

**Conditions Contractuelles applicables à l'Offre ADSL France de NordNet**

**CONDITIONS GENERALES APPLICABLES AUX PRODUITS ET SERVICES NORDNET (page 2)**

**CONDITIONS PARTICULIERES A L'OFFRE ADSL FRANCE (page 35)**

# CONDITIONS GENERALES APPLICABLES AUX PRODUITS ET SERVICES NORDNET

Version du 26 juillet 2019

## 1. OBJET ET PREAMBULE

Nordnet est une société de droit français, fournisseur de produits et services Internet, qui Vous propose ses Produits et/ou Services dans le cadre d'une Offre, régie par les présentes conditions contractuelles, ce que Vous acceptez.

Les Conditions Générales (ci-après les « Conditions Générales ») sont applicables aux Offres présentées par Nordnet et sont éventuellement modifiées par, ou complétées, de Conditions Particulières propres à chaque Offre (ci-après les « Conditions Particulières »).

## 2. DESCRIPTION DE L'OFFRE

Le Produit, le Service ou le Matériel auquel le Client souscrit est décrit au sein des Conditions Particulières applicables à l'Offre concernée et/ou du Bon de Commande et/ou le Site Nordnet.

## 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 ayant souscrit une Offre de Nordnet et titulaire d'un accès à l'Espace Client, pour son usage ou au bénéfice d'un tiers Utilisateur, et qui est responsable du paiement du prix.

**Adresse de contact** : adresse de messagerie électronique déclarée par l'Abonné lors de la Commande ou mise à sa disposition par Nordnet dans le cadre d'une Offre, destinée à recevoir notamment les informations/demandes liées à l'Offre souscrite.

**Bon de Commande** : formulaire ou processus de souscription à une Offre de Nordnet.

**Commande** : acceptation par le Client d'une Offre de Nordnet quel que soit le canal de vente.

**Conditions Contractuelles** : document(s) définissant les droits et obligations des Parties comprenant des Conditions Générales et/ou des Conditions Particulières propres à l'Offre souscrite.

**Contrat** : ensemble des droits et obligations de l'Abonné, de l'Utilisateur et de Nordnet concernant une Offre.

**Courrier électronique** : message envoyé par Internet à une adresse de courrier électronique.

**Données ou Données à caractère personnel** : Toute information qui permet d'identifier directement ou indirectement une personne physique.

**Espace Client** : espace dédié au Client accessible à l'aide de vos Identifiants à partir de [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com) ou [www.nordnet.fr](http://www.nordnet.fr) selon l'Offre souscrite, ou encore via l'application mobile Nordnet et moi pour tablette et smartphone (disponible au téléchargement sur Google Play).

**Identifiant(s)** : terme désignant le login, le nom d'utilisateur et/ou le mot de passe confidentiels, personnels au Client, communiqués par Nordnet, ou choisis par lui.

**Internet** : réseau informatique mondial reliant l'ensemble des réseaux interconnectés utilisant le protocole IP.

**Matériel** : équipement mis à disposition, loué ou vendu par Nordnet dans le cadre de l'Offre, dont les caractéristiques sont présentées sur le Site Nordnet et/ou le Bon de Commande.

**Nordnet** : prestataire de services fournissant les Produits, Services, Options et Matériels.

**Offre** : offre de Produit, Service, Option ou Matériel proposée par Nordnet décrite au sein des Conditions Particulières qui lui sont applicables et/ou le Bon de commande et/ou le Site Nordnet.

**Option(s)** : tout Service, Produit ou Matériel optionnel que le Client choisit de souscrire afin de compléter l'Offre, pouvant donner lieu à des modalités spécifiques (prix, durée, conditions complémentaires applicables etc.).

**Pré-requis techniques** : toute condition requise pour installer et/ou utiliser l'Offre telle que notamment 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.

**Produit** : logiciel ou application visé(e) dans l'Offre de Nordnet.

**Service** : service visé dans l'Offre de Nordnet.

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

**Territoire** : le territoire couvrant la France métropolitaine. Selon les Offres, le Territoire pourra être restreint ou étendu et sera dès lors précisé au sein des Conditions Particulières applicables à l'Offre.

**Utilisateur** : personne utilisant l'Offre souscrite par un Abonné.

## 4. SOUSCRIPTION ET COMMANDE DE L'OFFRE

### 4.1 Capacité de souscription du Client

Si Vous agissez pour votre compte, Vous attestez être une personne 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 le 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 Utilisateur de l'Offre souscrite, Vous restez responsable au titre du Contrat, et garantisiez son respect par tout Utilisateur de l'Offre, notamment en fournissant à ce dernier toute information (dont les Conditions

Contractuelles), conseil ou mise en garde nécessaires, et Vous vous engagez à identifier l'Utilisateur ou permettre son identification selon l'Offre.

#### **4.2 Validité de l'Offre**

Sauf indication contraire, l'Offre est valable sur le Territoire sauf à ce qu'il soit limité ou étendu au sein des Conditions Particulières et/ou Bon de Commande. Elle est valable dès sa publication notamment sur le Site de Nordnet ou sur les Bons de Commande, et le reste tant qu'elle est accessible sur le Site Nordnet, ou jusqu'à la durée spécifique mentionnée.

#### **4.3 Vérifications préalables**

Préalablement à toute Commande, Vous vous engagez à prendre connaissance des Pré-requis techniques, des éventuelles restrictions, des Conditions Contractuelles, ainsi qu'à poser à Nordnet toute question les concernant (cf. article 23 « Notifications »).

Ces éléments sont mis à votre disposition par Nordnet, suivant le mode de Commande :

- sur le Site pour une Commande en ligne ou envoi d'un Bon de Commande papier,
- de manière verbale par le conseiller Nordnet en cas de démarchage à domicile ou en cas de Commande par téléphone.

L'ensemble des éléments sont mis à votre disposition sur le Site de Nordnet, notamment au sein des Conditions Contractuelles et de la fiche d'information standardisée relative au Produit ou au Service concerné, et peuvent Vous être à nouveau communiqués sur simple demande auprès de Nordnet.

La Commande vaut acceptation des Conditions Contractuelles applicables et des Pré-requis techniques.

Nordnet ne pourra être tenue pour responsable d'un éventuel dommage ou dysfonctionnement du Produit, du Service ou du Matériel résultant d'une mauvaise prise en compte de votre part des Pré-requis techniques.

#### **4.4 Conditions Contractuelles applicables**

Dans le cadre de toute Commande, Vous acceptez d'être soumis aux présentes Conditions Générales, le cas échéant modifiées ou complétées par des Conditions Particulières applicables à l'Offre souscrite, qui définissent les conditions dans lesquelles Nordnet Vous fournit l'Offre, et les conditions dans lesquelles Vous accédez à cette Offre et pouvez l'utiliser.

Ces Conditions Contractuelles prévalent sur tout autre document qui aurait été communiqué par Nordnet. En cas de contradiction entre elles, les Conditions Particulières prévalent sur les Conditions Générales.

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 applicables sont celles en vigueur lors de la Commande, soit celles qui figurent sur le Site Nordnet dans la rubrique « Conditions contractuelles », sauf modification légale ou réglementaire imposée par l'autorité compétente.

En cas de renouvellement ou modification de votre Offre à Votre demande, seront alors applicables les Conditions Contractuelles en vigueur lors de cette demande.

#### **4.5 Souscription à l'Offre**

Les Conditions Contractuelles des différentes Offres en vigueur lors de votre Commande sont à votre disposition sur le Site Nordnet ou sur simple demande auprès de Nordnet.

Vous pouvez souscrire une Offre via les canaux prévus par l'Offre (telle qu'une Commande en ligne sur le Site Nordnet ou selon l'Offre via votre Espace Client, par téléphone, par Bon de Commande accompagné des éventuelles pièces nécessaires à la prise en compte de votre souscription ou par démarchage à domicile).

Votre Commande sera prise en compte à compter de la réception d'un moyen de paiement valide, des documents, pièces et informations requis.

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

#### **5.1 Entrée en vigueur**

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

#### **5.2 Durée du Contrat**

La durée du Contrat est fonction de la périodicité de paiement choisie par le Client sauf Conditions Particulières contraires. Tout paiement d'avance vaut engagement ferme. A l'issue de cette période, sous réserve de la bonne

exécution de vos obligations, 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.

### **5.3 Droit de rétractation**

Si Vous êtes un consommateur, Vous disposez d'un droit de rétractation en vertu des articles L. 221-18 et L. 242-3 du Code de la consommation, lequel doit être exercé par écrit auprès de Nordnet (Cf. article 23 « Notifications ») 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 courrier, mentionnant vos coordonnées complètes, le Produit ou Service ou Matériel concerné ainsi que, le cas échéant vos numéros de Client et d'abonnement souscrit et/ou login. Vous pouvez également utiliser le formulaire de rétractation téléchargeable sur le Site de Nordnet.

Le Matériel doit être retourné, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant cette notification, dans les conditions visées à l'article 13 « Retour du Matériel ». Les frais directs de retour du Matériel sont à votre charge.

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

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

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.

