.

Vous êtes informé que certains formats (notamment 4K et UHD) peuvent n'être disponibles que pour certaines chaînes TV, programmes ou Services. Le cas échéant, pour en bénéficier, Vous devez disposer par ailleurs d'un matériel ou équipement personnel compatible audit format (exemple : TV 4K).

L'Option WiBox.tv vous permet également d'accéder aux services suivants :

Le Multi-écrans : diffusion en simultanée de programmes différents sur deux équipements (dont le décodeur TV et un équipement supplémentaire compatible via l'application WiBox.tv mobile pour les appareils compatibles avec les systèmes d'exploitation iOS et Android™).

Le Start-Over : service disponible dans la limite d'un retour en arrière du programme en cours possible (sous réserve qu'il ait débuté depuis moins de 8 heures).

Le nPVR : service disponible dans la limite de 80 heures d'enregistrement de programmes et d'un délai de disponibilité des enregistrements de 45 jours.

Il est rappelé que l'ensemble de ces services sont disponibles sous réserve de l'obtention des droits, sur tout ou partie des chaînes TV, auprès de leurs éditeurs, et de la compatibilité de la chaîne et/ou du programme concerné avec le service.

#### **4.8.7 Extensions et Bouquets TV**

L'Option WiBox.tv Vous permet de souscrire à certaines Extensions et/ou Bouquets TV, payant(e)s, non inclus(e)s dans votre Option WiBox.tv.

##### **4.8.7.1 Extensions**

Les caractéristiques des Extensions et les conditions tarifaires qui leur sont applicables sont présentées sur le site [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com) et/ou sur demande adressée auprès de Nordnet (cf. article « Notifications » des Conditions Contractuelles applicables à l'Offre d'accès Internet éligible que Vous avez souscrite).

Le second décodeur TV : Dans le cadre de l'Option WiBox.tv, Vous pouvez raccorder jusqu'à deux décodeurs TV. La location d'un décodeur TV supplémentaire sera facturée d'avance, mensuellement, au tarif en vigueur tel que présenté sur le site [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com). Le second décodeur TV ne comprend pas de visionnage possible sur un écran supplémentaire.

Le multi-écrans : L'Option WiBox.tv inclut la diffusion en simultanée de programmes différents sur deux équipements. L'Extension « Multi-écrans » permet la diffusion en simultanée de programmes différents sur quatre équipements souscrites : soit le(s) décodeur(s) TV, et jusqu'à deux à trois équipements supplémentaires via l'application WiBox.tv mobile pour les appareils compatibles avec les systèmes

d'exploitation iOS et Android™ sous réserve de la validation des applications WiBox.tv par les plateformes concernées et de la diffusion des chaînes en OTT.

#### **4.8.7.2 Bouquets TV**

Dans le cadre de l'Option WiBox.tv, Vous pouvez choisir de souscrire à des Bouquets TV, Vous permettant de visionner les chaînes TV ainsi proposées depuis votre(vos) décodeur(s) WiBox.tv.

Si Vous souhaitez en bénéficier, Vous pouvez souscrire aux Bouquets TV en vous rendant sur la(les) page(s) dédiée(s) depuis l'interface de votre décodeur WiBox.tv. Les caractéristiques et tarifs des Bouquets TV y sont renseignés.

Si Vous ne souhaitez pas que la souscription de Bouquets TV soit accessible à vos enfants notamment, nous Vous conseillons de verrouiller les achats complémentaires et l'accès aux applications et chaînes correspondantes à l'aide du « code achat » préalablement défini dans la rubrique « Réglages » du menu du(des) décodeur(s) TV (cf. conditions décrites ci-dessous). Dès lors, la souscription de Bouquets TV ne sera accessible qu'après avoir renseigné votre « code achat ».

Le Bouquet TV souscrit sera fourni par mois calendaire (excepté le premier mois fourni au prorata temporis à compter de la souscription), et sera reconduit tacitement pour une durée identique, chaque mois, sauf résiliation de votre part au cours de ce mois adressée à Nordnet en appelant le 3420 (service gratuit + prix d'appel) ou, le cas échéant, par écrit par le biais de la rubrique « Nous contacter » de votre Espace Client (moyen de communication privilégié) ou aux coordonnées définies à l'article des Conditions Contractuelles applicables (cf. article « Notifications » des Conditions Contractuelles applicables à l'Offre d'accès Internet éligible que Vous avez souscrite).

Pour connaître la liste des Bouquets TV et chaînes disponibles, rendez-vous sur le site [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com). La liste des chaînes est susceptible d'évoluer, Nordnet étant notamment tributaire des droits accordés par les éditeurs ou ayants-droits et de leurs décisions quant à la diffusion des chaînes TV.

La liste des canaux, des chaînes et des services proposés au sein des Bouquets TV, tout comme éventuellement la durée associée et le prix de vente éventuellement conseillé par leurs éditeurs sont susceptibles d'évoluer, Nordnet étant tributaire notamment des conditions et droits accordés par les éditeurs et ayants-droit concernés ainsi que des modalités de diffusion.

Vous êtes informé que certains formats (notamment 4K et UHD) peuvent n'être disponibles que pour certaines chaînes, programmes ou Services. Le cas échéant, pour en bénéficier, Vous devez par ailleurs disposer d'un matériel ou équipement personnel compatible audit format (exemple : TV 4K).

#### **4.8.8 Facturation**

Les sommes dues au titre de l'Option WiBox.tv, et ses éventuelles Extensions et/ou Bouquets TV souscrits, apparaîtront mensuellement sur la facture émise dans le cadre de votre Offre d'accès Internet Fibre LASER, et seront acquittées d'avance (à terme à échoir), et se verront appliquer les modalités de paiement convenues dans le cadre de votre Offre d'accès Internet Fibre LASER.

#### **4.8.9 Code parental et code achat**

Le « code parental » et le « code achat » doivent être paramétrés lors de la mise en service de chaque décodeur WiBox.tv. Pour plus d'efficacité, nous vous recommandons de suivre les préconisations du guide pratique, et de choisir un mot de passe complexe (en évitant par exemple un code composé d'une date anniversaire, uniquement composé de zéros ou d'une suite de chiffres). Chacun de vos décodeurs TV doit le cas échéant faire l'objet de ce paramétrage.

L'accès à certains contenus jugés non appropriés en fonction de l'âge des enfants (niveau de moralité) peut être verrouillé par le biais du code parental dans le cadre du paramétrage du(des) décodeur(s) TV associé(s) à l'Option WiBox.tv (interdiction aux moins de 18 ans, moins de 16 ans, moins de 12 ans ou moins de 10 ans).

Le public visé par ces contenus s'apprécie notamment en fonction de la signalétique jeunesse proposée par l'ARCOM, dont les principes sont indiqués en partie ci-dessous :

Moins de 10 ans : Lorsqu'un programme comporte des scènes qui risquent de choquer les plus jeunes ou lorsque le sujet abordé risque de les perturber.

Moins de 12 ans : Lorsqu'un programme risque de perturber les repères d'un enfant de moins de 12 ans, notamment parce qu'il recourt de façon répétée à la violence physique ou psychologique, ou évoque la sexualité adulte.

Moins de 16 ans : Lorsqu'un programme risque de perturber les repères des moins de 16 ans, notamment les programmes érotiques ou ceux qui présentent des scènes de violence particulièrement impressionnantes.

Moins de 18 ans : Les films interdits aux moins de 18 ans ainsi que les programmes pornographiques ou de très grande violence, réservés à un public adulte averti et qui peuvent nuire à l'épanouissement physique, mental ou moral des moins de 18 ans.

Vous êtes informé que le niveau de moralité est paramétré par défaut au niveau permettant le visionnage des contenus uniquement interdits ou déconseillés aux moins de 18 ans.

Par ailleurs, à l'aide du « code achat » que Vous aurez préalablement défini, Vous pourrez également choisir de bloquer l'accès à certains contenus proposés en complément de l'Option WiBox.tv, tels que les Bouquets TV.

Pour débloquent l'accès, il Vous suffira de composer selon le cas votre code achat et/ou code parental au moment où Vous le souhaitez.

Le verrouillage du code parental de nouveau actif dès lors que Vous quitterez le contenu bloqué, ou à compter de la mise en veille du décodeur TV. Dans l'intervalle, Vous êtes informé que l'accès restera débloquent.

Bien que les codes achat et parental soient paramétrés, l'usage de l'Option WiBox.tv, des Extensions et Bouquets TV reste sous votre contrôle, responsabilité et vigilance.

## 5. ACCES A L'OFFRE

L'accès à l'Offre est subordonné aux conditions cumulatives suivantes, sous réserve de la réalisation des actions nécessaires par le Client (transmission des pièces justificatives, réalisation le cas échéant des travaux d'adduction, activation de certains Services, etc.) :

- la localisation du Client dans la Zone géographique,
- l'éligibilité générale du Client au réseau Fibre de l'Opérateur concerné,
- la Commande complète et valide,
- l'éligibilité définitive de l'habitation ou du local au réseau Fibre par le raccordement réalisé par l'Opérateur concerné,
- la réception des Identifiants, du(des) Matériel(s) et son(leur) installation,
- l'activation du lien d'accès Internet par l'Opérateur, et des Services par Nordnet et ses partenaires.

### 5.1 Validité et éligibilité à l'Offre

La Commande de l'Offre Internet Fibre LASER est réservée pour un usage résidentiel, aux seules personnes situées au sein de la Zone géographique, dont le logement/local est éligible au réseau Fibre exploité par l'Opérateur concerné.

Par éligibilité au réseau Fibre exploité par l'Opérateur concerné, on entend :

- L'éligibilité générale de la Zone géographique, et au sein de celle-ci du logement/local que Vous souhaitez raccorder au réseau Fibre de l'Opérateur concerné, telle qu'établie par ce dernier, complétée par
- L'éligibilité de votre logement/local établie par l'Opérateur exploitant le réseau Fibre lors de son intervention à votre logement/local en vue de son raccordement au réseau Fibre.

Vous êtes informé que l'éligibilité générale au sein de la Zone géographique peut être régulièrement mise à jour par l'Opérateur exploitant le réseau Fibre.

Nordnet attire votre attention sur le fait qu'elle n'est pas partie à la détermination de l'éligibilité de la Zone géographique, ni de celle de votre logement ou local, et qu'au titre du raccordement au réseau Fibre, elle n'assure que la mise en relation entre Vous et l'Opérateur exploitant le réseau Fibre, l'installation relevant de l'Opérateur exploitant le réseau Fibre et de l'installateur qu'il choisira le cas échéant.

Pour procéder au raccordement et à la confirmation de l'éligibilité de votre logement ou local, l'Opérateur exploitant le réseau Fibre devra procéder à l'installation « standard » du Boîtier Fibre au sein de votre logement/local et/ou à son activation. Le Client s'engage à autoriser et permettre cette installation selon les préconisations de l'installateur adressées par l'Opérateur exploitant le réseau Fibre.

Les modalités de raccordement appropriées sont définies par l'Opérateur ou la personne mandatée par ce dernier selon notamment l'environnement de votre logement/local et son accessibilité.

Pour toute installation réalisée par l'Opérateur, Vous vous engagez à permettre l'accès au logement/local et à accepter l'installation du Boîtier Fibre dans les conditions, modalités, limites, restrictions et selon les préconisations de Nordnet ou de l'Opérateur exploitant le réseau Fibre permettant une installation satisfaisante du Boîtier Fibre.

L'installation « standard » définie unilatéralement par l'Opérateur n'inclut pas les frais d'adduction ni les raccordements complémentaires, esthétiques et/ou de confort que Vous pourriez souhaiter. L'installation du Boîtier Fibre doit être effectuée dans la mesure du possible à proximité de la télévision. Toutefois, l'Opérateur détermine seul l'emplacement du Boîtier Fibre installé en fonction des critères de son installation « standard ». Le raccordement entre le Boîtier Fibre et vos matériels à la NordnetBox est à votre charge.

Si des travaux ne rentrant pas dans l'installation « standard » sont sollicités par le Client, lors de l'intervention à votre domicile/local ou au cours de l'abonnement, ils sont à sa charge et un devis spécifique lui sera présenté préalablement à la réalisation des travaux par l'installateur désigné par l'Opérateur exploitant le réseau Fibre. Le devis devra dès lors être accepté par le Client, selon le cas auprès de Nordnet ou de l'Opérateur concerné, afin de pouvoir procéder auxdits travaux. Le Client réglera les travaux selon les modalités définies dans le cadre de la facture correspondante, selon le Territoire et l'Opérateur concerné, émise par Nordnet, l'Opérateur ou l'installateur.

Nordnet, l'Opérateur exploitant le réseau Fibre ou la personne mandatée par ce dernier (selon la Zone géographique dans laquelle Vous vous situez) Vous contactera à cette fin pour une prise de rendez-vous dans les quinze (15) jours suivant le traitement de votre Commande complète et valide par Nordnet, incluant la confirmation de l'éligibilité générale de la Zone géographique où se situe votre logement/local.

Par votre Commande, Vous vous engagez dès lors à effectuer les éventuels travaux d'adduction préalablement au raccordement par l'Opérateur ou la personne mandatée par ce dernier, ainsi qu'à lui permettre l'accès à votre logement/local et accepter son intervention.

Vous êtes informé que si Vous étiez absent lors du rendez-vous d'installation qui aura été préalablement convenu et accepté de votre part, une pénalité pour « rendez-vous non honoré » d'un montant de 144€ (cent quarante-quatre euros) pourrait Vous être facturée en raison de votre absence, de votre refus ou de votre empêchement à la réalisation de l'intervention.

Vous Vous engagez par ailleurs à effectuer la mise en conformité préalable à vos frais de votre logement ou local et de votre desserte interne, afin de permettre son raccordement au réseau Fibre et par là même son éligibilité définitive. En outre, Vous vous engagez à obtenir les autorisations préalables nécessaires au raccordement, notamment si Vous êtes locataire, si Vous habitez une habitation classée en tout ou partie, etc. Vous vous engagez notamment à respecter aussi les exigences environnementales, techniques et électriques, les normes en vigueur et les consignes et/ou préconisations communiquées, et à ce que le logement/local ne soit notamment ni humide, ni insuffisamment aéré, et de supports appropriés permettant l'installation standard de l'équipement. A défaut, Vous serez seul responsable des conséquences liées à l'installation non conforme du Boîtier Fibre au sein de son logement/local ainsi qu'à celle du(des) Matériel(s), ou à son défaut d'installation ou d'utilisations.