## **6. TARIFS ET PAIEMENT**

### **6.1 Tarifs des Offres de Nordnet**

Les tarifs des Offres proposées par Nordnet sont consultables sur le Site Nordnet, sur le Bon de 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, de son renouvellement ou de sa modification. Le tarif est exprimé Toutes Taxes Comprises (TTC) incluant la TVA et hors frais de livraison pour les Offres résidentielles, et est exprimé en Hors Taxes (HT) pour les Offres à vocation professionnelle. Les tarifs indiqués tiennent compte de la TVA applicable au jour de la Commande. 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 de Nordnet ou dans votre Espace Client.

Nordnet se réserve le droit de modifier les tarifs des Offres 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), un Service non compris dans votre Offre ou au-delà de ce qu'elle permet (ex : forfait), ou un Service supportant des coûts liés à vos consommations dans ce cadre, ces derniers seront facturés suivant les tarifs et éventuelles destinations applicables, consultables sur le Site Nordnet et/ou aux Conditions contractuelles et/ou Bon de Commande.

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 Produit, Service ou Matériel. 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 Service, du Produit ou du Matériel fourni.

En pareille hypothèse, chacune des Parties pourra résilier le Contrat de plein droit par courrier adressée 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 voire résilié si la difficulté demeure dans le respect des dispositions des 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.

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 « Notification »).

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 au format électronique, 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.

Toute contestation sera étudiée par Nordnet dans la mesure où sont expliquées de manière précise, les raisons de cette contestation et à condition que celles-ci constituent un motif de non-paiement.

## **6.3 Offres promotionnelles Nordnet**

Si Vous bénéficiez d'une offre promotionnelle, à valoir sur tout ou partie des Offres proposées par Nordnet, celle-ci ne pourra être utilisée que dans le respect des conditions d'utilisation qui lui sont définies.

## **6.4 Incidents de paiement**

Tout impayé, retard de paiement, même partiel, hors contestation légitime, d'une seule facture fait l'objet d'un courrier 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 :
  - o **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.
  - o **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.
  - o **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'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, l'application par Nordnet des frais de rejet de prélèvement (de huit euros (8€), ce montant pouvant varier si vous résidez hors de France métropolitaine), sauf si 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 Matériel Vous est loué 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 du Matériel ». A défaut, la partie non retournée du Matériel pourra Vous être facturée au prix de valeur à neuf.

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 Date et modalités de livraison**

La fourniture/livraison du Produit, du Service ou du(des) Matériel(s) interviendra au plus tard dans un délai de trente (30) jours francs à compter de la date de réception de votre Commande complète et valide par Nordnet.

La livraison du(des) Matériel(s) est réalisée le jour où il(s) est(sont) effectivement livré(s) à l'adresse que Vous avez indiquée lors de Votre Commande, qu'il s'agisse ou non de l'adresse d'installation du Matériel, ou d'une livraison entre vos mains ou celles d'un tiers.

Selon la nature de l'Offre, la livraison peut avoir lieu selon les modalités suivantes :

- 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 accession à l'interface de l'Offre ou par mise en œuvre de l'Offre selon les indications figurant au Bon de Commande ou à la communication faisant suite à votre souscription.
- par envoi postal : si tout ou partie de l'Offre est disponible sous forme physique. A défaut de stipulation d'un tarif, les frais d'envoi seront gratuits. Tout nouvel envoi d'un support ou Matériel nécessitera le paiement du prix de ce support ou Matériel et des frais d'envoi.

La livraison est effectuée en France métropolitaine exclusivement, à l'adresse que Vous avez indiquée lors de la Commande, qu'il s'agisse ou non de l'adresse d'installation, soit par la remise à un tiers.

Vous vous engagez à ne pas retarder ni empêcher la réception.

Il Vous appartient, ou à la personne présente pour réceptionner le Matériel pour votre compte, de vérifier la conformité et l'état apparent de la livraison et de formuler si nécessaire des réserves motivées, qui devront être confirmées au transporteur, copie adressée par courrier à Nordnet, dans les trois (3) jours de la réception du Matériel. En cas de défectuosité, il devra être retourné à Nordnet, dans les conditions visées à l'article 11 « Installation du Matériel, propriété et transfert des risques ».

### **7.2 Défaut de livraison**

Si Vous agissez en tant que consommateur, en cas de dépassement de la date de fourniture/livraison du Produit, du Service ou du(des) Matériel(s), non dû à un cas de force majeure, Vous pourrez dénoncer le Contrat de la manière suivante :

- Mettre en demeure Nordnet de s'exécuter par courrier.  
Cette mise en demeure n'est pas nécessaire dans les cas où la date ou le délai de livraison ou d'exécution constitue une condition essentielle de la Commande (ce qui est le cas lorsque Nordnet s'est engagée à vous garantir une livraison dans un délai précis).
- A défaut d'exécution dans ledit délai, dénoncer le Contrat par courrier.

Le Contrat est considéré comme rompu à la réception, par Nordnet, de la lettre par laquelle le Client l'informe de sa décision, à moins que Nordnet ne se soit exécutée entre l'envoi et la réception de cette lettre.

Le Client est 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. Ce remboursement s'effectue par tout moyen de paiement.

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.

### **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 souscription d'une Offre d'une qualité et d'un prix équivalents dans les trente (30) jours à compter de la prise en compte de votre Commande.

## **8. DONNEES PERSONNELLES**

### **8.1 Traitement des Données**

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.

L'ensemble des informations recueillies par Nordnet peut être destiné à l'exécution de mesures précontractuelles, la prise en compte de votre Commande, à l'exécution du Contrat par Nordnet ou par ses partenaires et sous-traitants, et de toutes les suites qui pourraient en résulter, au respect d'obligations légales ou réglementaires auxquelles Nordnet est tenue et aux fins d'intérêts légitimes poursuivis par Nordnet. Le défaut de réponse ou l'inexactitude de ces Données pourrait empêcher Nordnet d'exécuter tout ou partie de sa prestation. Par conséquent, lesdites Données nécessaires à la conclusion, à l'exécution du Contrat, et toutes suites qui en résulteraient doivent obligatoirement être fournies à Nordnet, à moins qu'elles ne soient indiquées comme étant facultatives.

Nordnet pourra également être amenée à conserver certaines des Données Vous concernant, afin de respecter ses obligations légales et réglementaires et les transmettre, le cas échéant, dans les conditions fixées par les lois et/ou le Règlement Général sur la Protection des Données.

Compte-tenu des finalités et des bases juridiques ci-dessus rappelées, Nordnet peut être amenée à transmettre, y compris hors de l'Union Européenne, tout ou partie des informations personnelles Vous concernant à toute autorité et/ou personne devant être légitimement destinataire des informations ou tout partenaire ou sous-traitant de Nordnet qui aurait besoin de ces informations pour effectuer les opérations dont il a été chargé par Nordnet (notamment maintenance, assistance, recouvrement, etc.).

Nordnet prend néanmoins toute précaution raisonnable afin de protéger vos Données personnelles et s'assure de l'existence de l'adéquation ou de garanties appropriées ou adaptées aux Données traitées

Toutefois, en raison du caractère peu sécurisé du réseau Internet, Nordnet ne pourra être tenue responsable de l'accès ou de l'interception de vos Données par un tiers sauf en cas de faute de sa part.

Nordnet peut également traiter des Données au titre de ses intérêts légitimes afin de suivre notamment la qualité ou d'améliorer ses produits ou services. Nordnet peut également Vous adresser, sauf opposition de votre part dans les conditions ci-après ou dans lesdits Courriers électroniques, les informations ou offres ou documents promotionnelles ou commerciales relatives à ses produits et services.

En complément de ce qui précède, la politique de traitement des données à caractère personnel de Nordnet est accessible sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com).

## **8.2 Données à caractère personnel de tiers**

Dans le cas où Vous transmettriez à Nordnet les Données à caractère personnel d'une tierce personne, comme par exemple celles de l'Utilisateur, Vous vous engagez à obtenir le consentement exprès et préalable de celle-ci, concernant la transmission et le traitement par Nordnet desdites Données, et à lui notifier les éléments repris au présent article et en particulier, les droits dont elle dispose, et leurs modalités d'exercice.

## **8.3 Exercice des droits liés aux Données à caractère personnel**

Conformément aux articles 15 et suivants du Règlement Général sur la Protection des Données et aux articles 32 et suivants de la loi Informatique et Libertés, Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, à l'effacement, à la limitation du traitement, à la portabilité de Vos Données, d'opposition des informations qui Vous concernent. Le cas échéant, Vous pouvez rectifier, compléter et mettre à jour les Données à caractère personnel Vous concernant, qui sont inexactes, incomplètes ou périmées.

Vous disposez également du droit de formuler des directives générales ou particulières relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données à caractère personnel à votre décès.

Vous pourrez exercer l'ensemble de ces droits en adressant votre demande en adressant votre demande :

- par lettre à : Nordnet, 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).

Nordnet ne répondra pas aux demandes adressées par courriel à cette adresse et dont l'objet ne porterait pas sur l'exercice de ces droits. Votre demande devra être accompagnée de tout justificatif utile et devra préciser votre identité, les Données concernées (adresse de Courrier électronique, numéro de téléphone, adresse postale...), le cas échéant l'intitulé du Contrat envisagé ou souscrit, le numéro de ce Contrat, le numéro d'Abonné, l'objet de votre demande, et justifier de son identité.