Une fois son intervention réalisée, le technicien Vous demandera de signer le compte-rendu d'intervention en votre qualité de Client, en attestant que les travaux de raccordement ont été réalisés correctement et que la connexion Internet fonctionne ou à défaut que l'intervention n'a pu aboutir (par exemple pour cause de travaux nécessaires sur le domaine privé). Nous Vous recommandons de lire avec attention le contenu de ce compte-rendu et d'y consigner toute anomalie, dégradation ou dysfonctionnement dans la mesure où ce document atteste que le raccordement a été réalisé dans les règles de l'art et est opérationnel le cas échéant (il aura donc valeur de preuve de votre consentement aux résultats de l'intervention). En cas de désaccord, nous Vous recommandons de ne pas signer le compte-rendu d'intervention et d'en avertir Nordnet immédiatement lors de l'intervention et au plus tard dans un délai d'un jour ouvré suivant l'installation ou la découverte du dommage, en documentant la signalisation notamment à l'aide de photos de l'installation ou des éventuelles dégradations. Un avis de Nordnet, de l'Opérateur ou de la personne mandatée par lui pour l'installation est nécessaire avant d'engager tous travaux ou frais liés.

Par ailleurs, Vous vous engagez à ne pas modifier, déplacer, ou altérer le Boîtier Fibre et le câble.

L'Opérateur exploitant le réseau Fibre, comme Nordnet, ne seront en aucun cas responsables du raccordement, de l'installation ou de la mise en service de tout appareil que vous connecterez au Boîtier Fibre, en ce compris le(s) Matériel(s) de connexion vendu(s), loué(s) ou mis à votre disposition par Nordnet, tels que la NordnetBox ou encore, en cas de souscription de l'Option, le(s) décodeur(s) TV ou boîtiers CPL.

Ces dispositions devront être respectées pendant toute la durée du Contrat et seront applicables à toute intervention que devrait par la suite effectuer l'Opérateur exploitant le réseau Fibre sur votre équipement ou dans le cadre de votre logement/local.

Si Vous bénéficiez précédemment d'une offre d'accès Internet avec la technologie Fibre, l'activation de l'accès au réseau Fibre peut entraîner l'écrasement du lien d'accès Internet précédemment ouvert. Nordnet attire votre attention sur le fait que Vous pourrez être néanmoins tenu de démarches complémentaires afin de vous assurer de la bonne résiliation des services auprès de votre prestataire actuel.

Par ailleurs, la souscription de l'Offre Internet Fibre LASER de Nordnet vaut mandat de votre part donné à Nordnet pour réaliser toute opération de brassage sur le Boîtier Fibre au sein de votre logement/local.

Si le raccordement de votre logement/local est impossible, que ce soit en raison de votre absence, de la non-conformité de votre logement/local ou desserte interne, notamment en l'absence de réalisation des travaux Vous incombant sur la partie privative de votre logement/local dans les délais, de l'inéligibilité de votre logement/local, ou encore de difficultés empêchant de procéder au raccordement (etc.), votre Commande sera annulée.

### 5.2 Activation des Services

L'activation des Services nécessite la mise en service préalable du lien d'accès Internet par le biais de votre éligibilité définitive et de votre raccordement au réseau Fibre. Elle se fera dans un délai maximal de quarante-cinq (45) jours à compter du traitement de votre Commande complète et valide par Nordnet, sous réserve que les conditions d'accès à l'Offre précitée soient toutes remplies. Ce délai peut être allongé en fonction de vos disponibilités et du rendez-vous fixé avec l'installateur désigné par l'Opérateur exploitant le réseau Fibre, ainsi qu'à l'occasion des différentes étapes composant l'accès à l'Offre, que ce soit de votre fait, du fait d'un tiers, de l'évolution du réseau Fibre concerné (cf. article 5 « Accès à l'Offre »).

Le Service d'accès Internet, le Service VoIP et le cas échéant l'Option WiBox.tv, ne sont accessibles qu'après installation et activation des Matériels mis à votre disposition.

Nordnet met à votre disposition, aux conditions visées au Bon de Commande :

- une NordnetBox (dont le port 25 est bloqué par défaut pour limiter la réception des spams) Vous permettant de Vous relier au Service d'accès Internet et de bénéficier du Service de téléphonie par Internet. Un firewall est intégré à la NordnetBox pour la protéger des risques de piratage téléphonique notamment.
- si Vous bénéficiez de l'Option Décodeur TV dans le cadre d'une Offre Internet Fibre LASER Confort et Prestige, ou si Vous conservez cette Option dans le cadre d'une migration, un (ou deux le cas échéant) décodeur(s) TV,
- si Vous bénéficiez de l'Option WiBox.tv, un (ou deux le cas échéant) décodeur(s) TV,
- et éventuellement en cas de souscription à l'Option « Boitiers CPL », un lot de deux boitiers CPL (ou plusieurs, dans la limite de six lots maximum).

Nordnet n'est en aucun cas responsable du raccordement, de l'installation ou de la mise en service de tout Matériel ou appareil.

Les Matériels doivent être installés et utilisés selon les termes du guide d'installation fourni et/ou disponible dans la partie « Assistance » du Site Nordnet et les recommandations fournis par Nordnet, ainsi que les principes rappelés ci-avant concernant le raccordement. L'installation ne doit pas être réalisée dans une pièce inappropriée (ex : combles), humide, trop chauffée ou trop froide, non suffisamment aérée.

Il Vous appartient d'activer les Services à partir de votre ordinateur (de type PC ou Mac disposant d'un navigateur Internet).

A défaut, le Client sera seul responsable des conséquences liées à l'installation non conforme du(des) Matériel(s), au défaut d'utilisation et à l'impact possible sur la qualité des Services qui pourrait également s'ensuire.

Pour bénéficier au mieux des Services, le Client doit disposer d'un ordinateur, d'appareils et de connectiques compatibles avec les caractéristiques de l'Offre, qui doivent permettre de supporter le débit proposé dans le cadre de l'Offre et répondre le cas échéant à la configuration minimale qui peut être requise selon les Services (documentation fournie ou disponible sur simple demande auprès de Nordnet).

Ces conditions doivent être maintenues pendant toute la durée du Contrat.

Si Vous bénéficiez de l'Option « Décodeur TV » (Option non disponible à la souscription initiale, disponible uniquement dans le cadre de la migration d'un Client bénéficiant d'ores et déjà de l'Option Décodeur TV), elle doit par ailleurs être activée, et ce pour chaque décodeur TV, par vos soins via votre Espace Client ou sur demande auprès de nos services (cf. article 23 « Notifications » des Conditions Générales).

De même le Forfait Mobile nécessite la transmission d'informations et de pièces justificatives.

Si Vous disposez du Service en ligne de Presse Numérique, Vous devez également procéder à son activation depuis le site Internet [www.cafeyn.co](http://www.cafeyn.co) en renseignant le code d'activation disponible dans votre Espace Client à la rubrique dédiée.

En outre, si Vous bénéficiez de l'Antivirus Securitoo Intégral, une activation de votre part est nécessaire en suivant les indications fournies dans l'email d'activation.

Une fois le(s) Matériel(s) installé(s), à l'aide des éléments personnels d'identification, à savoir (identifiant de connexion, mot de passe de connexion, identifiant de messagerie, adresse de messagerie, mot de passe de messagerie reçus), Vous pouvez accéder et paramétrer le cas échéant les Services.

Comme indiqué au sein de l'article 11.2 des Conditions Générales, il est rappelé que le Client est responsable des Matériels sous sa garde. Il supporte ainsi et assure la charge notamment des risques de détérioration ou de disparition des Matériels, y compris en cas d'intempéries. Il appartient donc au Client de veiller à l'entretien régulier des Matériels, dans le respect des préconisations et notices le cas échéant, afin de les maintenir en bon état de fonctionnement.

Les Matériels mis à votre disposition par Nordnet (la NordnetBox, et le cas échéant le(s) décodeur(s) TV, et/ou boitiers CPL) restent la propriété pleine et entière de Nordnet et devront lui être restitués à l'issue du Contrat ou lors de leur remplacement éventuel, dans les conditions définies à l'article 13 « Retour de Matériel » des Conditions Générales.

Par ailleurs, Vous êtes informé qu'en cas de remplacement d'un Matériel, Nordnet pourra éventuellement Vous demander de procéder à une nouvelle activation de ce Matériel via votre Espace Client afin de pouvoir continuer à bénéficier du(des) Service(s) concerné(s).

### 5.3 Débits

Sur la Zone géographique, les débits, atteignables, sous réserve d'un usage normal de la connexion Internet, a minima une fois par jour, au niveau du Boîtier Fibre installé au sein de votre logement ou local par l'Opérateur exploitant le réseau Fibre, et non de vos appareils connectés ou des sites que vous consultez, et varient en fonction des réseaux exploités par les Opérateurs. Ils sont consultables sur demande adressée auprès des services de Nordnet au 3420 (service gratuit + prix d'appel) et

au document « Territoires et Débits » annexé aux présentes et à la Fiche d'Information Standardisée relative à l'Offre.

Ils sont sujets à limitation notamment :

- en cas d'utilisation d'un équipement vétuste, et/ou non réellement compatible ou dont la qualité ou les caractéristiques ne sont pas suffisantes,
- en raison de votre installation électrique,
- en raison de la configuration de vos locaux, de vos appareils connectés, des logiciels et applicatifs installés, de leur type, de leur compatibilité, que ce soit avec vos appareils ou entre eux, ou de l'absence de mise à jour régulière de ces derniers, comme des connectiques employés et des configurations des matériels adoptés,
- en raison des applicatifs ou sites visités et de la bande passante développée au niveau de ces derniers, du nombre d'internautes les consultant simultanément,
- en cas d'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,
- en cas d'utilisation à forte consommation de trafic ou de bande passante, de partage de connexion, ou d'utilisations simultanées multiples 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 (jeux en réseau, logiciels, systèmes d'exploitation, applications, y compris en tâche de fond); de jeux en réseau; de visionnage de vidéos notamment en streaming, d'affichage d'un flux TV notamment en OTT (Over The Top : méthode de diffusion de vidéos utilisant une partie de la bande passante de la connexion Internet dans le cadre de l'Option Décodeur TV ou WiBox.tv), de téléchargement (montant ou descendant) de contenus, de données; d'usage de la VoIP, ...

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

Les débits indiqués peuvent être réduits notamment afin d'assurer une utilisation équitable d'Internet entre les utilisateurs du réseau Fibre et dans un souci de protection des installations des opérateurs, notamment en période de forte sollicitation, voire entraîner une éventuelle suspension du Service d'accès Internet :

- en cas d'usage constant de l'accès à pleine capacité,
- en cas d'usage excessif de la bande passante mutualisée entre les clients ou utilisateurs du Service, réalisé à partir de votre accès,
- en cas de signalement d'abus,
- si cet usage peut entraîner un dysfonctionnement du Service ou du réseau Fibre, des infrastructures de Nordnet, de l'opérateur exploitant le réseau fibré, ou encore d'un tiers,
- en cas de saturation du réseau fibré exploité par l'opérateur.

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

En cas de difficulté portant sur le débit accessible au niveau du Boîtier Fibre, qui résulterait d'une autre cause que celles ci-dessus visées, Vous êtes invité à contacter le Service Clients de Nordnet au 3420 (service gratuit + prix appel).

### 5.4 Restrictions d'usage

Sont exclues toutes utilisations de l'Offre Internet Fibre LASER de type mise à disposition de serveur Internet ou partage de connexion en dehors du foyer ou du local.

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

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 exercées par le biais de l'Offre.

Nordnet n'ayant pas l'obligation de contrôler la qualité et les usages des Clients ou Utilisateurs de l'Offre, elle ne sera pas tenue de faire une quelconque vérification à

ce titre, de sorte qu'il ne peut lui être reproché une inadéquation de l'Offre aux usages réalisés.

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

## 6. DUREE

Selon l'Offre, une éventuelle promotion ou spécificité telle que la modification d'abonnement, le Contrat est normalement conclu pour une durée de onze (11) mois ou vingt-trois (23) mois (selon le cas, notamment pour les anciennes Offres Internet Fibré LASER non disponibles actuellement à la commercialisation), plus le mois en cours au jour du traitement par Nordnet de votre Commande complète et valide, sous réserve de la confirmation de votre éligibilité à l'Offre. A l'issue de cette période d'engagement, à défaut de résiliation dans les conditions définies à l'article 9 « Résiliation », le Contrat se renouvellera pour une durée indéterminée, à moins que Vous n'optiez pour une éventuelle Offre de renouvellement et/ou un engagement de durée différente.

Par exception, si Vous avez choisi de payer d'avance plusieurs mensualités au titre du Contrat, alors le Contrat est conclu pour la durée la plus longue entre la période d'engagement initiale souscrite au titre de l'Offre et la durée correspondant au nombre de mensualités payées d'avance. Le cas échéant, à défaut de résiliation dans les conditions définies à l'article 9 « Résiliation » des présentes, le Contrat se renouvellera pour des périodes successives correspondant à la durée équivalant au nombre de mensualités payées d'avance, à moins que Vous n'optiez pour une éventuelle Offre de renouvellement et un engagement de durée supérieure.

Le Contrat et les éventuelles Options peuvent être résiliés à tout moment dans les conditions définies à l'article 9 « Résiliation » des présentes.

Dans le cadre du Contrat, les éventuelles Options souscrites le sont pour une durée d'un (1) mois plus le mois en cours au jour de la Commande, et sont tacitement renouvelées par périodes successives d'un mois.

La résiliation d'une Option n'entraîne pas la résiliation de l'Offre ou d'autres Options souscrites. A l'inverse, la résiliation de l'Offre entraîne la résiliation de l'(des) Option(s) éventuellement souscrite(s), sauf volonté de votre part de maintenir les Services pouvant être souscrits séparément à titre principal.

Ainsi, si Vous souhaitez maintenir votre ligne téléphonique Mobile auprès de Nordnet à l'issue du Contrat, Vous disposez de la possibilité de souscrire à une Offre Mobile séparée de Nordnet.

## 7. TARIFS ET PAIEMENT

Ces articles s'appliquent en complément de l'article 6 « Tarifs et paiement » des Conditions Générales.

### 7.1 Tarifs

Les tarifs et frais liés à l'Offre sont présentés TTC et consultables sur le Site Nordnet et/ou le Bon de commande et/ou l'Espace Client, ou encore sur demande auprès de Nordnet (cf. article 23 « Notifications » des Conditions Générales) ou via tout autre lien spécifié aux présentes, ou en annexe, à l'exception des tarifs des contenus VOD dont les tarifs sont accessibles via le décodeur TV sur votre écran TV.

Hors éventuelle offre promotionnelle, promotion des ventes ou application d'un code promo, pour toute Commande, Nordnet Vous facturera des redevances mensuelles dues au titre de l'Offre et des éventuelles Options souscrites, de même que des frais de mise en service, ainsi que des frais de résiliation (cf. Bon de commande ou sur demande auprès de Nordnet), les frais éventuellement dus en complément au titre d'une résiliation par anticipation de votre Contrat avant le terme de votre engagement (cf. article 20.1 « Paiement » des Conditions Générales) ou dus en cas de non-retour du(des) Matériel(s) loué(s) ou mis à disposition dans le cadre de l'Offre, que ce soit à l'issue du Contrat ou en cas de remplacement éventuel (selon les conditions et tarifs définis : cf. article 20.5 « Restitution du Matériel » des Conditions Générales et sur demande auprès de Nordnet) Vous seront facturés par Nordnet, ainsi que vos éventuelles consommations de téléphonie fixe et Mobile, SMS/MMS, Données Internet Mobile, non incluses dans l'Offre, selon les tarifs applicables et destinations (cf. Annexe des présentes pour la VoIP, et des Conditions Particulières de l'Offre Mobile pour la téléphonie Mobile), les contenus VOD (en cas de location, « achat » ou souscription sur votre écran TV via le décodeur TV dans le cadre de l'Option « Décodeur TV »), les éventuels frais applicables en cas d'impayés (article 6.4 « Incidents de paiement » des Conditions Générales), ou encore des éventuels frais de raccordement pouvant être appliqués selon votre Zone géographique ou les modalités de raccordement à la Fibré par l'Opérateur du réseau Fibré concerné.

Par ailleurs, Vous êtes informé qu'en cas de déplacement d'un technicien nécessitant une intervention sur le « câblage client final » du logement/local raccordé (c'est-à-dire le branchement comportant une ou plusieurs fibres optiques entre le point de branchement optique (PBO) et le Boîtier Fibré) nécessitant une remise en conformité du câblage ou du Boîtier Fibré en raison d'une destruction ou d'une dégradation du fait de l'Abonné, Nordnet pourra Vous facturer la somme de

250 euros TTC au titre de l'intervention du technicien. De même, une pénalité pour « rendez-vous non honoré » d'un montant de 144€ (cent quarante-quatre euros) pourra Vous être facturée en raison de votre absence lors du rendez-vous d'installation préalablement convenu ou encore si l'installation ne peut aboutir par votre fait (refus, fourreau bouché, ...).

### 7.2 Modalités de facturation et de règlement

Sauf si le Client choisit de payer plusieurs redevances mensuelles d'avance, les redevances dues au titre de l'Offre Internet Fibré LASER et des éventuelles Options sont facturées mensuellement, d'avance (hors conditions de paiement et facturation spécifiquement convenues avec Nordnet (cf. article 5.2 « Durée » des Conditions Générales). La première redevance mensuelle due au titre de l'Offre Internet Fibré LASER est facturée au prorata temporis à compter de la date d'activation du Service d'accès Internet par l'Opérateur exploitant le réseau Fibré concerné, jusqu'à la fin du mois correspondant. Toutefois, pour le cas particulier où le logement/local n'est pas raccordé au réseau Fibré de l'Opérateur correspondant, la facturation de l'abonnement à l'Offre commencera au jour où l'installation du Boîtier Fibré sera effective.

Les autres frais (liés à la souscription, au raccordement, ou encore à la résiliation de l'Offre, au non-retour du Matériel loué ou mis à disposition, à la rupture anticipée de votre engagement au titre du Contrat, ou en cas d'impayés) sont facturés après la survenance du fait générateur, à terme échu, de même que vos éventuelles consommations non incluses dans l'Offre relatives à la VoIP, au Mobile, ou aux contenus VOD dans le cadre de l'Option Décodeur TV le cas échéant, au cours du(des) mois suivant(s) leur consommation/Commande.

Les modalités de paiement appliquées aux éventuelles Options et consommations sont celles acceptées par le Client lors de la Commande de l'Offre et/ou utilisées au titre du paiement des redevances liées à l'Offre.

Si le montant des communications liées au Service VoIP hors forfait excédait cinquante (50) euros TTC cumulés au cours d'un mois, ou si Vous bénéficiez de l'Option Décodeur TV, si le montant des consommations VOD venait à présenter un caractère manifestement disproportionné, ou dans le cadre du Service Mobile si le montant des consommations liées aux Données Internet Mobile excédait, pour les destinations identifiées, le plafond défini aux Conditions Particulières de l'Offre Mobile (cf. article 6.2 « Modalités de facturation et de règlement »), Nordnet se réserverait la possibilité de bloquer la faculté de passer des communications VoIP hors forfait, ou dans le cadre de l'Option Décodeur TV de Vous contacter pour Vous alerter et éventuellement bloquer l'Option Décodeur TV, jusqu'au mois suivant. Vous auriez cependant la possibilité de réactiver le Service concerné, sous réserve du paiement immédiat du montant correspondant à vos consommations, sous la forme d'une avance sur facturation, en contactant Nordnet (cf. article 23 « Notifications » des Conditions Générales) ou via l'utilisation d'achats complémentaires, tels que des recharges, qui seraient proposés par Nordnet.

Des dispositions spécifiques au Service Mobile sont appliquées dans le cadre des Conditions Particulières liées aux Offres Mobile.

Vous êtes informé que Nordnet ne dispose pas des outils lui permettant de suivre en direct la consommation faite par le Client dans le cadre de la VoIP, du Mobile, et le cas échéant de la VOD dans le cadre de l'Option Décodeur TV, ces informations lui étant transmises par des opérateurs partenaires. Par conséquent, le montant de vos consommations peut dépasser le seuil de cinquante (50) euros TTC avant que Nordnet ne procède à l'éventuel blocage du Service concerné, si Nordnet use de cette faculté. En outre, le montant de vos communications de téléphonie fixe ou Mobile (Données Internet Mobile) hors forfait, ou le cas échéant de vos consommations VOD dans le cadre de l'Option Décodeur TV, qui peut Vous être annoncé par Nordnet lors du blocage du Service concerné Vous est le cas échéant transmis à titre indicatif, sous réserve des informations qui pourraient ensuite être communiquées à Nordnet par chacun des opérateurs concernés et de vos communications téléphoniques, locations ou « achats » de VOD, qui pourraient ne pas être encore enregistrés au jour du blocage.

Si la réglementation le permet et si Vous ne souhaitez pas que ces restrictions Vous soient appliquées, Nordnet Vous invite à en faire la demande expresse auprès de ses services (cf. article 23 « Notifications » des Conditions Générales).

Nordnet tient à la disposition des Clients les éléments justificatifs de leur facture, selon l'état des techniques existantes, pendant un délai d'un (1) an à compter de l'émission de la facture par Nordnet. A défaut de contestation écrite de la facture dans ce délai, la facture est réputée acceptée par le Client.

Les factures sont émises sous forme numérique et sont présentes dans votre Espace Client, accessible à l'aide de vos Identifiants personnels. Il en est de même de vos relevés de consommation. Si Vous souhaitez recevoir vos factures sous format papier, Vous pouvez en faire la demande à Nordnet (cf. article 23 « Notifications » des Conditions Générales).

Certains éléments de la facture ou du relevé de consommation peuvent apparaître en partie masqués ou présentés sous une forme générique. Vous pouvez en demander le détail à Nordnet (cf. article 23 « Notifications » des Conditions Générales).

Il est rappelé au Client que la prescription spéciale applicable en matière de communications électroniques est d'un an.

## 8. RESPONSABILITE

En complément des dispositions relatives à la responsabilité présentées au sein des Conditions Générales, et des dispositions spécifiques visées aux présentes et aux

Conditions Particulières de l'Offre Mobile, il est précisé que Nordnet n'est pas responsable des interruptions du(des) Service(s) inclus dans l'Offre ou Matériels pour la réalisation notamment d'opérations de maintenance, qu'elles soient réalisées par elle-même, les Opérateurs exploitant le réseau Fibre concernés, les prestataires de téléphonie fixe ou Mobile, délivrant l'Option Décodeur TV ou le Service en ligne de Presse Numérique, l'(les) éditeur(s) de produit(s) de sécurité informatique, de l'évolution de l'éligibilité de la Zone géographique définie par l'Opérateur exploitant le réseau Fibre concerné pouvant éventuellement entraîner des modifications du(des) Service(s) fourni(s) dans le cadre de l'Offre ou des Matériels de connexion, ou d'une décision de l'autorité compétente.

Il en est de même en cas de restrictions d'accès au réseau ou serveurs, de variations de qualité du(des) Service(s) qui résulteraient du fait d'une action, négligence ou d'une omission d'un tiers au Contrat, y compris l'Opérateur exploitant le réseau Fibre, Vous-même ou un utilisateur des Services, de la congestion, de la saturation du réseau Fibre, d'usage constant de l'accès à pleine capacité, d'usage excessif de la bande passante, de l'utilisation simultanée du(des) Service(s), ou des appareils connectés, du partage de la connexion, de l'utilisation du Wi-Fi et de type de Wi-Fi et de connectiques utilisés, de boîtiers CPL, de baies de brassage, ou d'une utilisation ou installation non conforme du(des) Matériel(s) inclus dans l'Offre ou de l'(des) appareil(s) du Client, d'un utilisateur des Services ou d'un tiers, de leur non-compatibilité totale ou partielle, du défaut d'activation ou de paramétrage des Services le cas échéant, des logiciels ou applicatifs utilisés sur les appareils, de l'installation électrique, informatique ou logicielle au sein du logement/local, du nombre d'utilisateurs des Services, notamment en simultané, et de leur niveau ou type d'utilisation, les sites Internet visités et leurs caractéristiques, de l'usage non conforme aux préconisations de Services ou Matériels, de façon indépendante à la volonté de Nordnet.

En outre, Internet n'étant pas sécurisé, les données y circulant ne sont généralement pas protégées. La protection de vos installations, matériels, logiciels et données contre tous types d'intrusions est à votre charge. Vous pouvez néanmoins bénéficier de l'Antivirus « Sécurité Intégral » (conditions et limites de responsabilité disponibles notamment au sein des Conditions Générales) dans le cadre des Offres Internet Fibre LASER Prestige, Idéal, Extra et Ultra (anciennes Offres non disponibles à la commercialisation), des Offres Internet Fibre LASER Idéal+, Extra+ et Ultra+ et en Option pour les Offres Internet Fibre LASER Essentiel et Confort (anciennes Offres non disponibles à la commercialisation) et pour l'Offre Internet Fibre LASER Vital+.

Outre les éléments précités et les dispositions de l'article 21.2 « Responsabilité du Client » des Conditions Générales ou exposés au sein des Conditions Particulières, Nordnet ne pourra être tenue responsable, ni à l'égard du Client, ni à l'égard d'un tiers pour tous les préjudices, pertes et dommages pouvant survenir notamment du fait :

- de l'utilisation par un tiers des informations, données, Identifiants, des Services inclus dans l'Offre Internet Fibre LASER dont Vous bénéficiez, le Forfait Mobile, et le cas échéant des Options souscrites (sauf faute de Nordnet),
- du réseau interne du Client, branchements, surcharges ou circuit électrique, paramétrages, logiciels ou applications, ordinateurs, appareils connectés, matériel(s) complémentaire(s) appartenant au Client ou à des tiers, installations, défaut de conformité, de compatibilité ou de paramétrages et caractéristiques ne permettant pas de bénéficier de tout ou partie des Services ou en limitant l'usage,
- du logement/local du Client, de sa configuration, de son environnement, de son installation électrique, de l'installation ou du défaut d'appareils du Client, notamment au-delà du Boîtier Fibre,
- de l'altération ou des dommages causés au(x) Matériel(s) (sauf défaut intrinsèque et le cas échéant application de la garantie légale),
- de l'installation non conforme des Matériels par le Client, et/ou du non-respect des exigences environnementales et techniques, des consignes et/ou guide d'installation, ou de l'installation dans des combles ou des pièces inappropriées, humides, insuffisamment aérées..., pour les Matériels comme les équipements de l'Opérateur exploitant le réseau Fibre au sein de son logement/local,
- d'interférences par le Client et son(ses) matériel(s) avec les équipements de Nordnet, de l'Opérateur exploitant le réseau Fibre, ou de tiers. Le Client s'engage ainsi à respecter l'environnement technique des Matériels loués, fournis ou mis à disposition par Nordnet, l'un de ses partenaires, ou l'Opérateur exploitant le réseau Fibre concerné.
- de l'utilisation non conforme de l'Offre par le Client, son cercle de famille ou tout tiers auquel il aurait permis l'accès explicitement ou implicitement, ou par négligence,
- du défaut de paramétrage par le Client des Services et Matériels,
- du non-respect des Conditions Contractuelles, et/ou des blocages ou résiliation qui pourraient en résulter,
- des éventuels risques sur la santé liés à la mise en place du Wi-Fi et des ondes liées à l'utilisation de téléphones ou Services mobiles, comme d'antennes mobiles (notez qu'en l'état actuel des connaissances, les risques ne sont pas connus) et du fait d'inconvénients liés à la technologie Wi-Fi, et plus particulièrement d'une baisse de débit liée auxdits inconvénients. L'utilisation du Wi-Fi est libre, la responsabilité de Nordnet ne pourra pas être engagée en cas d'électro sensibilité.
- de la modification de la Zone géographique par l'Opérateur exploitant le réseau Fibre concerné, comme en tant que conséquence d'une décision des Autorités, telle que l'ARCEP,
- d'altérations, dommages causés aux équipements du Client (sauf défaut intrinsèque de l'Offre),

- des conséquences liées à l'utilisation du Wi-Fi, de CPL, de baies de brassage ou à l'usage d'Internet par le Client ou un utilisateur comme de leurs navigation ou échanges sur Internet.

## 9. RESILIATION

En complément des dispositions relatives à la résiliation, présentées au sein des Conditions Générales, les dispositions suivantes sont applicables.

### 9.1 Principes généraux

Nous vous rappelons que lorsque Vous êtes lié par une période d'engagement dans le cadre de votre Offre, Vous êtes tenu, en cas de résiliation par anticipation, de payer, en une fois, lors de la résiliation effective de l'Offre, une indemnité fonction des mensualités restant dues, de la résiliation effective de l'Offre jusqu'au terme de votre engagement, conformément aux dispositions de l'article 19 des Conditions Générales précitées.

Il est précisé que la résiliation d'une Option n'entraînera pas la résiliation de l'Offre ou d'une autre Option. A l'inverse, la résiliation de l'Offre entraînera la résiliation des Services souscrits en option, sauf volonté de votre part de maintenir les Services pouvant être souscrits séparément à titre principal, ou le cas échéant dans le cadre d'une nouvelle Offre souscrite (cf. conditions applicables à la nouvelle Offre).

### 9.2 Résiliation sans faute

Vous pouvez résilier votre Offre, à tout moment, par écrit adressé à Nordnet (cf. article 23 « Notifications » des Conditions Générales). Votre demande de résiliation sera prise en compte dans un délai de dix (10) jours à compter de sa date de réception, conformément aux dispositions de l'article 19 « Résiliation » des Conditions Générales, sauf demande de prise en compte d'un délai spécifique supérieur de votre part ne pouvant excéder deux (2) mois.