En cas de demande incomplète, Nordnet pourra Vous demander de fournir toute information complémentaire, et/ou justificatif de votre identité et/ou le cas échéant de votre qualité à agir et, dans les cas prévus par la loi et le Règlement Général sur la Protection des Données, d'exposer vos motifs légitimes afin de traiter votre demande portant sur l'exercice de vos droits liés aux Données à caractère personnel.

De plus, 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 correspondra aux coûts administratifs pour toute 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.

## **8.4 Durée de conservation des Données**

Les Données sont conservées par Nordnet pendant un an à l'issue de la relation contractuelle ou commerciale en bases actives, ainsi que pour le temps des prescriptions légales ou des obligations légales qui lui applicables.

## **8.5 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. 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.

Vous avez la possibilité de refuser l'installation de ces cookies ou de supprimer les cookies installés notamment à l'aide de la barre d'outils de votre navigateur. Cependant, dans ce cas, l'usage du Site Nordnet, en ce compris la prise de Commande, ainsi que les services qui y sont proposés, pourront être perturbés, voire empêchés.

Les Données des cookies sont conservées par Nordnet pendant une durée de treize (13) mois.

La politique cookies de Nordnet est accessible sur le site [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com).

## **8.6 Données de connexion**

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 conservées, directement ou par le biais de ses partenaires, pendant une durée d'un (1) an.

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.

Nordnet et/ou ses partenaires pourra communiquer tout ou partie de ces données de connexion à toute autorité judiciaire ou administrative en faisant la demande dans les conditions prévues par la législation en vigueur.

## **9. IDENTIFIANTS**

### **9.1 Communication de vos Identifiants**

Selon la nature de votre Commande, Vous pouvez avoir besoin de plusieurs Identifiants qui Vous seront communiqués par Nordnet par tout moyen approprié.

### **9.2 Utilisation des Identifiants**

Les Identifiants permettant l'accès à l'Espace Client ou des Utilisateurs comprennent généralement plusieurs codes, login ou mot de passe permettant soit d'accéder à tout ou partie de l'Offre, de paramétrer le Matériel, 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.

Pour les Identifiants qui le permettent (mot de passe), 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).

### **9.3 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 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**

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 au Produit ou Service. Vous devez également disposer des droits d'administrateur ou de tous droits équivalents sur l'appareil mis en relation avec l'Offre, que ce dernier 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.

Si Vous autorisez ou avez recours à un prestataire ou un tiers, veillez à ce que votre(vos) Service(s) soient utilisé(s) dans le respect des présentes et que la confidentialité de vos Identifiants soit préservée à cette occasion, y compris, le cas échéant, en procédant à la modification de vos Identifiants une fois l'opération réalisée.

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

### **11.1 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.

Que le(s) Matériel(s) soi(en)t loué(s), mis à disposition ou vendu, Nordnet n'assure ni l'installation ni la désinstallation du(des) Matériel(s), ni les coûts qui lui 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. Nordnet pourra Vous proposer une liste de professionnels à titre indicatif.

### **11.2 Propriété du(des) Matériel(s) et transfert des risques**

Suivant l'Offre et l'Option choisie, le Matériel pourra soit Vous être loué ou être mis à votre disposition gratuitement, soit Vous être vendu.

#### **11.2.1 Si le(s) Matériel(s) est(sont) loué(s) ou mis à votre disposition**

- 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.php> 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.
- En cas de défectuosité de tout ou partie du Matériel 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(s) préalablement dans les conditions visées à l'article 13 « Retour du(des) Matériel(s) », 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.

#### **11.2.2 Si Vous avez acheté le(s) Matériel(s)**

- 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 aux matériels), de perte ou de vol, résultant de fait d'un tiers ou d'intempéries Vous seront transférées dès la réception du(des) Matériel(s).
- Si Vous avez acquis le(s) Matériel(s) en qualité de consommateur, votre(vos) Matériel(s) est également soumis à la garantie légale prévue par les 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 :**

Vous bénéficiez d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du Matériel pour agir. Le cas échéant, Vous pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement du Matériel, sauf si votre choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du Matériel ou de l'importance du défaut. Dans ce cas, Nordnet pourra procéder, sauf impossibilité, à la mise en œuvre de la solution que Vous n'aurez pas choisie.

Vous êtes dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les deux (2) années suivant la délivrance du bien (pour les biens délivrés après le 18 mars 2016).

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

**Article L.217-4 du Code de la consommation :**

« Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également 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 ».

**Article L.217-5 du Code de la consommation :**

« Le bien est conforme au contrat :

1° s'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté».

**Article L.217-12 du Code de la consommation :**

« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien ».

**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.

**Article 1641 du Code civil :**

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

**Article 1648 alinéa 1er du Code civil :**

« L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice ».

En cas d'exercice de la garantie légale impliquant le retour du Matériel, celui-ci doit être retourné dans les conditions visées à l'article 13 « Retour du 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.

**12. ASSURANCE 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...), Nordnet Vous facturera tout ou partie du(des) Matériel(s) touché par le sinistre, au prix de valeur à neuf, à charge pour Vous, si Vous bénéficiez des assurances nécessaires, de Vous rapprocher de votre assureur afin d'en obtenir le remboursement. A réception de votre paiement, Nordnet Vous livrera tout ou partie d'un(de) Matériel(s) équivalent(s) selon les modalités précisées par Nordnet.

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

Il Vous appartient de fournir à votre compagnie d'assurance tout justificatif que celle-ci pourrait solliciter en vue de procéder à la prise en charge du sinistre.

### **13. RETOUR DU(DES) MATERIEL(S)**

Chaque fois que Vous devez retourner le(s) Matériel(s) à Nordnet, celui-ci doit être retourné 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 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 Matériel Vous a été livré.

### **14. MAINTENANCE**

Nordnet, comme ses partenaires intervenant dans le cadre de la fourniture du Produit ou Service, peuvent être amenés à interrompre le Produit ou Service en tout ou partie pour des raisons de maintenance nécessaires au bon fonctionnement de l'Offre.

Ces opérations en portent en aucun cas sur le(s) Matériel(s), dont la maintenance Vous est confiée.

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 le site Internet [www.nordnet.fr](http://www.nordnet.fr) ou sur le Site Nordnet Assistance à l'adresse suivante : <http://assistance.nordnet.com/service/etat> .

Ces interruptions pour maintenance n'ouvriront droit à aucune indemnité et le Produit ou Service sera accessible dès la fin de l'opération de maintenance. Les opérations de maintenance 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 composant le Produit ou Service, la documentation communiquée par Nordnet sur les Produits et Services, les éléments de facturation, ou bien encore les gestes commerciaux Vous sont communiqués à titre confidentiel et strictement personnel, et ne peuvent être utilisés à d'autres fins.

L'ensemble des éléments ainsi déterminés Vous est communiqué pour permettre l'exécution de l'objet du Contrat. Vous ne pourrez en aucun cas Vous prévaloir d'un quelconque droit ou d'une quelconque concession de licence sur le Produit ou le Service et/ou leurs 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 Produit ou Service et la documentation qui lui est éventuellement associée, quel que soit son support.

### **16. UTILISATION DES OFFRES, PRODUITS ET/OU SERVICES**

#### **16.1 Utilisation conforme**

Nordnet fournit une Offre qui obéit aux critères de qualité habituels dans le domaine des télécommunications 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 avec des besoins personnels et spécifiques.

Vous vous engagez à utiliser l'Offre dans le respect des Conditions Contractuelles, des législations et réglementations et des éventuelles licences applicables.

Vous êtes seul responsable des données que Vous consultez, interrogez, stockez, transférez ou téléchargez grâce aux Offres de Nordnet. En outre, il Vous appartient de veiller à la sécurité et aux éventuelles modérations des Produits ou 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, 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 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, de diffuser, 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, limiter, interrompre ou détruire les infrastructures ou le réseau de Nordnet, de ses opérateurs techniques ou de tous tiers, 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 :

- o 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 Particulières du Produit et/ou Service concerné,
- o 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.

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 1er 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, la Commission de protection des droits de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (« HADOPI »), 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 votre obligation de surveiller votre accès Internet, la Commission de protection des droits de l'HADOPI pourrait Vous adresser une nouvelle recommandation.

En cas de persistance des faits, l'HADOPI peut en informer le Tribunal correctionnel.

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 « Traitement des données personnelles », 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 à 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 à l'Offre 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**

Lorsque l'Offre 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 défaut de paiement ou de façon générale de non-respect des dispositions du Contrat, Nordnet peut, après information, bloquer en tout ou partie l'Offre jusqu'à ce que Vous ayez remédié aux circonstances ayant provoqué le blocage.

Nordnet Vous informera de la mise en œuvre de ce blocage par tout moyen approprié, sous réserve d'avoir déclaré des coordonnées complètes, existantes et à jour.

Nordnet pourra toutefois, eu égard à la nature du manquement ou aux manquements répétés, ou à l'injonction ou la notification de tiers ou d'une autorité ou administration compétente qui lui pourrait lui être faite ne pas faire usage de cette faculté de blocage et résilier directement le Contrat conformément à l'article 19 « Résiliation ».