En outre, en complément des dispositions de l'article 18.1 « Modification à l'initiative de Nordnet » des Conditions Générales, il est précisé que Nordnet pourra de son propre fait, notamment en cas de circonstances économiques non viables, ou à la suite d'une décision d'un Opérateur exploitant le réseau Fibre ou d'une autorité compétente, supprimer tout ou partie de l'Offre Internet Fibre LASER ou de ses Options, ou restreindre l'éligibilité au sein de la Zone géographique, pouvant ainsi entraîner la résiliation ou l'évolution des conditions et/ou caractéristiques de l'Offre sur tout ou partie de la Zone géographique, après Vous en avoir averti par écrit un minimum d'un (1) mois (à moins que l'autorité compétente le cas échéant n'exige un délai plus court) avant la mise en œuvre de la modification ou de la suppression.

Pour connaître les conséquences de la résiliation, nous Vous invitons à consulter l'article « 20. Conséquences de la cessation du Contrat ».

## Internet Fibre LASER

### Territoires éligibles et débits associés

L'Offre Internet Fibre LASER de Nordnet est disponible dans certaines communes des territoires gérés par les opérateurs d'infrastructures exploitant le réseau fibré situés au sein des départements visés ci-après, en France métropolitaine, sous réserve de l'éligibilité, du raccordement et de la viabilisation de votre logement ou local.

Les Offres Internet Fibre LASER apportent un accès Internet mutualisé. Selon les réseaux fibrés exploités, les débits atteignables a minima une fois par jour sur les territoires référencés ci-dessous peuvent varier.

N° de département	Département	Opérateur exploitant le réseau fibré	Débits	
			Débits en réception	Débits en émission
01	Ain	Li@in	De 30 Mégabits par seconde (Méga) jusqu'à 1 Gigabit par seconde (Giga)	De 30 Mégabits par seconde (Méga) jusqu'à 1 Gigabit par seconde (Giga)
02	Aisne	Aisne THD	De 30 Mégabits par seconde (Méga) jusqu'à 1 Gigabit par seconde (Giga)	De 30 Mégabits par seconde (Méga) jusqu'à 1 Gigabit par seconde (Giga)
04	Alpes-de-Haute-Provence	PACT	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga
05	Hautes-Alpes	PACT	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga
06	Alpes-Maritimes	THD06	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga
07	Ardèche	ADTIM	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 300 Méga
08	Ardennes	Losange	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga
10	Aube	Losange	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga
11	Aude	Emeraude THD	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga
04, 05, 13	Bouches-du-Rhône	Zone PACA incluse dans SFMD	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	Jusqu'à 200 Meg
14	Calvados	Tutor Côte Fleurie	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 1 Giga
		Tutor Calvados	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 1 Giga
16	Charente	Charente Numérique	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 300 Méga
18	Cher	Berry Fibre Optique	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 300 Méga
19	Corrèze	DORSAL	De 30 Méga jusqu'à 1	De 10 Méga jusqu'à

			Giga	300 Méga
21	Côte d'Or	Coraiï	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga
23	Creuse	DORSAL	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 300 Méga
2A, 2B	Corse	Corsica Fibra	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	Jusqu'à 200 Meg
24	Dordogne	Périgord Numérique	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 300 Méga
25	Doubs	Doubs la Fibre	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga
26	Drôme	ADTIM	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 300 Méga
27	Eure	Eurek@	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga
30	Gard	Wigard	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	Jusqu'à 200 Meg
31	Haute-Garonne	Fibre31	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga
33	La Gironde	Gironde Très Haut Débit GTHD	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	Jusqu'à 300 Meg
34	Hérault	Hérault Très Haut débit	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 1 Giga
36	Indre	Berry Fibre Optique	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 300 Méga
37	Indre-et-Loire	Val de Loire Fibre	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 400 Méga
38	Isère	ISER	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	Jusqu'à 200 Meg
40	Landes	SYDEC 40	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 300 Méga
41	Loir-et-Cher	Val de Loire Fibre	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 400 Méga
42	Loire	THD 42	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 300 Méga
44	Loire Atlantique	FI44	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 300 Méga
12, 46, 48	Lot/Lozère/Aveyron	Alliance Très Haut Débit	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	Jusqu'à 300 Meg
47	Lot-et-Garonne	Lot et Garonne Numérique	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 300 Méga
49	Maine-et-Loire	Anjou Fibre	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 400 Méga
50 (ce réseau n'accueille plus de nouveaux clients)	Manche (ce réseau n'accueille plus de nouveaux clients)	Manche Numérique (ce réseau n'accueille plus de nouveaux clients)	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga
51	Marne	Losange	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga

52	<b>Haute-Marne</b>	Losange	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga
53	<b>Laval</b>	Laval THD	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	Jusqu'à 300 Meg
53	<b>Mayenne</b>	Mayenne Fibre	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	Jusqu'à 300 Meg
54	<b>Meurthe-et-Moselle</b>	Tutor Nancy	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 1 Giga
		Losange	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga
55	<b>Meuse</b>	Losange	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga
56	<b>Morbihan</b>	Rev@	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga
57	Communauté de Communes <b>Rives de Moselle</b>	Altitude Infrastructure	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga
58	<b>Nièvre</b>	Nivertel	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 300 Méga
59	<b>Nord</b>	Dunkerque Grand Littoral Networks	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga
		THD 59-62	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 300 Méga
		Covage THD	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 1 Giga
62	<b>Pas-de-Calais</b>	THD 59-62	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 300 Méga
64	<b>Pyrénées-Atlantiques</b>	THD64	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	Jusqu'à 200 Meg
66	<b>Pyrénées-Orientales</b>	Numérique66	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga
67	<b>Bas-Rhin</b>	Rosace	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga
68	<b>Haut-Rhin</b>	Rosace	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga
70	<b>Haute-Saône</b>	Haute-Saône Numérique	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 300 Méga
72	<b>Sarthe</b>	Sartel	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 300 Méga
74	<b>Haute-Savoie</b>	Syane	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 1 Giga
77	<b>Seine-et-Marne</b>	Seine-et-Marne THD	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 1 Giga
78	<b>Yvelines</b>	Yvelines Fibre	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 400 Méga
80	<b>Somme</b>	Tutor Somme	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 1 Giga
82	<b>Tarn-et-Garonne</b>	Octogone Fibre	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga

<b>83</b>	<b>Var</b>	Var Très Haut Débit	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	Jusqu'à 300 Meg
<b>84</b>	<b>Vaucluse</b>	Vaucluse Numérique	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 300 Méga
<b>87</b>	<b>Haute-Vienne</b>	DORSAL	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 300 Méga
<b>88</b>	<b>Vosges</b>	Losange	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga
<b>91</b>	<b>Essonne</b>	Seine Essonne Très Haut Débit	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 1 Giga
		Tutor Europ'Essonne	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 1 Giga
		Tutor Sequantic Telecom	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 1 Giga
<b>95</b>	<b>Val d'Oise</b>	Val d'Oise Fibre	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 400 Méga

Les débits minimum et maximum visés ci-dessus dans le cadre du Service d'accès Internet dépendent de la Zone géographique concernée et de l'opérateur d'infrastructures exploitant le réseau fibré. Ils s'entendent comme ceux disponibles, sous réserve d'un usage normal de la connexion Internet, au moins une fois par jour, au niveau du boîtier fibre (prise terminale optique (PTO) ou ONT (Optical Network Termination) installé au sein de votre logement ou local par l'opérateur d'infrastructures exploitant le réseau fibré et/ou de l'équipement)), et non de vos appareils connectés ou des sites que vous consultez. Ils sont sujets à limitation notamment :

- en cas d'utilisation d'un équipement vétuste, et/ou non réellement compatible ou dont la qualité ou les caractéristiques ne sont pas suffisantes,
- en raison de votre installation électrique,
- en raison de la configuration de vos locaux, de vos appareils connectés, des logiciels et applicatifs installés, de leur type, de leur compatibilité, que ce soit avec vos appareils ou entre eux, ou de l'absence de mise à jour régulière de ces derniers, comme des connectiques employés et des configurations des matériels adoptés,
- en raison des applicatifs ou sites visités et de la bande passante développée au niveau de ces derniers, du nombre d'internautes les consultant simultanément,
- en cas d'usage du Wi-Fi, d'utilisation de boîtiers CPL, d'une baie de brassage, ou de tout autre équipement intermédiaire permettant la réception de la connexion Internet,
- en cas d'utilisation à forte consommation de trafic ou de bande passante, de partage de connexion, ou d'utilisations simultanées multiples 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 (jeux en réseau, logiciels, systèmes d'exploitation, applications, y compris en tâche de fond); de jeux en réseau; de visionnage de vidéos notamment en streaming, d'affichage d'un flux TV notamment en OTT (Over The Top : méthode de diffusion de vidéos utilisant une partie de la bande passante de la connexion Internet dans le cadre du Service TV), de téléchargement (montant ou descendant) de contenus, de données; d'usage de la VoIP, ...

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

Les débits indiqués peuvent être réduits notamment afin d'assurer une utilisation équitable d'Internet entre les utilisateurs du réseau fibré et dans un souci de protection des installations des opérateurs d'infrastructures exploitant ledit réseau, notamment en période de forte sollicitation, voire entraîner une éventuelle suspension du Service d'accès Internet :

- en cas d'usage constant de l'accès à pleine capacité,
- en cas d'usage excessif de la bande passante mutualisée entre les clients ou utilisateurs du Service, réalisé à partir de votre accès,
- en cas de signalement d'abus,

- si cet usage peut entraîner un dysfonctionnement du Service ou du réseau fibré, des infrastructures de Nordnet, de l'opérateur exploitant le réseau fibré, ou encore d'un tiers,
- en cas de saturation du réseau fibré exploité par l'opérateur.

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

Pour toute information complémentaire ou réclamation portant sur les débits, vous êtes invité à contacter le Service clients de Nordnet au 3420 (service gratuit + prix appel).

## **Installation du boîtier fibre optique**

Une fois votre commande complète et valide (en particulier sous réserve de l'éligibilité et du raccordement de votre logement/local), vous serez contacté par téléphone afin de vous proposer des créneaux horaires pour l'intervention d'un technicien désigné par l'opérateur d'infrastructures exploitant le réseau fibré. A l'occasion de ce rendez-vous, si vous ne disposez pas encore d'un boîtier fibre optique (Point de Terminaison Optique (PTO) – Optical Network Termination (ONT)), l'opérateur d'infrastructures exploitant le réseau fibré devra procéder à l'installation « standard » dudit boîtier (l'installation « standard » définie unilatéralement par l'opérateur n'inclut pas les frais d'adduction ni les raccordements complémentaires, esthétiques et/ou de confort que vous pourriez souhaiter. Si vous sollicitez des travaux ne rentrant pas dans l'installation « standard », ils sont à votre charge et soumis à l'acceptation expresse et préalable d'un devis spécifique).

De plus, dans tous les cas, le technicien mandaté par l'opérateur d'infrastructures exploitant le réseau fibré mettra en service votre connexion fibre. Dès lors, vous pourrez installer la NordnetBox (et les autres matériels éventuellement fournis par Nordnet) afin d'accéder aux services inclus dans votre abonnement Internet Fibre LASER. **Sur le réseau exploité par Dunkerque Grand Littoral Networks (59) :**

Sauf exception, le boîtier installé chez vous par l'opérateur d'infrastructures exploitant le réseau fibré est déjà raccordé au réseau fibre optique. Il suffit donc de raccorder à ce boîtier la NordnetBox (et les autres matériels éventuellement fournis par Nordnet) pour profiter des services inclus dans votre abonnement Internet Fibre LASER. Si le boîtier fibre n'a pas encore été installé, Nordnet réalisera les démarches nécessaires auprès de l'opérateur exploitant le réseau fibré pour procéder au raccordement.

## CONDITIONS PARTICULIERES OFFRES MOBILE

Version du 30 mai 2022

### 1. OBJET ET PREAMBULE

Nordnet, dont les coordonnées sont précisées à l'article « Notifications » des Conditions Générales applicables aux services et produits Nordnet, propose les Offres Internet Mobile, aux Clients éligibles et/ou situés au sein de la Zone géographique, dans les conditions définies aux présentes.

Les présentes Conditions Particulières complètent les termes et conditions des Conditions Générales précitées s'agissant des Offres « Mobile ».

### 2. DEFINITIONS

Les termes et expressions suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné ci-dessous s'ils apparaissent avec leur première lettre en majuscule, qu'ils soient au singulier ou au pluriel dans le présent Contrat :

**Carte SIM** (Subscriber Identity Module) ou « module d'identité de l'abonné » : Carte à puce sécurisée contenant un microcontrôleur et de la mémoire permettant d'accéder à un réseau mobile.

**Code PUK** : Code composé de 8 chiffres Vous permettant de débloquer votre téléphone après 3 mauvaises saisies de votre code d'accès à la Carte SIM de votre téléphone mobile (code PIN).

**DROM** : Départements et Régions d'Outre-mer dont le détail est indiqué au sein de l'Annexe tarifaire.

**Internet Mobile** : Service permettant au Client de naviguer sur Internet à partir d'un téléphone mobile compatible, dont les échanges sont comptabilisés en kilo-octets (Ko) ou en mégaoctets (Mo) par mois, Service également dénommé « Données Internet ».

**GSM** (Global System for Mobile Communications) ou « système global pour les communications mobiles » : Norme européenne de radiotéléphonie numérique.

**MMS** (Multimedia Messaging Service) ou « service de messagerie multimédia » : Système permettant d'émettre et de réceptionner des messages multimédia (transmission de photos, d'enregistrements audio et/ou vidéos).

**Offre(s) Mobile** : Offre(s) MVNO proposée(s) par Nordnet, s'appuyant sur le réseau Orange, permettant notamment d'émettre et de recevoir des appels, des SMS et MMS, et d'échanger des Données Internet, via un téléphone mobile.

**Opérateur technique** : Société qui assure la conception, la construction et l'exploitation du réseau mobile. L'Opérateur technique de Nordnet dans le cadre des Offres Mobile est la Société Orange.

**Roaming** (itinérance) : Faculté pour le Client de pouvoir appeler ou être appelé, émettre et recevoir des SMS et MMS, échanger des Données Internet via le réseau d'un autre opérateur lorsque le Client se trouve à l'étranger, dans une zone qui n'est pas couverte par l'Opérateur technique. La liste des pays et des tarifs applicables est disponible en Annexe des présentes.

**SMS** (Short Message Service) ou « service de message court » : Système permettant d'émettre et de réceptionner de courts messages textuels via des ondes électromagnétiques.

**WAP** (Wireless Application Protocole) ou « protocole de communication sans fil » : Standard d'accès à des services en ligne depuis des terminaux sans fil (notamment pour téléphones mobiles) pour la gestion de programmes sur ces terminaux.

**WEB** (World Wide Web ou www.) : Système hypermédia permettant d'accéder à des ressources du réseau Internet.

**Zone de couverture** : Zone au sein de laquelle est accessible le réseau de l'Opérateur technique, et est émis le Service et l'Offre Mobile, soit en France métropolitaine vers la France métropolitaine. La carte de la Zone de couverture du réseau Orange, en France métropolitaine, est consultable à l'adresse : <http://couverture-mobile.orange.fr/mapV3/mobile/>.

**Zone Europe** : zone tarifaire liée comprenant les territoires suivants : Acores(les), Aland(les îles), Allemagne, Andorre, Autriche, Baléares(les), Belgique, Bulgarie, Canarie(îles), Chypre, Corfou (île), Crète, Croatie, Cyclades(les), Danemark, Espagne, Estonie, Féroé(îles), Finlande, Gibraltar, Grèce, Guernesey, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Lichtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte (île de), Man (île de), Norvège, Pays-Bas, Pologne, République Tchèque, Rhodes(île), Roumanie,

Royaume-Uni, Saint-Barthélemy, Saint-Martin(île), San marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Vatican.

### 3. SOUSCRIPTION

Vous pouvez procéder à la Commande de l'Offre, ou à son activation si Vous êtes déjà Client de l'une des Offres d'Accès Internet de Nordnet comprenant un Forfait Mobile, via votre Espace Client, ou dans les conditions visées aux Conditions Générales.

Néanmoins, pour finaliser votre souscription ou l'activation de l'Offre Mobile, selon le cas, Vous devrez nous faire parvenir sous trente (30) jours à compter de votre Commande, les documents suivants, pour le titulaire de la ligne Mobile (c'est-à-dire le cas échéant le titulaire de l'ensemble de l'abonnement auquel est rattaché le Service Mobile souscrit) :

- un justificatif d'identité en cours de validité et lisible :
  - o une copie de la Carte Nationale d'Identité délivrée par l'Etat français 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 françaises ;
- si votre adresse est différente de celle figurant sur votre justificatif d'identité, un justificatif de domicile : une copie lisible
  - o d'une facture d'eau, d'électricité, de gaz ou de téléphone fixe datant de moins de trois (3) mois ;
  - o ou d'une quittance de loyer (moins de 3 mois).

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

- Pour les sociétés enregistrées au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS) :
  - o un extrait K-bis datant de moins de six (6) mois,
  - o une copie d'un justificatif d'identité en cours de validité du représentant légal visé au K-bis (cf. pièces admises ci-dessus),
  - o si Vous n'êtes pas visé au sein du K-bis fourni, un pouvoir signé du représentant légal de la société.
- Pour les autres personnes morales non enregistrées au RCS :
  - o une copie des statuts ou toute autre pièce justificative de l'existence légale de la personne morale faisant apparaître le nom du responsable et l'adresse de l'organisme,
  - o la preuve que l'organisme a été déclaré auprès de la préfecture ou sous-préfecture ou reconnue par une administration, juridiction ou organisme professionnel (ex : pour les mairies : copie du récépissé du procès-verbal de la délibération du conseil municipal désignant le maire, délivré par la préfecture ou sous-préfecture),
  - o une copie d'un justificatif d'identité en cours de validité du représentant légal visé au K-bis (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, le Contrat sera résolu de plein droit.

### 4. ACCES ET CONTENU DE L'OFFRE MOBILE

#### 4.1 Description de l'Offre Mobile

##### 4.1.1 Présentation Générale

L'Offre Mobile proposée par Nordnet, fournie via les réseaux publics de télécommunications GSM et/ou 3G, 3G+ et 4G de l'Opérateur technique, comprend notamment les Services de communication suivants :

- le Service de téléphonie mobile,

- le Service d'émission et réception de SMS/MMS,
- le Service « Internet Mobile ».

L'Offre Mobile est disponible dans la Zone de couverture. Hors de cette Zone, il Vous est possible d'y accéder en passant par le « Roaming » pour les pays concernés. Le détail des coûts et la liste des pays concernés sont disponibles en Annexe des présentes.

L'Offre Mobile est adaptée à un usage résidentiel ou professionnel limité.

#### 4.1.2 Présentation des Offres

La ligne de téléphonie Mobile et la Carte SIM (à moins que Vous n'en disposiez comme composante d'une Offre d'Accès Internet souscrite par ailleurs) seront facturées par Nordnet, comme les consommations hors forfaits ou Commandes complémentaires souscrites, aux tarifs indiqués lors de la Commande ainsi que sur le site Nordnet, notamment à la page <https://www.nordnet.com/corporate/tarifs>, et concernant la Carte SIM à l'Annexe tarifaire ci-après.

- **Ligne Mobile (uniquement disponible pour les Offres d'Accès Internet de Nordnet comprenant une Ligne Mobile incluse)**

L'Offre Mobile permet ainsi au Client d'appeler les fixes et mobiles, d'envoyer et de recevoir des SMS et MMS, et d'accéder à l'Internet Mobile. Les communications (appels, SMS/MMS, Internet Mobile) sont facturées à la consommation, à la seconde pour les appels, à l'unité pour les SMS/MMS et au kilo-octet pour les Données Internet, par communication, en fonction des tarifs en vigueur et des destinations d'appels, des messages SMS/MMS ou des accès à Internet, ou des numéros courts ou spéciaux majorés joints, auquel s'ajoute un coût de mise en relation, variable en fonction du numéro joint et de sa destination, et de votre localisation lors de l'émission de l'appel, du message SMS/MMS et de l'accès à l'Internet Mobile. Les tarifs et destinations sont disponibles en annexe des présentes, sur le site Nordnet ou encore sur demande auprès de Nordnet (cf. Article 23 « Notifications » des Conditions Générales).

En complément de ce qui Vous sera facturé par Nordnet, un coût de service, défini par votre correspondant, pourra Vous être facturé, pour toute communication, notamment vers les numéros courts ou spéciaux majorés.

Le service MMS est limité à 600 Ko par envoi.

Le service Internet Mobile Vous permet d'accéder au WAP/WEB sur les réseaux GSM Edge, 3G, 3G+, 4G et H+. La disponibilité du réseau dépend de votre position au sein de la Zone de couverture et de la compatibilité de votre téléphone mobile (Cf. les articles suivants).

- **Forfait 100 Mo (non bloqué)**

Vous bénéficiez de deux heures (2h) de crédit « temps d'appel », Vous permettant d'effectuer des communications depuis la France métropolitaine vers les fixes et mobiles de France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM, la Zone Europe, vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés. Au-delà, les communications Vous seront facturées dans les conditions définies ci-dessous (tarifs disponibles en Annexe des présentes, sur le site Nordnet ou encore sur demande auprès de Nordnet (cf. Article 23 « Notifications » des Conditions Générales)).

Vous bénéficiez de l'envoi de SMS/MMS en illimité depuis la France métropolitaine vers la France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM, la Zone Europe, vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés, dans la limite de 250 correspondants différents par mois. Le service MMS est limité à 600 Ko par envoi.

Le service Internet Mobile Vous permet d'accéder au WAP/WEB sur les réseaux GSM Edge, 3G, 3G+, 4G et H+. La disponibilité du réseau dépend de votre position au sein de la Zone de couverture et de la compatibilité de votre téléphone mobile (Cf. les articles suivants).

Vous bénéficiez de 100 mégaoctets (Mo) de Données Internet à utiliser par mois, en France métropolitaine, dans les DROM et dans les pays de la Zone Europe. Une fois ce volume de Données Internet utilisé, votre débit sera plafonné à 128 kilobits par seconde jusqu'à la prochaine réinitialisation mensuelle de votre forfait.

Nordnet avertira l'utilisateur de la ligne mobile par SMS lorsque 80% du volume de Données Internet sera utilisé, puis lorsqu'il en aura utilisé la totalité. Si vous ne souhaitez pas que votre débit soit limité, Vous avez la possibilité d'acheter une recharge dans les conditions définies ci-après.

Aucun report de vos éventuelles minutes ou des Données Internet non-consommées ne pourra être réalisé sur votre période de facturation suivante.

- **Forfait 1 Go (non bloqué)**

Vous bénéficiez de la possibilité de passer des appels illimités depuis la France métropolitaine vers les fixes et mobiles de France métropolitaine, et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés. Au-delà, les communications Vous seront facturées dans les conditions définies ci-dessous (tarifs disponibles en Annexe des présentes, sur le site Nordnet ou encore sur demande auprès de Nordnet (cf. Article 23 « Notifications » des Conditions Générales)).

Vous bénéficiez de l'envoi de SMS/MMS en illimité depuis la France métropolitaine vers la France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés, dans la limite de 250 correspondants différents par mois. Le service MMS est limité à 600 Ko par envoi.

Le service Internet Mobile Vous permet d'accéder au WAP/WEB sur les réseaux GSM Edge, 3G, 3G+, 4G et H+. La disponibilité du réseau dépend de votre position au sein de la Zone de couverture et de la compatibilité de votre téléphone mobile (Cf. les articles suivants).

Vous bénéficiez de 1 giga-octet (Go) de Données Internet à utiliser par mois, en France métropolitaine, dans les DROM, dans les pays de la Zone Europe. Une fois ce volume de Données Internet utilisé, votre débit sera plafonné à 128 kilobits par seconde jusqu'à la prochaine réinitialisation mensuelle de votre forfait. Nordnet avertira l'utilisateur de la ligne mobile par SMS lorsque 80% du volume de Données Internet sera utilisé, puis lorsqu'il en aura utilisé la totalité. Si vous ne souhaitez pas que votre débit soit limité, Vous avez la possibilité d'acheter une recharge dans les conditions définies ci-après.

Aucun report des Données Internet non-consommées ne pourra être réalisé sur votre période de facturation suivante.

- **Forfait 5 Go (non bloqué)**

Vous bénéficiez de la possibilité de passer des appels illimités depuis la France métropolitaine vers les fixes et mobiles de France métropolitaine, et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés. Au-delà, les communications Vous seront facturées dans les conditions définies ci-dessous (tarifs disponibles en Annexe des présentes, sur le site Nordnet ou encore sur demande auprès de Nordnet (cf. Article 23 « Notifications » des Conditions Générales)).

Vous bénéficiez de l'envoi de SMS/MMS en illimité depuis la France métropolitaine vers la France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés, dans la limite de 250 correspondants différents par mois. Le service MMS est limité à 600 Ko par envoi.

Le service Internet Mobile Vous permet d'accéder au WAP/WEB sur les réseaux GSM Edge, 3G, 3G+, 4G et H+. La disponibilité du réseau dépend de votre position au sein de la Zone de couverture et de la compatibilité de votre téléphone mobile (Cf. les articles suivants).

Vous bénéficiez de 5 giga-octets (Go) de Données Internet à utiliser par mois, en France métropolitaine, dans les DROM et dans les pays de la Zone Europe. Une fois ce volume de Données Internet utilisé, votre débit sera plafonné à 128 kilobits par seconde jusqu'à la prochaine réinitialisation mensuelle de votre forfait. Nordnet avertira l'utilisateur de la ligne mobile par SMS lorsque 80% du volume de Données Internet sera utilisé, puis lorsqu'il en aura utilisé la totalité. Si vous ne souhaitez pas que votre débit soit limité, Vous avez la possibilité d'acheter une recharge dans les conditions définies ci-après.

Aucun report des Données Internet non-consommées ne pourra être réalisé sur votre période de facturation suivante.

- **Forfait 20 Go (non bloqué)**

Vous bénéficiez de la possibilité de passer des appels illimités depuis la France métropolitaine vers les fixes et mobiles de France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés. Au-delà, les communications Vous seront facturées dans les conditions définies ci-dessous (tarifs disponibles en Annexe des présentes, sur le site Nordnet ou encore sur demande auprès de Nordnet (cf. Article 23 « Notifications » des Conditions Générales)).

Vous bénéficiez de l'envoi de SMS/MMS en illimité depuis la France métropolitaine vers la France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe, vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés, dans la limite de 250 correspondants différents par mois. Le service MMS est limité à 600 Ko par envoi.

Le service Internet Mobile Vous permet d'accéder au WAP/WEB sur les réseaux GSM Edge, 3G, 3G+, 4G et H+. La disponibilité du réseau dépend de votre position au sein de la Zone de couverture et de la compatibilité de votre téléphone mobile (Cf. les articles suivants).

Vous bénéficiez de 20 giga-octets (Go) de Données Internet à utiliser par mois, en France métropolitaine, dans les DROM et dans les pays de la Zone Europe. Une fois ce volume de Données Internet utilisé, votre débit sera plafonné à 128 kilobits par seconde jusqu'à la prochaine réinitialisation mensuelle de votre forfait. Nordnet avertira l'utilisateur de la ligne mobile par SMS lorsque 80% du volume de Données Internet sera utilisé, puis lorsqu'il en aura utilisé la totalité. Si vous ne souhaitez pas que votre débit soit limité, Vous avez la possibilité d'acheter une recharge dans les conditions définies ci-après.

Aucun report des Données Internet non-consommées ne pourra être réalisé sur votre période de facturation suivante.

- **Forfait 30 Go (non bloqué)**

Vous bénéficiez de la possibilité de passer des appels illimités depuis la France métropolitaine vers les fixes et mobiles de France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés. Au-delà, les communications Vous seront facturées dans les conditions définies ci-dessous (tarifs disponibles en Annexe des présentes, sur le site Nordnet ou encore sur demande auprès de Nordnet (cf. Article 23 « Notifications » des Conditions Générales)).

Vous bénéficiez de l'envoi de SMS/MMS en illimité depuis la France métropolitaine vers la France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe, vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés, dans la limite de 250 correspondants différents par mois. Le service MMS est limité à 600 Ko par envoi.

Le service Internet Mobile Vous permet d'accéder au WAP/WEB sur les réseaux GSM Edge, 3G, 3G+, 4G et H+. La disponibilité du réseau dépend de votre position au sein de la Zone de couverture et de la compatibilité de votre téléphone mobile (Cf. les articles suivants).

Vous bénéficiez de 30 giga-octets (Go) de Données Internet à utiliser par mois, en France métropolitaine, dans les DROM et dans les pays de la Zone Europe. Une fois ce volume de Données Internet utilisé, votre débit sera plafonné à 128 kilobits par seconde jusqu'à la prochaine réinitialisation mensuelle de votre forfait. Nordnet avertira l'utilisateur de la ligne mobile par SMS lorsque 80% du volume de Données Internet sera utilisé, puis lorsqu'il en aura utilisé la totalité. Si vous ne souhaitez pas que votre débit soit limité, Vous avez la possibilité d'acheter une recharge dans les conditions définies ci-après.