Dans cette hypothèse, Vous demeurez tenu d'exécuter vos obligations de manière habituelle. Seules les obligations de Nordnet seront suspendues tant que Vous n'aurez pas remédié aux circonstances ayant provoqué le blocage.

En outre, en cas de mise en péril de ses infrastructures, de celles de ses opérateurs partenaires ou encore de celles des autres utilisateurs comme en cas de compromission de la fourniture de tout ou partie du Service dans des conditions habituelles, tel qu'en cas d'attaques ou d'actes de malveillance informatique, Nordnet se réserve le droit de suspendre le Service ou l'Offre concerné(e) sans délai, le temps nécessaire au rétablissement, avec votre participation le cas échéant, de conditions sécurité suffisantes et/ou à l'isolement du risque identifié. Nordnet fera ses meilleurs efforts pour vous avertir de cette suspension dans les plus brefs délais.

Toutefois, si la situation perdurait au-delà des mesures prises ou se reproduisait, Nordnet se réserverait la possibilité de procéder à la résiliation immédiate de l'Offre souscrite.

Pour le cas particulier où Vous seriez en difficulté financière particulière, au regard notamment de votre patrimoine, de l'insuffisance de ressources ou de vos conditions d'existence, en cas de non-paiement des factures émises au titre de l'Offre souscrite, il est nécessaire que Vous en avisiez Nordnet dans les plus brefs délais, avant la résiliation de l'Offre, et que Vous justifiez de votre situation et de votre demande d'aide adressée à votre collectivité de rattachement.

Le cas échéant, la fourniture d'un service de communications électroniques peut être maintenue, sous réserve que la technologie et l'opérateur gérant le réseau le permettent, jusqu'à ce que la collectivité ait statué sur la demande d'aide. Le service téléphonique maintenu le cas échéant peut être restreint par l'opérateur de réseau ou Nordnet, sous réserve de préserver la possibilité de recevoir des appels ainsi que de passer des communications locales et vers les numéros gratuits et d'urgence, sous réserve que la technologie et l'opérateur gérant le réseau permettent de scinder les éléments de l'Offre. Le débit du service d'accès à Internet maintenu peut être restreint par l'opérateur de réseau ou Nordnet, sous réserve de préserver un accès fonctionnel 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 peut être réduite ou suspendue ou faire l'objet d'une résiliation de votre Contrat à défaut de régularisation de votre défaut de paiement.

### **18. MODIFICATION DU CONTRAT (Migration)**

#### **18.1 Modification à l'initiative de Nordnet**

##### ***18.1.1 Evolution des Offres***

Nordnet se réserve le droit de supprimer ou faire évoluer ses Offres en tout ou partie en proposant une Offre équivalente ou supérieure, sans en altérer la qualité, avec des caractéristiques similaires à celles existant lors de la souscription ou du renouvellement. Vous serez informé de cette évolution par lettre simple ou par Courrier électronique, un mois (1) minimum avant son entrée en vigueur.

##### ***18.1.2 Suppression d'une Offre***

En cas de cessation de la commercialisation d'une Offre, Vous ne pourrez donc plus bénéficier de l'Offre concernée et/ou de son support et serez remboursé de toute somme 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, en cours de Contrat, à modifier votre Offre vers une autre Offre proposée par Nordnet si cela est prévu dans les conditions de modification (migration ou conversion) de l'Offre souscrite ou que Vous souhaitez souscrire.

Vous devez adresser toute demande de changement d'Offre à Nordnet (cf. article 23 « Notifications ») en prenant le soin de transmettre l'ensemble des informations utiles.

Les conditions de migration/conversion sont spécifiées par Nordnet notamment sur les formulaires définis à cet effet.

Toute demande de migration/conversion :

- **Vaut résiliation de l'Offre initiale.** Si Vous êtes tenu par une durée d'engagement, Vous restez redevable des frais liés à la résiliation anticipée de votre Offre, qui pourront exceptionnellement ne pas être appliqués en cas de geste commercial de Nordnet, sauf résiliation de la nouvelle Offre dans les trente (30) jours pour motifs légitimes ou exercice du droit de rétractation.
- **Vaut acceptation des Conditions Contractuelles et tarifaires relatives à l'Offre concernée** en vigueur au jour de votre demande. Vous reconnaissez avoir pris connaissance des Pré-requis techniques, des caractéristiques, du prix et des Conditions Contractuelles de la nouvelle Offre préalablement à la demande de migration.

Toute demande de migration est soumise à l'accord préalable de Nordnet qui se traduit par la prise en compte de votre demande. En cas de refus, Vous en serez informé par Nordnet par Courrier électronique.

Pendant le délai de changement de l'Offre et/ou en cas de réponse négative de Nordnet à la demande de changement d'Offre, Vous conserverez l'Offre dont Vous bénéficiez au jour de votre demande de migration.

La migration et la facturation de la nouvelle Offre seront mises en œuvre à la date qui Vous sera indiquée par Nordnet. Sauf indication contraire de votre part, Nordnet considère que les modalités de paiement définies précédemment restent les mêmes.

## **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 et sous réserve de la transmission des éléments et justificatifs utiles.

Nordnet pourra procéder à ces mêmes opérations sous réserve de Vous en informer par courrier ou sur un autre support durable. De même, Nordnet pourra librement sous-traiter à un ou plusieurs tiers tout ou partie des obligations mises à sa charge au titre du présent Contrat.

Nordnet prendra en compte la demande (résiliation, transfert, ...) des ayants-droit en cas de décès, sous réserve de la réception de tout justificatif utile et des informations relatives au moyen de paiement valide, sous réserve que l'Offre le permette. Nordnet se réserve le droit de bloquer ou résilier le Contrat dans les conditions définies à l'article 17 « Blocage ».

## **19. RESILIATION**

Au sein du présent article, la résiliation est entendue au sens de l'article 1229 du Code civil et ne donne lieu à aucune restitution entre les Parties.

### **19.1 Résiliation sans faute**

Vous pouvez résilier le Contrat 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 (cf. article 23 « Notifications »).

- **Si vous n'êtes pas lié par une période d'engagement :** 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 dûment motivé et accordé à titre exceptionnel par Nordnet.
- **Si Vous êtes lié par une période d'engagement,** alors votre demande de résiliation vaut demande de ne pas renouveler le Contrat à l'issue de la période d'engagement : votre demande est prise en compte dans les dix (10) jours comme indiqué ci-dessus, mais Vous restez tenu d'acquitter intégralement les 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 et si Vous êtes affecté par une circonstance exceptionnelle nécessitant la résiliation anticipée du Contrat, sur demande adressée à Nordnet par courrier, accompagnée des justificatifs nécessaires, Nordnet procédera à la résiliation sans frais du Contrat conclu. Les circonstances exceptionnelles le permettant sont limitativement énumérées par le Conseil National de la Consommation et sont reportés au sein du présent article.

- **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 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 (1) document pertinent (factures d'électricité, téléphone, etc.) justifiant votre déménagement, du lieu de votre déménagement, et de la qualité d'Utilisateur principal de l'Offre.
- **Décès** - En cas de décès du titulaire du Contrat ou de l'Utilisateur principal du Contrat ayant la qualité de conjoint, ascendant ou descendant direct du Client, ses héritiers ou ayants-droit pourront demander la résiliation anticipée du Contrat, sans frais, en justifiant de leur intérêt à agir et en présentant tout justificatif nécessaire lié au décès (ex : copie de l'acte de décès) et le cas échéant à 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 titulaire du Contrat (ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de surendettement des particuliers), celui-ci pourra demander la résiliation anticipée du Contrat, sans frais, en présentant tout justificatif nécessaire (copie de l'attestation pôle emploi remise par l'employeur ou tout autre document similaire, ou notification de la Commission de surendettement des particuliers).
- **Liquidation judiciaire** - En cas de mise en liquidation judiciaire, le Contrat pourra être résilié, pour le compte du Client, par le liquidateur judiciaire, sans frais, en présentant tout justificatif nécessaire.
- **Force majeure** – au sens habituellement reconnu par la jurisprudence française (cf. article « 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, le Client pourra demander la résiliation anticipée de l'Offre, sans frais, en présentant tout justificatif nécessaire lié à l'incarcération et sa durée, et le cas échéant à la qualité de l'Utilisateur principal.
- **Maladie grave ou Handicap** - En cas de maladie grave 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, sans frais, en présentant tout justificatif nécessaire lié à la maladie, au handicap et ses conséquences sur l'utilisation de l'Offre ainsi que sur son caractère permanent ou de longue durée, et le cas échéant à la qualité de l'Utilisateur principal

Pour résilier, le Client, ou ses ayants-droit en cas de décès, devront adresser leur demande de résiliation à Nordnet par écrit (conformément à l'article 23 « Notifications ») en précisant le numéro d'abonné, le numéro de Contrat, le Produit ou Service concerné, accompagné des justificatifs nécessaires.

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 de donner suite à la demande de résiliation.

## **19.3 Résiliation pour faute**

### **19.3.1 Blocage préalable**

Nordnet peut suspendre tout ou partie de la mise à disposition de l'Offre et suspendre l'exécution du Contrat en tout ou partie, ou tout ou partie des actions accessibles ou réalisables à partir de votre Espace Client, conformément aux conditions fixées à l'article 17 « Blocage », dans les cas prévus au sein des Conditions Générales, ou procéder directement à la résiliation du Contrat, sous réserve des dispositions particulières définies à l'article 17 « Blocage ».