Aucun report des Données Internet non-consommées ne pourra être réalisé sur votre période de facturation suivante.

- **Forfait 40 Go (non bloqué)**

Vous bénéficiez de la possibilité de passer des appels illimités depuis la France métropolitaine vers les fixes et mobiles de France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors

numéros courts et numéros spéciaux majorés. Au-delà, les communications Vous seront facturées dans les conditions définies ci-dessous (tarifs disponibles en Annexe des présentes, sur le site Nordnet ou encore sur demande auprès de Nordnet (cf. Article 23 « Notifications » des Conditions Générales)).

Vous bénéficiez de l'envoi de SMS/MMS en illimité depuis la France métropolitaine vers la France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés, dans la limite de 250 correspondants différents par mois. Le service MMS est limité à 600 Ko par envoi.

Le service Internet Mobile Vous permet d'accéder au WAP/WEB sur les réseaux GSM Edge, 3G, 3G+, 4G et H+. La disponibilité du réseau dépend de votre position au sein de la Zone de couverture et de la compatibilité de votre téléphone mobile (cf. les articles suivants).

Vous bénéficiez de 40 giga-octets (Go) de Données Internet à utiliser par mois, en France métropolitaine, dans les DROM et dans les pays de la Zone Europe. Une fois ce volume de Données Internet utilisé, votre débit sera plafonné à 128 kilobits par seconde jusqu'à la prochaine réinitialisation mensuelle de votre forfait. Nordnet avertira l'utilisateur de la ligne mobile par SMS lorsque 80% du volume de Données Internet sera utilisé, puis lorsqu'il en aura utilisé la totalité. Si vous ne souhaitez pas que votre débit soit limité, Vous avez la possibilité d'acheter une recharge dans les conditions définies ci-après.

Aucun report des Données Internet non-consommées ne pourra être réalisé sur votre période de facturation suivante.

- **Forfait 60 Go (non bloqué)**

Vous bénéficiez de la possibilité de passer des appels illimités depuis la France métropolitaine vers les fixes et mobiles de France métropolitaine, et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés. Au-delà, les communications Vous seront facturées dans les conditions définies ci-dessous (tarifs disponibles en Annexe des présentes, sur le site Nordnet ou encore sur demande auprès de Nordnet (cf. Article 23 « Notifications » des Conditions Générales)).

Vous bénéficiez de l'envoi de SMS/MMS en illimité depuis la France métropolitaine vers la France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés, dans la limite de 250 correspondants différents par mois.

Le service MMS est limité à 600 Ko par envoi.

Le service Internet Mobile Vous permet d'accéder au WAP/WEB sur les réseaux GSM Edge, 3G, 3G+, 4G et H+. La disponibilité du réseau dépend de votre position au sein de la Zone de couverture et de la compatibilité de votre téléphone mobile (Cf. les articles suivants).

Vous bénéficiez de 60 giga-octets (Go) de Données Internet à utiliser par mois, en France métropolitaine, dans les DROM et dans les pays de la Zone Europe. Une fois ce volume de Données Internet utilisé, votre débit sera plafonné à 128 kilobits par seconde jusqu'à la prochaine réinitialisation mensuelle de votre forfait. Nordnet avertira l'utilisateur de la ligne mobile par SMS lorsque 80% du volume de Données Internet sera utilisé, puis lorsqu'il en aura utilisé la totalité. Si vous ne souhaitez pas que votre débit soit limité, Vous avez la possibilité d'acheter une recharge dans les conditions définies ci-après.

Aucun report des Données Internet non-consommées ne pourra être réalisé sur votre période de facturation suivante.

- **Forfait 70 Go (non bloqué)**

Vous bénéficiez de la possibilité de passer des appels illimités depuis la France métropolitaine vers les fixes et mobiles de France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés. Au-delà, les communications Vous seront facturées dans les conditions définies ci-dessous (tarifs disponibles en Annexe des présentes, sur le site Nordnet ou encore sur demande auprès de Nordnet (cf. Article 23 « Notifications » des Conditions Générales)).

Vous bénéficiez de l'envoi de SMS/MMS en illimité depuis la France métropolitaine vers la France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe, vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés, dans la limite de 250 correspondants différents par mois.

Le service MMS est limité à 600 Ko par envoi.

Le service Internet Mobile Vous permet d'accéder au WAP/WEB sur les réseaux GSM Edge, 3G, 3G+, 4G et H+. La disponibilité du réseau dépend de votre position au sein de la Zone de couverture et de la compatibilité de votre téléphone mobile (Cf. les articles suivants).

Vous bénéficiez de 70 giga-octets (Go) de Données Internet à utiliser par mois, en France métropolitaine, dans les DROM et dans les pays de la Zone Europe. Une fois ce volume de Données Internet utilisé, votre débit sera plafonné à 128 kilobits par seconde jusqu'à la prochaine réinitialisation mensuelle de votre forfait. Nordnet avertira l'utilisateur de la ligne mobile par SMS lorsque 80% du volume de Données Internet sera utilisé, puis lorsqu'il en aura utilisé la totalité. Si vous ne souhaitez pas que votre débit soit limité, Vous avez la possibilité d'acheter une recharge dans les conditions définies ci-après.

Aucun report des Données Internet non-consommées ne pourra être réalisé sur votre période de facturation suivante.

- **Communications hors forfait**

Toute communication hors forfait sera facturée à la seconde pour les appels, à l'unité pour les SMS/MMS et au kilo-octet pour les Données Internet, par communication, en fonction des destinations d'appels, des messages SMS/MMS, des accès à Internet, des numéros courts ou spéciaux majorés joints, auquel s'ajoute un coût de mise en relation, variable en fonction de la destination de l'appel ou du numéro spécial ou court joint, de sa destination, de votre localisation lors de l'émission de l'appel, du message et de l'Internet Mobile. Les tarifs et destinations sont disponibles en annexe des présentes, sur le site Nordnet ou encore sur demande auprès de Nordnet (cf. Article 23 « Notifications » des Conditions Générales).

En complément de ce qui Vous sera facturé par Nordnet, un coût de service, défini par votre correspondant, pourra Vous être facturé, pour toute communication vers les numéros courts ou spéciaux majorés.

- **Recharges**

Si Vous avez consommé la totalité du volume de Données Internet qui Vous est alloué dans le cadre de votre forfait, le débit du Service Internet Mobile sera plafonné à 128 kilobits par seconde jusqu'à la prochaine réinitialisation mensuelle de votre forfait. Si Vous ne souhaitez pas attendre cette échéance, Vous avez la possibilité d'acheter une recharge Internet Mobile afin que le débit ne soit plus réduit (cf. débits atteignables dans le cadre du Service Internet Mobile disponibles à l'article 8 « Qualité du Service »).

Ces recharges ne sont valables que pour les consommations s'effectuant en France métropolitaine, au sein de la Zone Europe, la Suisse et l'Andorre.

Nordnet Vous propose les recharges suivantes, aux tarifs en vigueur, visés lors de la Commande, sur le site Nordnet ou encore sur demande auprès de Nordnet (cf. Article 23 « Notifications » des Conditions Générales), disponibles à l'achat en contactant le 34 20 (service gratuit + prix d'appel) ou directement depuis votre Espace Client Mobile :

- Recharge de 500 Méga-octets de Données Internet
- Recharge de 2 Giga-octets de Données Internet
- Recharge de 15 Giga-octets de Données Internet.

Les différentes recharges peuvent être cumulées entre elles. Toutefois, le volume de Données Internet non consommé ne sera pas reporté sur la période suivante.

#### **4.2 Accès à l'Offre Mobile**

L'accès à l'Offre Mobile est subordonné aux conditions cumulatives et dans l'ordre suivant :

1. Avoir souscrit à l'une des Offres Mobile de manière complète et conforme ou avoir souscrit à l'une des Offres d'Accès Internet de Nordnet comprenant un Forfait Mobile ;

2. Disposer des Identifiants (login et mot de passe) permettant l'accès à l'Espace Client, ainsi que le numéro de téléphone de la ligne Mobile ;
3. Avoir activé la ligne de téléphonie Mobile, à la suite de la réception de la carte SIM, via l'Espace Client en suivant les étapes qui sont présentées ;
4. Disposer et utiliser un téléphone mobile compatible (c'est-à-dire un téléphone mobile non bloqué auprès d'un autre opérateur, dont les fréquences sont les suivantes : Pour la 2G : en Bi-bande : 900/1800 Mhz, en Tri-bande : 900/1800/1900 Mhz, en Quadri-bande : 850/900/1800/1900 Mhz ; Pour la 3G : 1900/2100 Mhz) et en faire une utilisation conforme ;
5. Insérer la Carte SIM au sein d'un téléphone mobile compatible et fonctionnel. Selon les caractéristiques de votre téléphone mobile, tout ou partie des Services de l'Offre Mobile seront accessibles ;
6. Etre dans la Zone de couverture ou bénéficier du Roaming.

L'Offre sera accessible par le Client, hors demande de portabilité, dans un délai maximal d'un (1) jour ouvré à compter de l'activation de la Carte SIM par le Client. En cas de demande de portabilité, ce délai sera de trois (3) à cinq (5) jours ouvrés maximum à compter de l'activation de la ligne de téléphonie Mobile par le Client.

#### **4.3 Matériel**

Une Carte SIM sera mise à votre disposition par Nordnet, au tarif indiqué en Annexe tarifaire ci-après, lors de la Commande ainsi que sur le Site Nordnet notamment à la page <https://www.nordnet.com/corporate/tarifs>, ou sur demande auprès de Nordnet. L'Abonné s'interdit de céder la Carte SIM (que ce soit à titre gratuit ou onéreux), de la louer, de la détruire, de la reproduire, ou de la dégrader de quelque manière que ce soit.

Si Vous souhaitez procéder à la Commande d'une Offre Mobile complémentaire à partir de votre Espace Client, ou à son activation si Vous êtes déjà Client de l'une des Offres d'Accès Internet de Nordnet permettant l'activation d'une deuxième ligne Mobile, il Vous faudra procéder, via votre Espace Client (selon les conditions visées aux Conditions contractuelles applicables), à la Commande d'une seconde Carte SIM, au tarif indiqué en Annexe tarifaire ci-après, lors de la Commande ainsi que sur le Site Nordnet notamment à la page <https://www.nordnet.com/corporate/tarifs>, en vue de sa mise à disposition, puis à la demande d'activation de votre seconde ligne Mobile concernée ou complémentaire souscrite .

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

Si la Carte SIM mise à disposition par Nordnet devait être remplacée (notamment sur demande du Client, en cas de perte ou vol, ou en cas de Carte SIM défectueuse), Nordnet Vous adresserait une nouvelle Carte SIM dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la déclaration de perte ou de vol. Le coût de la Carte SIM et de son envoi seront supportés par le Client, à moins que la défectuosité ne soit due à un défaut intrinsèque de la Carte SIM ou de défaut de conformité.

Le Client pourra être amené à devoir activer la nouvelle Carte SIM reçue en contactant Nordnet au 34 20 (service gratuit + prix d'appel).

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

L'utilisation des Services inclus au sein des Offres Mobile nécessite que Vous disposiez d'un téléphone Mobile fonctionnel, compatible avec tout ou partie des Services, selon votre convenance. Nordnet pourra éventuellement, dans le cadre d'offres commerciales ou promotionnelles, Vous proposer ou Vous offrir ou mettre à votre disposition un téléphone mobile, qui pourra être

compatible avec tout ou partie des Services proposés dans le cadre des Offres Mobile. Le cas échéant, les conditions applicables à l'offre commerciale ou promotionnelle particulière comme les modalités d'attribution, les caractéristiques du Matériel, et son tarif éventuel seront précisés lors de la Commande, la communication y relative de Nordnet ou auprès des services de Nordnet (cf. Article 23 « Notifications » des Conditions Générales). Si le téléphone Vous est offert ou vendu, il disposera dès lors de la garantie légale de conformité de 24 mois et de la garantie légale des vices cachés (cf. Article 11 des Conditions Générales).

#### **4.4 Services**

##### **4.4.1 Le Service de téléphonie Mobile**

###### **4.4.1.1 La ligne de téléphonie Mobile**

Un numéro de téléphone de type 06 ou 07 Vous sera attribué par Nordnet au titre du Service, à moins que Vous ne choisissiez de conserver votre numéro de téléphone mobile actuel (Cf. article 4.5.10 « Portabilité »).

Nordnet pourra modifier le numéro de téléphone du Client pour motifs légitimes, notamment si l'ARCEP (Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes) ou l'Opérateur technique lui imposent une telle modification.

Le Client est informé qu'il pourra demander, lors de l'activation de la ligne de téléphonie Mobile ou ultérieurement via l'Espace Client, à ce que ses coordonnées, avec l'accord préalable de ce dernier, soient insérées au sein des différents services d'annuaires universels. Par défaut, ces coordonnées ne leur seront pas transmises.

Si le Client souhaite que ses coordonnées apparaissent au sein des services d'annuaires universels, il pourra effectuer des choix de parution (adresse postale, initiale de prénom, adresse email, profession, parution au sein des annuaires inversés, autorisation de l'utilisation des données pour des opérations de prospection commerciale) au sein de l'Espace Client ou auprès des services de Nordnet (cf. article 23 « Notifications » des Conditions Générales).

###### **4.4.1.2 L'émission et la réception d'appels téléphoniques**

L'Offre Mobile permet au Client d'appeler et de recevoir des appels vers/depuis les téléphones fixes et mobiles au sein de la Zone de couverture et vers/depuis les destinations visées au sein de l'Annexe tarifaire (ou sur simple demande auprès des services de Nordnet (cf. Article 23 « Notifications » des Conditions Générales)).

Votre localisation, le réseau, ainsi que les caractéristiques du téléphone mobile utilisé peuvent impacter le Service de téléphonie mobile, et plus généralement les Services de communications.

###### **4.4.2 Qualité de la communication de la ligne mobile**

Vous êtes informé du fait que la qualité de l'écoute et de la communication peut varier en fonction de votre position au sein de la Zone de couverture ou dans le cadre du Roaming.

###### **4.4.3 Réception de vos messages vocaux**

Vous pouvez consulter les messages vocaux adressés sur votre ligne téléphonique, en composant le 888 depuis votre ligne mobile depuis la Zone de couverture, ou le +33 607 078 888 depuis l'étranger. La consultation des messages, les appels entrants et les renvois d'appels depuis l'étranger sont facturés à la consommation, selon les tarifs visés en annexe des présentes.

###### **4.4.4 L'émission et la réception de SMS/MMS**

Afin d'émettre ou de recevoir vos SMS/MMS, Vous devez vous situer dans la Zone de couverture du réseau mobile ou dans le cadre du Roaming.

Dans le cas contraire, la durée de conservation des SMS/MMS par l'Opérateur technique étant de quatorze (14) jours, passé ce délai, Vous ne pourrez plus recevoir votre(s) SMS/MMS.

Hors le stockage dans la mémoire de votre téléphone mobile, la Carte SIM mise à votre disposition permet de conserver en mémoire jusqu'à 10 SMS. Il Vous appartient donc d'effacer régulièrement les SMS éventuellement contenus dans la Carte SIM pour continuer à recevoir de nouveaux messages.

Nordnet ne saurait être tenue responsable de la perte ou de la dénaturation des SMS/MMS reçus, provoquée par une saturation de la mémoire de la Carte SIM, de la mémoire du téléphone mobile,

ou de la non-consultation de vos SMS/MMS à partir d'une zone permettant leur réception ou envoi.

Votre localisation, le réseau, ainsi que les caractéristiques du téléphone mobile utilisé peuvent impacter le Service SMS/MMS, et plus généralement les Services de communications.

###### **4.4.5 Activation/Désactivation du Service Internet Mobile**

Par défaut, le Service Internet Mobile est activé. Vous pourrez le désactiver après la souscription, depuis les paramètres de votre téléphone mobile.

L'activation/la désactivation du Service Internet Mobile sera effective dans un délai maximum d'un (1) jour ouvré à compter de votre demande. Vous recevrez un SMS Vous confirmant l'activation/la désactivation de votre Service Internet Mobile.

Une fois le Service Internet Mobile activé, Vous devrez également paramétrer votre téléphone mobile avec le réseau de Nordnet pour pouvoir profiter du Service. Pour cela, nous Vous invitons à consulter la notice de votre téléphone mobile et la page Assistance sur le site de Nordnet.

Lorsque Vous désactivez le Service Internet Mobile, le Service n'est plus disponible sur votre ligne de téléphonie Mobile, jusqu'à ce que Vous le réactivez. A contrario, lorsque Vous désactivez la fonctionnalité « Données Internet » (ou nom utilisé au sein de votre téléphone mobile pour les désigner) dans les paramètres de votre téléphone mobile, la fonctionnalité reste disponible sur votre ligne de téléphonie Mobile mais votre appareil ne peut plus se connecter à Internet.

Votre localisation, le réseau, ainsi que les caractéristiques du téléphone mobile utilisé peuvent impacter le Service Internet Mobile, et plus généralement les Services de communications.

###### **4.4.6 Activation/Désactivation du Roaming**

Par défaut, le Roaming est activé. Vous pourrez le désactiver après la souscription, depuis les paramètres de votre téléphone mobile ou en appelant le 3420 (service gratuit + prix appel).

###### **4.4.7 Services complémentaires inclus**

Vous disposez également des services suivants inclus :

- Suivi conso : en appelant le 3420 (service gratuit + prix appel) ou en consultant votre Espace Client ;
- Présentation du numéro ;
- Présentation du numéro en double appel.

###### **4.4.8 Service visiophonie**

Le Service visiophonie Vous permet de communiquer avec votre interlocuteur par visiophonie, sous réserve d'être situé dans la Zone de couverture 3G ou 4G ou de Roaming compatible 3G ou 4G, et de la compatibilité des téléphones de chacun des interlocuteurs aux communications par visiophonie et 3G ou 4G, et entre eux.

Ce Service est activé par défaut. Votre interlocuteur doit répondre aux mêmes conditions pour bénéficier du Service.

Le Service visiophonie est facturé comme un appel, à la seconde, en fonction des destinations (voir détail des tarifs et destinations à l'Annexe tarifaire).

###### **4.4.9 Portabilité**

Si Vous souhaitez conserver votre numéro de ligne mobile actuel, il Vous suffit d'appeler le 3179 (service et appel gratuits) depuis la ligne mobile que Vous souhaitez conserver afin d'obtenir votre Relevé d'Identité Opérateur (RIO). Vous pourrez ensuite demander la portabilité de votre numéro de ligne mobile directement lors de la souscription de l'Offre Mobile, ou le cas échéant de son activation, si Vous bénéficiez d'un Forfait Mobile dans le cadre de votre Offre d'Accès Internet souscrite auprès de Nordnet.

Par cette demande, Vous autorisez le cas échéant Nordnet et son Opérateur technique à résilier votre service de téléphonie mobile actuel et les services qui lui seraient directement associés auprès de votre opérateur actuel, et à procéder à toute formalité nécessaire à ce titre dans le respect des dispositions définies par l'ARCEP. Vous restez cependant tenu du règlement des factures et des éventuelles formalités non directement liées à votre ligne mobile, auprès de votre opérateur actuel (et notamment la résiliation, si Vous le souhaitez, des services complémentaires qui pourraient être maintenus).

Nordnet pourra éventuellement Vous demander l'envoi de justificatifs complémentaires afin de finaliser votre demande de portabilité.

Vous êtes informé des éventuelles conséquences liées à la demande de portabilité du numéro de téléphone mobile, tel que l'inaccessibilité de votre ligne mobile pendant la durée des opérations de portabilité, dans les limites définies par l'ARCEP.

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

#### **4.4.10 Changement de numéro de ligne mobile**

Si Vous le souhaitez, Vous pouvez solliciter un changement de numéro de ligne mobile dans le cadre de votre Offre Mobile. Pour cela, il Vous suffit de contacter Nordnet au 3420 (service gratuit + pris d'appel). Ce changement Vous sera facturé au coût en vigueur au jour de la formalisation de votre demande (tarifs consultables sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com) et sur demande auprès de Nordnet).

## **5. DUREE DU CONTRAT ET DROIT DE RETRACTATION**

### **5.1 Durée du Contrat**

L'Offre Mobile souscrite seule n'est soumise à aucune durée d'engagement. Toutefois, si Vous bénéficiez d'un Forfait Mobile au titre de votre Offre d'Accès Internet, Vous êtes lié par la durée d'engagement de votre Offre d'Accès Internet (cf. Conditions contractuelles relatives à votre Offre d'Accès Internet).

Cependant, si Vous avez choisi d'opter pour le paiement d'avance de plusieurs mensualités au titre de votre Contrat, alors le Contrat est conclu pour une durée correspondant au nombre de mensualités payées d'avance.

Le Contrat peut être résilié à tout moment dans les conditions définies à l'article « Résiliation » des Conditions Générales ou des Conditions contractuelles relatives à votre Offre d'Accès Internet le cas échéant.

La résiliation de l'Offre aura notamment pour conséquence la désactivation de la Carte SIM.

### **5.2 Droit de rétractation**

En complément des dispositions relatives au droit de rétractation prévues aux Conditions Générales (cf. article 5.3 des Conditions Générales), il est précisé que si le Client, bénéficiant d'un droit de rétractation, a expressément demandé à bénéficier de l'Offre Mobile avant la fin du délai de rétractation de quatorze (14) jours, la ligne Mobile sera mise à sa disposition dans les délais spécifiés lors de la Commande avant la fin de la période de rétractation. En cas d'exercice par ce client de son droit de rétractation, les communications sur l'ensemble des Services composant l'Offre Mobile, effectuées à partir de la ligne mobile jusqu'à la réception par Nordnet de la demande de rétractation, seront facturées, de même que le cas échéant le montant de l'Offre souscrite concernée proportionnellement au nombre de jours au cours desquels il en a bénéficié. Tout éventuel remboursement sera réalisé dans les conditions légales applicables.

## **6. TARIFS ET PAIEMENT**

### **6.1 Tarifs**

En complément de l'article « Tarifs et paiement » des Conditions Générales, il est rappelé que les tarifs relatifs à la ligne de téléphonie Mobile et à la mise à disposition de la carte SIM sont consultables au sein de votre Espace Client, et/ou lors de la Commande et sur demande auprès de Nordnet (Cf. article 23 « Notifications » des Conditions Générales), et les tarifs des destinations applicables aux Services sont présentés ci-dessous, et sur demande auprès de Nordnet.

### **6.2 Modalités de facturation et de règlement**

Dans le cadre des Offres Mobile, le montant du Forfait est facturé mensuellement et d'avance, à compter de l'activation de votre ligne de téléphonie Mobile, à l'exception du premier mois d'abonnement

qui est facturé, au cours du deuxième mois d'abonnement, au prorata temporis (jusqu'au dernier jour du premier mois) à compter de la date d'activation de la ligne de téléphonie Mobile par le Client.

Les coûts des communications dans le cadre de la Ligne Mobile incluse dans le cadre d'Offre d'Accès Internet, ainsi que les coûts hors forfait dans le cadre des autres Forfaits seront facturés au cours du mois suivant le mois au cours duquel ils ont été enregistrés par l'Opérateur technique, et ont fait l'objet d'une information à Nordnet. Toutefois, dans le cadre du Roaming, il est possible que la facturation intervienne plus tardivement.

Si le montant des consommations hors forfait, quelles que soient leur forme ou les destinations dont elles sont émises ou reçues, au cours du mois en cours excède respectivement les sommes de soixante (60) euros TTC, quatre-vingt-dix (90) euros TTC et cent vingt (120) euros TTC, Nordnet pourra envoyer un SMS à l'utilisateur de la ligne Mobile afin de l'alerter du dépassement de chaque seuil, et bloquer le Service Internet Mobile dès l'atteinte du seuil de soixante (60) euros TTC de consommations hors forfait. Le Service Internet Mobile pourra dès lors être réactivé en suivant la procédure qui sera communiquée au sein du SMS d'alerte.

En complément, si le montant des seules Données Internet échangées à l'étranger, en dehors de la France métropolitaine, des DROM, des pays de la Zone Europe, d'Andorre et de la Suisse, excède la somme de cinquante (50) euros TTC, le Service Internet Mobile sera bloqué. Un SMS d'alerte sera envoyé par Nordnet à l'utilisateur de la ligne Mobile lorsque le montant des Données Internet échangées atteindra quarante (40) euros TTC, puis à l'atteinte du seuil de cinquante (50) euros TTC pour Vous informer du blocage de ce Service, dans cette zone, jusqu'à la prochaine réinitialisation de votre forfait.

Nordnet précise qu'elle ne dispose pas des outils lui permettant de suivre en direct l'ensemble des consommations de l'utilisateur de la ligne Mobile, ces informations étant transmises par son Opérateur technique. Par conséquent, le montant des consommations hors forfait du Client peut dépasser le seuil annoncé avant que Nordnet n'en soit informée et puisse alerter et/ou bloquer le Service Données Internet Mobile. De même, il peut exister un décalage entre l'information présentée par Nordnet au titre du suivi de consommation disponible au sein de Votre Espace Client à l'aide de vos Identifiants, ou sur demande auprès de Nordnet (cf. Article 23 « Notifications » des Conditions Générales), et vos consommations au moment de votre consultation.

Ainsi, le montant des communications hors forfait annoncé par Nordnet lors de l'alerte, ou dans le cadre du suivi de vos consommations sur votre Espace Client, Vous est indiqué sous réserve des informations qui pourraient ensuite être communiquées à Nordnet par son Opérateur technique.

Le prix des Matériels sera quant à lui, le cas échéant, facturé et payé lors de la Commande ou à défaut, lors de votre première facturation au titre de la ligne Mobile concernée.

Les modalités de paiement sont précisées au sein de l'article « Tarifs et paiement » des Conditions Générales. Toutefois, si Vous bénéficiez de l'Offre Mobile au titre de votre Offre d'Accès Internet, sauf précision contraire de votre part ou modalités convenues avec Nordnet, les règlements des factures seront effectués via les mêmes modalités que celles définies dans le cadre de votre Offre d'Accès Internet.

A défaut de contestation de la facture dans l'année qui suit sa réception, Nordnet Vous rappelle qu'elle ne pourra plus être contestée conformément aux règles de prescription de l'article L.34-2 du Code des postes et communications électroniques.

## **7. RESPONSABILITE**

### **7.1 Responsabilité de Nordnet**

Nordnet ne peut être tenue responsable :

- de l'interruption de tout ou partie des Offres Mobile, des restrictions d'accès au réseau, des perturbations des réseaux GSM, 3G et 4G qui résulteraient soit du fait d'une action ou d'une omission d'un tiers au Contrat, ou qui serait due à des cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation, tels que visés à l'article 22 « Force majeure » des Conditions Générales,

- des aléas de propagation des ondes électromagnétiques, de la cessation des autorisations d'exploitation des Offres Mobile ou réseau de l'Opérateur technique sur décision de l'autorité publique ou d'un cas fortuit,
- de la qualité et des caractéristiques (à moins qu'ils ne soient fournis par Nordnet), de l'installation, du paramétrage, et du fonctionnement du téléphone mobile, ou encore d'applications ou logiciels, utilisés par le Client ou l'utilisateur le cas échéant,
- des éventuels dommages indirects subis par le Client lors de l'utilisation du(des) Service(s) inclus dans les Offres Mobile, c'est-à-dire des dommages qui ne résulteraient pas exclusivement et directement de la défaillance des Services inclus dans les Offres Mobile de Nordnet ou de son Opérateur technique,
- des éventuels dommages pouvant survenir en raison notamment des risques sur la santé, liés aux ondes électromagnétiques émises par les antennes relais et votre téléphone portable ou Wi-Fi, même s'ils ne sont pas connus ou quantifiés. A titre préventif, il est conseillé d'utiliser le kit mains-libres (ou kit piéton) pendant vos appels téléphoniques afin de réduire votre exposition aux ondes radio, et de ne pas exposer les jeunes enfants.

D'une façon générale, Nordnet Vous rappelle qu'il est nécessaire de respecter notamment :

- les conseils d'utilisation et consignes de sécurité spécifiques qui sont insérés dans la notice du constructeur de votre téléphone mobile ;
- les conseils officiels de santé publique ;
- les consignes de sécurité et restrictions d'usage propres à certains lieux ou certaines situations (avions, hôpitaux, stations-service, garages professionnels...).

Vous reconnaissez que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels (virus, intrusion de tiers, ...), et que Nordnet ne peut être tenue pour responsable des services, applications, contenus (...) accessibles sur Internet via les Offres et le réseau Mobile.

Vous reconnaissez également que les données émises et reçues via les Offres et le réseau mobile ne peuvent être protégées. Ainsi la communication de toute information émise par ce moyen est effectuée à vos risques et périls.

Vous pouvez protéger votre téléphone mobile à l'aide d'un produit de sécurité. A ce titre, Nordnet peut Vous proposer la souscription de ses produits « Securitoo Intégral » et « Securitoo Mobile », dont les conditions et tarifs sont disponibles sur demande auprès de Nordnet et sur le Site Nordnet.