### **19.3.2 Résiliation**

Par dérogation aux articles 1217 à 1231 du Code civil, les parties 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, à solliciter une réduction du prix ou à solliciter la restitution des prestations et contreparties fournies.

Dans ce cas, la partie qui veut résilier le Contrat devra :

- Mettre l'autre partie en demeure de respecter ses engagements,
- Envoyer un second courrier, conformément à l'article 23 « Notifications », pour notifier la résiliation à l'expiration d'un délai de quinze (15) jours à compter de la date d'émission de la précédente lettre, si l'autre partie ne s'est pas conformée à ses obligations dans ce délai. Le Contrat sera résilié de plein droit par cet envoi.

Toutefois, dans le cas où la nature des engagements non respectés rendrait impossible pour la partie défaillante de remédier à son manquement, l'autre partie pourra résilier le Contrat de plein droit immédiatement après la constatation du manquement, par envoi d'un courrier.

Ce sera le cas en cas de résiliation d'une licence par l'éditeur d'un logiciel, du fait d'un manquement de votre part aux obligations contractuelles.

## **20. CONSEQUENCES DE LA CESSATION DU CONTRAT**

Les conséquences liées à la cessation du Contrat peuvent être complétées par les Conditions Particulières applicables à chaque Offre.

### **20.1 Paiement**

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 :**
  - o **Si Vous êtes un consommateur et si l'Offre concerne un service de communications électroniques (Internet, téléphonie par Internet, service TV, 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 des sommes dues.
  - o **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 :**
  - o **S'il s'agit d'une période d'engagement de 24 mois (23 mois plus le mois en cours au jour de la réception de votre Commande par Nordnet) concernant une Offre de services de communications électroniques (Internet, téléphonie par Internet, service TV, mobile) et que Vous êtes un consommateur**, conformément à l'article L224-28 du Code de la consommation, Vous êtes tenu de régler, en une fois, une somme équivalant à 100% des sommes dues entre la date de résiliation effective et le 12<sup>ème</sup> mois d'abonnement, et à un ¼ des sommes restant dues entre le 13<sup>ème</sup> et le 24<sup>ème</sup> mois d'abonnement.
  - o **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.

Ces paiements ne constituent pas des frais de résiliation mais sont dus en raison de votre souscription à un contrat à durée déterminée. En outre, des éventuels frais de résiliation peuvent être applicables selon votre Offre.

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

### **20.2 Offre**

A la cessation du Contrat, le Produit ou le Service sera automatiquement désactivé dès le jour de la cessation ou quelques jours plus tard.

Par conséquent, Vous ne bénéficierez plus de l'Offre, ni des services, des fonctionnalités, ou des mises à jour qui lui sont éventuellement associés, et n'accéderez plus aux données qui seraient éventuellement stockées ou hébergées dans le cadre de l'Offre souscrite.

En outre, Nordnet a la possibilité de bloquer les mises à jour et/ou l'utilisation du Produit auquel Vous avez souscrit. Toutefois, même si Nordnet n'utilise pas cette possibilité, Vous vous engagez, à l'issue du Contrat, 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 ou Service, et notamment en cas d'absence de protection de votre système informatique ou en cas de perte de données.

Il Vous appartient de mettre en place tout moyen de sécurité informatique aux fonctionnalités équivalentes.

Si Vous bénéficiez d'une Offre permettant l'accès à une ligne téléphonique mobile Nordnet, celle-ci pourra demeurer, sauf résiliation spécifique, dans les dispositions prévues aux Conditions particulières de l'Offre Mobile.

Si Vous bénéficiez d'une Offre de communications électroniques Vous pourrez conserver pendant un délai de six (6) mois l'usage de vos boîtes aux lettres électroniques.



### **20.3 Données hébergées/stockées dans le cadre de l'Offre**

L'accès aux données qui seraient éventuellement stockées ou hébergées dans le cadre de l'Offre souscrite sera coupé et les données seront supprimées. Aussi, nous Vous invitons à sauvegarder vos données au plus tard la veille du jour de la résiliation effective de votre Contrat.

### **20.4 Options**

La cessation de votre abonnement à l'Offre entraîne la cessation de toute Option éventuellement souscrite. A l'inverse, la cessation d'une Option n'entraîne pas la cessation de votre abonnement à l'Offre.

Nous Vous invitons à préciser dans votre courrier les Options que Vous souhaitez conserver, sous réserve qu'elles puissent survivre à la résiliation de l'Offre.

### **20.5 Restitution du(des) Matériel(s)**

Le(s) Matériel(s) éventuellement mis à votre disposition ou loué(s) par Nordnet devra(ont) être restitué(s) à Nordnet dans les conditions visées à l'article 13 « Retour du(des) 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 le délai de quinze (15) jours suivant l'envoi d'une mise en demeure par Nordnet, Vous serez réputé vouloir conserver le(s) Matériel(s). Ce(s) dernier(s) pourra(ont) dès lors Vous être facturé(s) en tout ou partie, selon le cas, par Nordnet au tarif en vigueur sur le Site Nordnet à l'adresse <https://www.nordnet.com/corporate/tarifs.php> rubrique 'Matériel'.

### **20.6 Licence**

La cessation du Contrat entraîne de plein droit, sans qu'une notification soit nécessaire, la cessation de la totalité des licences éventuellement concédées.

Par ailleurs, la résiliation d'une licence par l'éditeur d'un Produit ou Nordnet, du fait d'un manquement de votre part aux obligations contractuelles, entraînera, de plein droit, sans préavis ni indemnité, la cessation du Contrat.

## **21. RESPONSABILITE**

### **21.1 Responsabilité de Nordnet**

Nordnet est responsable des dommages corporels et matériels causés au Client qui résulteraient d'une faute de sa part, mais ne peut en aucun cas être tenue responsable, quel que soit le type d'action en responsabilité engagée, même si Nordnet a été informée de leur possible survenance, sauf règle légale impérative contraire, des catégories de dommages suivants :

- 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,
- 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 des Utilisateurs :

- Le défaut de paiement des frais et redevances dus,
- Les perturbations de votre réseau interne ou dysfonctionnements de votre unité centrale ou des logiciels installés,
- La mauvaise installation ou l'absence d'installation de l'Offre lui étant imputable,
- Le non-respect de la configuration minimale et des incompatibilités entre l'Offre et tout type d'élément présent sur votre(vos) appareil(s),
- L'utilisation non-conforme de l'Offre,
- En cas de négligence de protection de votre installation technique ou de vos logiciels,
- En cas de défaut de communication ou de la communication erronée des informations et pièces requises pour les besoins du Contrat.

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 pour le mois au cours duquel le dommage se produit.

Cette clause sera appliquée sous réserve des dispositions contraires prévues par certaines législations. Dans ce cas, la responsabilité sera limitée dans la mesure permise par ladite loi applicable.

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, devenue définitive ou exécutoire et obligeant Nordnet à effectuer une action ayant des conséquences sur l'exécution du Contrat.

En aucun cas, Nordnet ne pourra être tenue responsable des conséquences liées à la désactivation du Produit ou Service, et notamment en cas d'absence de protection de votre système informatique ou en cas de perte de données.

## **21.2 Responsabilité du Client**

Vous êtes seul(e) responsable de tout préjudice direct 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 vos manquements à vos obligations légales ou contractuelles.

## **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 télécommunications, notamment toute interruption de service expressément demandée par une autorité administrative ou juridictionnelle,
- 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 télécommunications, actes de piratage informatique,
- 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,
- 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 prestataires, et le cas échéant, le registre ou l'autorité de tutelle.

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 durent 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,
  - 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, la Donnée, le Matériel, Produit et/ou Service concerné, ainsi que l'objet précis de votre demande,
- vos justificatifs : relatifs à l'objet de 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.

Nordnet utilisera principalement le Courrier électronique pour Vous informer de tout élément concernant l'Offre souscrite ou les éventuelles Options. Nordnet 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,
- 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.

## **25. ASSISTANCE**

En cas de difficulté technique ayant un lien direct avec l'Offre, 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 de l'Offre, 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).

Les frais de téléphone liés à l'accès à l'assistance téléphonique ne seront pas remboursés par Nordnet à moins que Vous n'agissiez en qualité de consommateur.

Lors de l'intervention, le service d'assistance pourra, avec votre accord, prendre le contrôle à distance de votre ordinateur et visualiser l'ensemble des éléments visibles ou en cours d'exploitation sur votre poste. Si Vous ne souhaitez pas qu'elle puisse accéder à un programme ou fonctionnement, Vous vous engagez à le fermer avant la prise de contrôle à distance. De même, Vous vous engagez à signaler à la personne prenant le contrôle de votre poste à distance, tout fichier ou programme auquel Vous lui interdisez l'accès.

Dans le cadre de l'assistance pour la fourniture de Services, afin que Nordnet et/ou Vous-même puissiez effectuer les vérifications et/ou actions nécessaires, Vous devez disposer d'un ordinateur de type PC ou MAC relié au Service. A défaut, Nordnet pourra ne pas être en mesure de vous fournir l'assistance requise.

### **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 » décrivant un certain nombre de procédures à suivre et de manipulations à effectuer pour chaque Produit et Service.

Il est 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**

#### **1. Premier niveau de contact :**

Vous pouvez contacter le Service Relation Clients :

- par courrier adressé au Service Relation Clients, 20 rue Denis Papin - CS 20458 - 59664 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX ;
- par téléphone au 3420 (service gratuit + prix appel) ;
- par voie électronique, via le formulaire de contact disponible sur le Site Nordnet (Rubrique « Envoyez-nous un message »).

Nordnet s'efforcera de répondre dans les meilleurs délais et au plus tard dans le mois suivant la réception de la réclamation.

#### **2. 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 (1) mois, Vous pouvez contacter le Service Consommateurs de Nordnet, en lui adressant un courrier exposant les éléments nécessaires à la prise en compte de votre réclamation par Nordnet (cf. Article 23 « Notifications »). Nordnet s'efforcera de répondre dans les meilleurs délais et au plus tard dans le mois suivant la réception de la réclamation.

### **26.2 Recours au Médiateur des Communications Electroniques**

Après épuisement des procédures internes offertes par Nordnet, si Vous êtes un consommateur et si Vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée 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, sous réserve de satisfaire aux conditions définies par le Médiateur des Communications Electroniques.

Vous pouvez adresser votre demande accompagnée d'une copie des documents justificatifs, au Médiateur des Communications Electroniques:

- En complétant le formulaire prévu à cet effet, directement sur le site [www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr).
- En cas d'impossibilité de saisine en ligne, par voie postale à l'aide du formulaire téléchargeable sur le site du Médiateur des Communications Electroniques ([www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr)) 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, Nordnet et le Client 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.

Vous reconnaissez que 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. Dans ce cas, les parties devront, dans la mesure du possible, remplacer la disposition annulée 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 libéré 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.

## **INDEX**

- |   |  |
|---|--|
| <b>1. OBJET ET PREAMBULE</b>  | <b><u>16.1 Utilisation conforme</u></b>                                  |
| <b>2. DESCRIPTION DE L'OFFRE</b>  | <b><u>16.2 Respect des droits de Nordnet</u></b>                         |
| <b>3. DEFINITIONS</b>   | <b><u>16.3 Signalement</u></b>   |
| <b>4. SOUSCRIPTION ET COMMANDE DE L'OFFRE</b>                                   | <b>17. BLOCAGE</b>   |
| <b><u>4.1 Capacité et souscription Client</u></b>                               | <b>18. MODIFICATION DU CONTRAT (Migration)</b>                           |
| <b><u>4.2 Validité de l'Offre</u></b>   | <b><u>18.1 Modification à l'initiative de Nordnet</u></b>                |
| <b><u>4.3 Vérifications préalables</u></b>                                      | <b><i>18.1.1 Evolution des Offres</i></b>                                |
| <b><u>4.4 Conditions contractuelles applicables</u></b>                         | <b><i>18.1.2 Suppression d'une Offre</i></b>                             |
| <b><u>4.5 Souscription à l'Offre</u></b>  | <b><u>18.2 Modification à l'initiative du Client</u></b>                 |
| <b>5. ENTREE EN VIGUEUR, DUREE ET DROIT DE RETRACTATION</b>                     | <b><u>18.3 Circulation du Contrat</u></b>                                |
| <b><u>5.1 Entrée en vigueur</u></b>   | <b>19. RESILIATION</b>   |
| <b><u>5.2 Durée du Contrat</u></b>  | <b><u>19.1 Résiliation sans faute</u></b>                                |
| <b><u>5.3 Droit de rétractation</u></b>   | <b><u>19.2 Résiliation pour motif légitime du Client</u></b>             |
| <b>6. TARIFS ET PAIEMENT</b>  | <b><u>19.3 Résiliation pour faute</u></b>                                |
| <b><u>6.1 Tarifs des Offres de Nordnet</u></b>                                  | <b><i>19.3.1 Blocage préalable</i></b>                                   |
| <b><u>6.2 Paiement</u></b>  | <b><i>19.3.2 Résiliation</i></b>   |
| <b><u>6.3 Offres promotionnelles de Nordnet</u></b>                             | <b>20. CONSEQUENCES DE LA CESSATION DU CONTRAT</b>                       |
| <b><u>6.4 Incidents de paiement</u></b>   | <b><u>20.1 Paiement</u></b>  |
| <b>7. LIVRAISON</b>   | <b><u>20.2 Offre</u></b>   |
| <b><u>7.1 Date et modalités de livraison</u></b>                                | <b><u>20.3 Données hébergées / stockées dans le cadre de l'Offre</u></b> |
| <b><u>7.2 Défaut de livraison</u></b>   | <b><u>20.4 Options</u></b>   |
| <b><u>7.3 Indisponibilité de l'Offre</u></b>                                    | <b><u>20.5 Restitution du(des) Matériel(s)</u></b>                       |
| <b>8. DONNEES PERSONNELLES</b>  | <b><u>20.6 Licence</u></b>   |
| <b><u>8.1 Traitement des données personnelles</u></b>                           | <b>21. RESPONSABILITE</b>  |
| <b><u>8.2 Données personnelles de tiers</u></b>                                 | <b><u>21.1 Responsabilité de Nordnet</u></b>                             |
| <b><u>8.3 Exercice des droits liés aux données à caractère personnel</u></b>    | <b><u>21.2 Responsabilité du Client</u></b>                              |
| <b><u>8.4 Durée de conservation des Données</u></b>                             | <b>22. FORCE MAJEURE</b>   |
| <b><u>8.5 Cookies</u></b>   | <b>23. NOTIFICATIONS</b>   |
| <b><u>8.6 Données de connexion</u></b>  | <b>24. INFORMATIONS ET COORDONNEES</b>                                   |
| <b>9. IDENTIFIANTS</b>  | <b>25. ASSISTANCE</b>  |
| <b><u>9.1 Communication de vos Identifiants</u></b>                             | <b><u>25.1 Assistance téléphonique</u></b>                               |
| <b><u>9.2 Utilisation des Identifiants</u></b>                                  | <b><u>25.2 Assistance en ligne</u></b>                                   |
| <b><u>9.3 Perte, vol ou utilisation détournée des Identifiants</u></b>          | <b>26. RECLAMATIONS – REGLEMENT AMIABLE DES DIFFERENDS</b>               |
| <b>10. ACTIVATION DE L'OFFRE - INSTALLATION</b>                                 | <b><u>26.1 Traitement des réclamations par Nordnet</u></b>               |
| <b>11. INSTALLATION DU(DES) MATERIEL(S), PROPRIETE ET TRANSFERT DES RISQUES</b> | <b><u>26.2 Recours au médiateur des communications électroniques</u></b> |
|   | <b>27. LOI APPLICABLE – COMPETENCE JURIDICTIONNELLE</b>                  |

- 11.1 Installation et désinstallation du(des) Matériel(s)
- 11.2 Propriété du(des) Matériel(s) et transfert des risques
  - 11.2.1 *Si le(s) Matériel(s) est(sont) loué(s) ou mis à disposition*
  - 11.2.2 *Si Vous avez acheté le(s) Matériel(s)*
- 12. ASSURANCE DU(DES) MATERIEL(S)
- 13. RETOUR DU(DES) MATERIEL(S)
- 14. MAINTENANCE
- 15. CONFIDENTIALITE
- 16. UTILISATION DES PRODUITS ET SERVICES

- 28. DISPOSITIONS DIVERSES
  - 28.1 Indépendance des parties
  - 28.2 Divisibilité
  - 28.3 Tolérance
  - 28.4 Intitulés
  - 28.5 Frais
  - 28.6 Langue du Contrat
  - 28.7 Cession du Contrat
  - 28.8 Restrictions

# CONDITIONS PARTICULIERES INTERNET ADSL/VDSL FRANCE

Version du 4 janvier 2019

## **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 ADSL/VDSL France, aux Clients dont les adresses sont éligibles et situées au sein de la Zone géographique, dans les conditions définies aux présentes.

Les présentes Conditions Particulières complètent les Conditions Générales précitées s'agissant des Offres « Internet ADSL/VDSL France ».

## **2. DEFINITIONS**

Dans le cadre des présentes, en complément des définitions visées aux Conditions Générales applicables, aux services et produits Nordnet 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 :

**ADSL** : « Asymmetric Digital Subscriber Line », ligne numérique asymétrique d'abonné, permettant d'avoir un accès haut débit au réseau Internet, le débit en download (ou débit descendant : transfert d'informations vers le poste du Client) étant plus important que le débit en upload (ou débit montant : transfert d'informations à partir du poste du Client).

**Éligibilité de la ligne téléphonique** : Mesure de la capacité d'une ligne téléphonique à accepter ou non un débit ADSL ou VDSL. Cette mesure peut varier en fonction de la qualité de la ligne téléphonique et notamment de la distance de l'équipement du Client au central téléphonique, et de l'infrastructure. La mesure peut enfin varier en fonction du nombre de lignes téléphoniques connectées à l'ADSL ou au VDSL sur la Zone géographique du Client.