Enfin, pour rappel, votre localisation, le réseau, le roaming ainsi que les caractéristiques du téléphone mobile utilisé peuvent impacter les Services de communications inclus dans l'Offre Mobile.

## 7.2 Responsabilité du Client

Outre les Identifiants Vous permettant d'accéder à l'Espace Client, il est de la responsabilité du Client d'activer et de choisir un code confidentiel (code PIN) suffisamment robuste associé à la Carte SIM, afin d'en sécuriser l'accès. Vous pouvez modifier ce code confidentiel à tout moment. Il est personnel au Client à qui il appartient d'assurer la confidentialité de ce code. Ainsi, le Client est seul responsable des conséquences que pourrait avoir la divulgation (active comme passive) de ce code ou de ces Identifiants.

La composition successive de trois (3) codes erronés sur votre téléphone mobile entraîne le blocage de la Carte SIM.

Cette dernière pourra alors être déblocquée en composant le Code PUK se trouvant sur le support sur lequel la Carte SIM Vous a été livrée. Vous pourrez également obtenir un code de déblocage en contactant Nordnet depuis tout téléphone au 3420 (service gratuit + prix appel) ou au +33.9 69 360 360 depuis l'étranger (prix d'un appel local en France métropolitaine).

Le Client s'engage à avoir une utilisation des Offres Mobile conforme à leurs caractéristiques et aux caractéristiques du réseau de l'Opérateur technique, ainsi qu'à l'usage pour lequel elles sont définies et commercialisées par Nordnet. A ce titre, il s'interdit notamment les usages suivants :

- l'utilisation des Offres Mobile, à titre gratuit ou onéreux, en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation ;
- l'utilisation des Offres Mobile, de manière ininterrompue, par le biais d'une composition automatique et continue de numéros sur la ligne ;
- l'utilisation des Offres Mobile en mode « Peer to Peer » (« pair à pair », technologie permettant l'échange direct de données entre appareils reliés à Internet sans passer par un serveur central), que ce soit notamment pour des échanges de données, de fichiers, de logiciels ou de mise à disposition de ressources informatiques ;
- l'utilisation des Offres Mobile à des fins illicites ;
- l'utilisation des Offres Mobile sur des forums de discussion (Newsgroup) ;
- l'envoi en masse de communications de façon automatisée ou non ;
- la diffusion de tout virus ou cyberattaque ;
- la transmission de publicité non sollicitée et non autorisée (spam) ;
- la transmission d'éléments ou de données en violation des lois et règlements en vigueur ;
- la cession ou revente des communications, qu'elle soit totale ou partielle.

## 8. QUALITE DE SERVICE

Par exception à l'article 2 des Conditions générales, il est précisé que sur la base des informations fournies par l'Opérateur technique relativement au maintien de la continuité et de la qualité du Service, la disponibilité moyenne des Services composant l'Offre Mobile sur une année civile est de 90% sur la Zone de couverture (hors Roaming).

En cas d'interruption de tout ou partie des Services composant l'Offre, le temps de rétablissement maximum moyen est de quatre (4) jours ouvrés à compter de la première heure ouvrée suivant sa notification par le Client, hors cas de force majeure tels que visés à l'article 22 des Conditions Générales. Le Client victime d'une indisponibilité générale des Services de l'Offre Mobile sur une zone donnée peut prétendre à une indemnisation, sous forme d'avoir sur la prochaine facture émise par Nordnet relativement à l'Offre, d'un montant égal au prorata de son abonnement mensuel, correspondant à la période pendant laquelle le Client n'a pas bénéficié de l'Offre Mobile. L'indemnisation est accordée sous réserve que le Client se manifeste dans un délai maximum d'un (1) jour ouvré suivant la disparition de l'incident, et qu'il justifie par tous les moyens qu'il était dans la zone de cet incident à sa date de survenance. A cette fin, le Client peut consulter les informations relatives à la disponibilité des services de l'Opérateur technique à l'adresse <http://suivi-des-incidents.orange.fr>. Aucune indemnisation ne sera due en raison d'un cas de force majeure, du fait d'un tiers, d'une faute ou négligence du Client ou de l'utilisateur qui ne peut être imputée à Nordnet ou à l'Opérateur technique.

Le service Internet Mobile offre un débit théorique de connexion en 3G+ pouvant aller jusqu'à 14,4 ou 42 Mégabits/seconde en réception, avec un équipement compatible, uniquement dans les zones ayant fait l'objet d'un déploiement technique par l'Opérateur technique. Pour les connexions en 4G, le service Internet Mobile offre un débit théorique en réception pouvant aller jusqu'à 150 Mégabits/seconde (pour les zones couvertes en 2,6 GHz) et jusqu'à 75 Mégabits par seconde (pour les zones couvertes en 800 MHz ou 1800 MHz), avec un équipement compatible.

Le débit des réseaux mobiles varie en fonction des capacités et de l'état de ces réseaux, que ce soit sur la Zone de couverture, comme dans le cadre du Roaming. Il varie également notamment en fonction du téléphone mobile utilisé, du nombre d'utilisateurs raccordés simultanément à l'antenne réseau, de la situation géographique de l'utilisateur lors de la connexion au réseau mobile, du fait qu'il se déplace lors de l'utilisation des Services... Dans ces conditions, Nordnet et l'Opérateur technique ne sont pas en mesure de s'engager sur un niveau de débit garanti, en particulier pour l'accès au Service Internet Mobile et MMS.

## INDEX

### 5. DUREE DU CONTRAT ET DROIT DE RETRACTATION

### 1. OBJET ET PREAMBULE

- 2. DEFINITIONS**  
**3. SOUSCRIPTION**  
**4. ACCES ET CONTENU DE L'OFFRE MOBILE**  
 4.1 Description de l'Offre Mobile  
 4.2 Accès à l'Offre Mobile  
 4.3 Matériel  
 4.4 Services

- 5.1 Durée du Contrat  
 5.2 Droit de rétractation  
**6. TARIFS ET PAIEMENT**  
 6.1 Tarifs  
 6.2 Modalités de facturation et de règlement  
**7. RESPONSABILITE**  
 7.1 Responsabilité de Nordnet  
 7.2 Responsabilité du Client  
**8. QUALITE DU SERVICE**

## ANNEXE TARIFAIRE

Carte SIM : 10€ TTC / Changement de numéro de ligne mobile (dont mise à disposition d'une nouvelle carte SIM) : 18€ TTC

### - Détails de la tarification des appels et visiophonie / zones

Tarification des appels émis (en TTC)

Tarif par minute des appels vers depuis :	France métropolitaine	Europe et DROM <sup>(1)</sup>	Maghreb, USA, Canada, Turquie <sup>(2)</sup>	Reste du monde <sup>(3)</sup>	Réseaux maritimes et satellites
France métropolitaine	0,10 €	0,16 €	0,55 €	3 €	3 €
Europe et DROM <sup>(1)</sup>	0,10 €	0,10 €	1,50 €	3 €	3 €
Maghreb, USA, Canada, Turquie <sup>(2)</sup>	1,50 €	1,50 €	1,50 €	3 €	3 €
Reste du monde <sup>(3)</sup>	3 €	3 €	3 €	3 €	3 €
Réseaux maritimes et satellites	3 €	3 €	3 €	3 €	3 €

Tarification des appels reçus (en TTC)

France métropolitaine	Europe et DROM <sup>(1)</sup>	Maghreb, USA, Canada, Turquie <sup>(2)</sup>	Reste du monde <sup>(3)</sup>	Réseaux maritimes et satellites
0,00 €	0,00 €	0,83 €	1 €	3 €

### - Détails de la tarification des envois de SMS et MMS / zones

Tarification à l'unité pour les envois de SMS (en TTC)

SMS envoyé en depuis :	France métropolitaine	Europe et DROM <sup>(1)</sup>	Maghreb, USA, Canada, Turquie <sup>(2)</sup>	Reste du monde <sup>(3)</sup>	Réseaux maritimes et satellites
France métropolitaine	0,02 €	0,04 €	0,50 €	0,50 €	0,50 €
Europe et DROM <sup>(1)</sup>	0,02 €	0,02 €	0,50 €	0,50 €	0,50 €
Maghreb, USA, Canada, Turquie <sup>(2)</sup>	0,50 €	0,50 €	0,50 €	0,50 €	0,50 €
Reste du monde <sup>(3)</sup>	0,50 €	0,50 €	0,50 €	0,50 €	0,50 €
Réseaux maritimes et satellites	0,50 €	0,50 €	0,50 €	0,50 €	0,50 €

Tarification à l'unité pour les envois de MMS (en TTC)

MMS envoyé en depuis :	France métropolitaine	Europe et DROM <sup>(1)</sup>	Maghreb, USA, Canada, Turquie <sup>(2)</sup>	Reste du monde <sup>(3)</sup>	Réseaux maritimes et satellites
France métropolitaine	0,50 €	0,55€	0,96€	0,96€	0,96€
Europe et DROM <sup>(1)</sup>	0,50 €	0,50 €	1,10 €	1,10 €	1,10 €
Maghreb, USA, Canada, Turquie <sup>(2)</sup>	1,10 €	1,10 €	1,10 €	1,10 €	1,10 €
Reste du monde <sup>(3)</sup>	1,10 €	1,10 €	1,10 €	1,10 €	1,10 €
Réseaux maritimes et satellites	1,10 €	1,10 €	1,10 €	1,10 €	1,10 €

Tarification des MMS reçus (en TTC)

France métropolitaine	Europe et DROM <sup>(1)</sup>	Maghreb, USA, Canada, Turquie <sup>(2)</sup>	Reste du monde <sup>(3)</sup>	Réseaux maritimes et satellites
0,00 €	0,00 €	1 €	1 €	1 €

### - Détails de la tarification pour l'utilisation des données Internet dans le cadre du Service Internet Mobile

Tarification par Mégaoctet (en TTC) en :

France métropolitaine	Europe et DROM <sup>(1)</sup>	Maghreb, USA, Canada, Turquie <sup>(2)</sup>	Reste du monde <sup>(3)</sup>	Réseaux maritimes et satellites
0,05 €	0,05 €	15 €	15 €	15 €

### - Détail des destinations / zone

**(1) Détail des destinations Europe et DROM :** Acores (les), Aland (les îles), Allemagne, Andorre, Autriche, Baléares (les), Belgique, Bulgarie, Canaries (îles), Chypre, Corfou (île), Crète, Croatie, Cyclades (les), Danemark, Désirade (île de la), Espagne, Estonie, Féroé (îles), Finlande,

Gibraltar, Grèce, Guadeloupe (île de la), Guernesey, Guyane française, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte (île de), Man (île de), Marie-galante (île), Martinique, Mayotte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Réunion, Rhodes (île), Roumanie, Royaume-Uni, Saint pierre et Miquelon, Saint-Barthélemy, Saint-Martin (île), Saintes (îles), San marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Vatican.

**Détail des DROM** : Guadeloupe (île de la), Martinique, Guyane française, Désirade (île de), Marie-Galante (île), Réunion, Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Barthélemy (île), Saint-Martin (île), Saintes (îles).

**(2) Détail des destinations Maghreb, Etats-Unis, Canada, Turquie** : Algérie, Maroc, Tunisie, Turquie, Etats-Unis, Canada.

**3) Détail des destinations Reste du Monde :**

Afghanistan, Afrique du sud, Albanie, Angola, Anguilla, Antigua & Barbuda, Arabie Saoudite, Argentine, Arménie, Aruba, Australie, Azerbaïdjan, Bahamas, Bahreïn, Bangladesh, Barbade (île de la), Belarus, Belize, Benin, Bermudes, Bhoutan, Birmanie, Bolivie, Bonaire, Bosnie Herzégovine, Botswana, Brésil, Brunei Darussalam, Burkina Faso, Burundi, Cambodge, Cameroun, Cap vert, Cayman (îles), Centrafrique, Chili, Chine, Colombie, Comores, Congo, Congo (Rép. Dém.), Cook (îles), Corée du sud, Costa Rica, Cote d'ivoire, Cuba, Curaçao (Antilles néerlandaises), Djibouti, Dominique, Egypte, Emirats Arabes Unis, Equateur, Ethiopie, Fidji (îles), Gabon, Gambie, Géorgie, Ghana, Grenade, Groenland, Guam (USA), Guatemala, Guinée, Guinée Bissau, Guinée équatoriale, Guyana, Haïti, Honduras, Hong Kong, Inde (Delhi, îles Andaman Nicobar, Andhra Pradesh, Arunachal Pradesh, Assam, Bihar, Chandigarh, Dadra and Nagar Haveli, Daman and Diu, Goa, Gujarat, Haryana, Himachal Pradesh, Jammu, Jharkhand, Karnataka, Kerala, Lakshadweep, Madhya Pradesh, Maharashtra (hors Mumbai), Manipur, Meghalaya, Mizoram, Mumbai, Nagaland, Orissa, Puducherry, Punjab, Rajasthan, Sikkim, Tamil Nadu, Tripura, Uttar Pradesh East, Uttar Pradesh West, Uttarakhand, West Bengal), Indonésie, Irak, Iran, Israël, Jamaïque, Japon, Jordanie, Karabakh, Kazakhstan, Kenya, Kirghizistan, Kish (île), Kosovo, Koweït, Laos, Lesotho, Liban, Liberia, Libye, Macao, Macédoine (rep.), Madagascar, Malaisie, Malawi, Maldives, Mali, Maurice (île), Mauritanie, Mexique, Moldavie, Mongolie, Monténégro, Montserrat, Mozambique, Namibie, Népal, Nicaragua, Niger, Nigeria, Nouvelle Calédonie, Nouvelle Zélande, Oman, Ouganda, Ouzbékistan, Pakistan, Palau, Palestine (territoires occupés), Panama, Papouasie Nouvelle Guinée, Paraguay, Pérou, Philippines, Polynésie française, Porto-Rico, Qatar, Rep Srpska, République Dominicaine, Rodrigues (île), Russie, Rwanda, Saba, Saint Kitts et Nevis, Saint Vincent et Grenadines, Saint-Eustache, Sainte Lucie, Salvador (el), Samoa occidentale, Sao Tome et Principe, Sénégal, Serbie, Seychelles, Sierra Leone, Singapour, Soudan, Sri Lanka, St Maarten (Antilles néerlandaises), Sud-Soudan, Surinam, Swaziland, Syrie, Tadjikistan, Taiwan, Tanzanie, Tasmanie, Tchad, Thaïlande, Timor oriental, Togo, Trinite et Tobago, Turkménistan, Turques et Caïques (îles), Ukraine, Uruguay, Vanuatu, Venezuela, Vierges britanniques (îles), Vierges des Etats-Unis (îles), Vietnam, Yémen, Zambie, Zanzibar, Zimbabwe.