**Service d'accès Internet** : Service permettant notamment de Vous connecter au réseau Internet via la technologie ADSL ou VDSL supportée par votre ligne téléphonique, de communiquer par le Service de messagerie électronique et selon l'Offre souscrite le Service de Téléphonie par Internet.

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

**Test d'Éligibilité** : Service permettant de Vous renseigner sur la possibilité qu'offre votre ligne téléphonique de bénéficier de l'Offre. Le débit alors supporté dépendra de la qualité de votre ligne téléphonique.

**VDSL** : « Very-high-bit-rate digital subscriber line », ligne numérique asymétrique d'abonné, permettant d'avoir un accès haut débit au réseau Internet avec des débits dépassant ceux de l'ADSL. Cette technologie repose également sur le principe de l'asymétrie, le débit descendant étant supérieur au débit ascendant.

**Wi-Fi** : technologie sans-fil standard de raccordement d'un accès au réseau Internet.

**Zone géographique** : Zone du territoire français métropolitain au sein de laquelle l'Offre est rendue disponible pour la technologie concernée, en fonction de la configuration technique du réseau.

## **3. CARACTERISTIQUES DE L'OFFRE**

### **3.1. Validité de l'Offre**

La Commande de l'Offre est réservée aux seuls habitants de la Zone géographique éligibles, pour un usage résidentiel uniquement.

### **3.2 Description de l'Offre**

#### **3.2.1 Principes généraux**

L'Offre proposée par Nordnet comprend notamment :

- Un Service d'accès Internet par ADSL ou VDSL ;
- Un service de messagerie électronique (comprenant 6 adresses email dont l'Adresse de contact) ;
- Un service de Téléphonie fixe par Internet (uniquement pour les Offres Essentiel, Confort, Prestige ainsi que Luxe (offre n'étant plus commercialisée)) ;
- Un logiciel de contrôle parental à télécharger à partir de votre Espace Client, à l'aide de vos Identifiants.

#### **3.2.2 Restrictions d'usage**

En complément des dispositions des Conditions Générales, Vous êtes informé que le Service de VoIP n'est accessible qu'à condition que Vous utilisiez la NordnetBox, mise à disposition par Nordnet dans le cadre de votre Offre.

Sont exclues toute utilisation de type mise à disposition de serveur Internet, partage de connexion en dehors du foyer et utilisation d'adresses IP fixe (hors option souscrite).

L'Offre est à vocation résidentielle et ne peut ainsi 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 (hôteliers, gîtes, bars, restaurants, centres de loisirs ou de vacances,...) destinés à recevoir du public. Ceci exclut en particulier l'usage de

l'Offre à partir de bornes en libre-service, d'espaces de type « Cyber », de salons de démonstration temporaires ou permanents, à moins que Vous en ayez été préalablement et expressément autorisé par Nordnet.

Vous vous interdisez d'exercer par le biais de l'Offre une activité à risque, 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 équipement de surveillance ou de gestion dans des environnements à risque dont les performances doivent être sans défaut, et notamment 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'Offre aux usages notamment énoncés ci-dessus.

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.

### **3.2.3 Débits**

Le Service d'accès à Internet via la technologie ADSL offre un accès haut débit mutualisé (données/voix) de 50 kilobits jusqu'à 20 mégabits par seconde (ci-après « Méga ») en réception pour une ligne courte et en parfait état. Le débit descendant généralement constaté est compris entre 1 Méga et 15 Méga. Le débit montant offert par la technologie ADSL est de 10 kilobits jusqu'à 1 Méga en émission.

Le service d'accès à Internet via la technologie VDSL offre un accès haut débit mutualisé (données/voix) de 50 kilobits jusqu'à 50 Méga en réception pour une ligne courte en parfait état. Le débit descendant généralement constaté est compris entre 1 et 15 Méga, et entre 15 et 50 Méga pour les lignes les plus courtes (moins de 1 km). Le débit montant offert par la technologie VDSL est de 10 kilobits jusqu'à 1 Méga en émission en général, et peut atteindre jusqu'à 8 Méga pour les lignes les plus courtes (moins de 1 km).

Les débits maximum proposés dans le cadre de ce Service s'entendent comme ceux disponibles, au moins une fois par jour, au niveau de la prise téléphonique et de la NordnetBox, et non de vos matériels. Ils sont sujets à limitation en cas d'utilisation d'un équipement vétuste, et/ou non réellement compatible ou dont les caractéristiques ou la qualité ne sont pas suffisantes, ou encore en raison de votre câblage ou installation électrique, de la configuration de vos matériels et logiciels, du type et de la compatibilité des logiciels et applicatifs installés, que ce soit avec votre matériel ou entre eux, ou de leur absence de mise à jour régulière, des sites visités et de la bande passante qu'ils développent .... Les débits indiqués correspondent ainsi à un usage normal (n'utilisant pas un accès constant à pleine capacité, et n'ayant pas fait l'objet d'un signalement d'abus...), et dépendent de la ligne téléphonique concernée, et de l'opérateur Orange qui est susceptible d'imposer certaines restrictions. Ils ne sont qu'indicatifs dans la mesure où ils peuvent baisser temporairement notamment en période de forte sollicitation, voire de saturation du réseau par l'ensemble des abonnés, en raison d'usages simultanés de la connexion (entraînant un partage de la connexion), en raison du téléchargement de mises à jour de logiciels ou de systèmes d'exploitation ou de données (qu'elles soient automatiques ou non), ou encore du fait d'une connexion par Wi-Fi, de l'utilisation de boîtiers CPL, de la VoIP, ou selon les sites Internet et applications consultés à partir de votre connexion et plus généralement le réseau Internet ...

Afin de limiter l'altération de votre débit du fait de l'utilisation du Wi-Fi, nous vous conseillons d'opter, notamment si vous bénéficiez d'un accès en VDSL, pour des matériels compatibles avec la norme Wi-Fi AC, 80 MHz.

Vous êtes également informé que la priorité est accordée à une utilisation du Service d'accès Internet via certains protocoles Internet (http en particulier). Par conséquent, l'utilisation de ce Service via des protocoles Internet considérés comme non prioritaires (protocoles de peer to peer par exemple) peut ralentir le débit dont Vous bénéficiez pour cette utilisation particulière, voire entraîner une suspension des Services qui lui sont liés en cas d'utilisation excessive du trafic généré par ces protocoles monopolisant la bande passante mutualisée entre les clients ou utilisateurs du Service et pouvant entraîner un dysfonctionnement du Service ou du réseau.

En cas de difficulté de débit, qui résulterait d'une autre cause que celles-ci-dessus visées, Vous êtes invité à contacter l'assistance téléphonique de Nordnet au 3420 (service gratuit + prix appel).

### **3.3 Accès à l'Offre**

L'accès à l'Offre est subordonné aux conditions cumulatives suivantes :

- La localisation du Client dans la Zone géographique,
- L'Éligibilité de la ligne téléphonique du Client,
- La transmission à Nordnet de la Commande complète et valide,
- L'abonnement téléphonique au Réseau Téléphonique Commuté (à l'exception de l'Offre Prestige).



- Pour les Offres « Essentiel », « Confort » (ainsi que pour les offres « Basic Fidélité », « Basic », « Extrême » et « Luxe » n'étant plus commercialisées), Vous devez disposer d'un abonnement au Réseau Téléphonique Commuté et maintenir ainsi en service la ligne téléphonique fixe déclarée lors de votre Commande pendant la durée du Contrat. Le numéro de téléphone de votre ligne téléphonique déclarée peut être modifié sous réserve d'en avertir Nordnet comme prévu à l'article « Modification du numéro de téléphone ».

- Pour l'Offre « Prestige », si Vous disposez d'une ligne téléphonique fixe auprès d'Orange au moment de la Commande, en souscrivant l'Offre, Vous donnez mandat à Nordnet d'agir en votre nom et pour votre compte aux fins de résilier cet abonnement. Si Vous ne disposez pas d'une telle ligne téléphonique fixe, Nordnet fera créer un lien cuivre afin de procéder au raccordement ADSL ou VDSL et de Vous permettre de bénéficier de l'Offre.

Le mandat ainsi donné à Nordnet vaut également demande de portabilité du numéro d'appel qui Vous a été attribué dans le cadre de votre abonnement auprès d'Orange. A cette fin, Vous devez communiquer à Nordnet, lors de la Commande, le numéro de téléphone fixe objet de la demande de portabilité dont Vous certifiez être le titulaire.

La résiliation de votre ligne téléphonique auprès d'Orange prend effet le jour du portage effectif du numéro. Il Vous appartient cependant de procéder à la résiliation de tout service complémentaire souscrit auprès d'Orange.

Nordnet attire votre attention sur le fait qu'une fois votre abonnement Orange résilié, Vous ne pourrez téléphoner qu'en utilisant le Service VoIP de Nordnet, à l'aide du numéro porté le cas échéant, sous réserve d'utiliser la NordnetBox mise à votre disposition.

#### **- L'installation du Matériel**

Nordnet met à votre disposition, aux conditions visées au Bon de Commande, une NordnetBox (dont le port 25 est bloqué pour limiter la réception de spams, sauf demande contraire de votre part adressée à Nordnet au 3420 (service gratuit + prix appel) dont l'usage est nécessaire pour bénéficier du Service de téléphonie par Internet. Un firewall est intégré à la NordnetBox pour la protéger des risques de piratage téléphonique notamment. Le paramétrage du firewall de la NordnetBox n'est possible que grâce au mot de passe, disponible sur demande auprès de Nordnet (cf. article 23 « Notifications » des Conditions Générales).

Vous êtes responsable de l'installation des équipements de terminaison nécessaires au bon fonctionnement de l'Offre tels que NordnetBox, cordons, filtres, etc. en suivant le guide d'installation ou les recommandations fournis par Nordnet, et ce à moins que Vous n'ayez souscrit à l'Option « Installation à domicile » proposée par Nordnet.

Les Matériels mis à disposition 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 « 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 Service concerné.

#### **- L'accès et l'activation des Services de l'Offre**

L'accès aux Services doit être réalisé à partir de la ligne téléphonique fixe que Vous avez déclarée lors de votre souscription au Contrat comme ligne support ADSL/VDSL.

Il Vous appartient de mettre en œuvre les Services à partir de votre ordinateur (de type PC ou Mac disposant d'un navigateur Internet) relié à la NordnetBox dans les conditions définies au Contrat et/ou au guide d'installation fourni dans la partie assistance du Site Nordnet. L'installation ne doit pas être réalisée dans une pièce inappropriée (ex : combles), humide, trop chauffée ou trop froide, non suffisamment aérée. Une configuration minimale peut par ailleurs être requise selon les Services (documentation fournie ou disponible sur simple demande auprès de Nordnet) pour leur activation via l'ordinateur ou, s'ils sont compatibles, les appareils connectés complémentaires.

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

Le Client s'engage ainsi notamment à respecter les exigences environnementales, techniques et électriques, les consignes et/ou préconisations communiquées par Nordnet et/ou le fabricant ou le distributeur du(des) Matériel(s), et à ce que le logement/local ne soit notamment ni humide, ni insuffisamment aéré, qu'il dispose d'une installation électrique conforme aux normes en vigueur. A défaut, le Client sera seul responsable des conséquences liées à l'installation non conforme du(des) Matériel(s), et au défaut d'utilisation qui pourrait également s'ensuivre.

Nordnet n'est en aucun cas responsables du raccordement, de l'installation ou de la mise en service de tout appareil que vous connecterez au(x) Matériel(s) de connexion, en ce compris le(s) Matériel(s) de connexion vendu(s), loué(s) ou mis à votre disposition par Nordnet, tels que la NordnetBox.

Il Vous appartient de disposer de tout appareil, notamment un ordinateur compatible avec les caractéristiques et les débits de l'Offre, permettant de Vous connecter au réseau ADSL/VDSL, de bénéficier des Services de l'Offre, et le cas échéant toute vérification du bon fonctionnement du réseau ADSL/VDSL et des Services inclus dans l'Offre.

A titre exceptionnel, Nordnet pourrait ne pas donner suite ou décaler l'activation de l'Offre si celle-ci est de nature à ne pas être effectuée dans des conditions satisfaisantes pour Vous, ou les clients déjà raccordés. Nordnet Vous en informera dans les quinze (15) jours suivant la réception de votre Commande complète et valide.

#### - **L'accès aux Services à l'aide des Identifiants**

Une fois le(les) 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), Vous pouvez accéder et paramétrer les Services.

### **3.4 Service de Téléphonie fixe par Internet**

Ce Service nécessite que le Client dispose d'une NordnetBox, mise à disposition par Nordnet dans le cadre de l'Offre.

#### **3.4.1 Présentation**

Selon l'Offre choisie par le Client, Vous disposez ou non de ce Service et ses caractéristiques peuvent différer.

Toutefois, quelle que soit l'Offre choisie incluant le Service de Téléphonie fixe par Internet, 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).

Si dans le cadre de votre Offre vous bénéficiez d'un forfait VoIP, 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 Essentiel**

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.

#### - **Offres Confort et Prestige**

Le Service VoIP permet au Client d'appeler en illimité les fixes de France Métropolitaine de type 01, 02, 03, 04, 05 et numéros IP de type 09 (hors numéros courts et numéros spéciaux majorés).

#### - **Offre Luxe** (offre n'étant plus commercialisée)

Le Service VoIP permet au Client d'appeler en illimité les 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 (50 destinations internationales visées en Annexe), ainsi que les téléphones mobiles français (de type 06 et 07) et étrangers (8 destinations internationales visées en Annexe).

#### **3.4.2 Ligne téléphonique IP et utilisation du Service VoIP**

Le Service VoIP Vous permet de disposer d'une ligne téléphonique dans le cadre de votre Service d'accès Internet.

Pour les Offres « Essentiel » et « Confort », cette ligne vient en complément de la ligne de téléphonie classique (Orange) et un nouveau numéro de téléphone de type 09 Vous sera attribué par Nordnet.

Pour l'Offre « Prestige », 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 conserver votre numéro de téléphone fixe actuel en procédant à sa portabilité.

Cette ligne téléphonique Vous permet d'être appelé, depuis la France métropolitaine, moyennant le coût d'un appel local (selon l'opérateur de l'appelant). 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, notamment si l'ARCEP (Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes) ou notre prestataire 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 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 « 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 la localisation géographique indiquée à Nordnet lors de votre Commande. Si votre situation présente un risque accru, notamment en termes de sécurité ou pour des raisons de santé, Nordnet Vous conseille de maintenir une ligne téléphonique classique en complément de celle qui Vous est fournie dans le cadre du Service VoIP, notamment pour les situations d'urgence, et opérations de maintenance.

Vous êtes informé que certains virus informatiques peuvent composer des numéros de téléphone vers des numéros surtaxés à votre insu. A ce titre, et afin de Vous protéger, dans l'hypothèse où Nordnet relève que votre Service de VoIP fait l'objet d'une consommation anormale, notamment si le nombre et/ou la durée des appels vers des numéros surtaxés est très important, Nordnet se réserve la possibilité de suspendre, voire de résilier l'accès au Service de VoIP, sous réserve de Vous en avoir parallèlement informé.

### **3.4.3 Modification de votre numéro de téléphone fixe**

Pour les Offres incluant un Service de téléphonie fixe par Internet, en cas de modification du numéro de téléphone de la ligne utilisée dans le cadre de l'Offre, Vous devez en avertir au préalable Nordnet.

Au-delà d'une (1) modification du numéro de téléphone par période de douze (12) mois consécutifs, la modification pourra Vous être facturée conformément aux tarifs en vigueur à la date de la modification (disponibles sur simple demande auprès de Nordnet : cf. article 23 « Notifications » des Conditions Générales).

### **3.4.4 Portabilité de votre numéro de téléphone fixe**

Si Vous bénéficiez d'un Service de téléphonie fixe dans le cadre de votre Offre, sauf si le maintien de votre ligne téléphonique support est nécessaire à la fourniture de l'Offre, si Vous souhaitez conserver votre numéro de téléphone actuel, il Vous suffit d'appeler le 3179 (service et appel gratuits) depuis la ligne fixe 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 prestataire de téléphonie à résilier votre service de téléphonie fixe 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 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).

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

Vous avez la possibilité de conserver votre numéro de téléphonie fixe, 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).

## **3.5 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 Particulières « Produits de sécurité » qui lui sont applicables, hors les dispositions relatives à la souscription, à la durée, au paiement et à la résiliation sont disponibles à la suite des présentes, sur le Site Nordnet ou sur simple demande auprès de Nordnet (cf. article 23 « Notifications » des Conditions Générales).

## **3.6 Service de messagerie électronique**

### **3.6.1 Adresses électroniques**

Nordnet met à votre disposition six (6) boîtes aux lettres électroniques de type [abcd@nordnet.fr](mailto:abcd@nordnet.fr) dont une adresse de contact qui sera créée par Nordnet sous la forme suivante : [votrelogin@nordnet.fr](mailto:votrelogin@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.

### **3.6.2 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 Nordnet, 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 dans ce cas Vous ne pourrez 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.

### **3.6.3 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 totale 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.

### **3.6.4 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 sur le Site Nordnet).

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.

### **3.6.5 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 antispam 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 antispam 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 antispam 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 les supprimer.

## **4. OPTIONS**

### **4.1 Option Installation à domicile**

Nordnet Vous propose de procéder à l'installation de votre NordnetBox à domicile.

Dans ce cadre, Vous vous obligez à donner à Nordnet ou ses sous-traitants un accès aux prises téléphoniques et à votre ordinateur aux heures de rendez-vous d'installation fixées d'un commun accord. A défaut d'accès, Nordnet ne pourra procéder à l'installation et Vous resterez redevable du paiement de l'Option souscrite.

Le tarif de cette Option figure sur le Bon de commande ou est accessible sur simple demande auprès de Nordnet (cf. article 23 « Notifications » des Conditions Générales). Les installations réalisées dans les départements du Nord et du Pas-de-Calais sont réalisées gratuitement.

### **4.2 Antivirus Securitoo Intégral**

En complément de l'antivirus de messagerie dont bénéficient les adresses de Courriers électroniques mises à votre disposition par Nordnet, l'Antivirus Securitoo Intégral permet de protéger votre(vos) ordinateur(s) ou appareil(s) (Mac, PC, tablettes ou mobiles Android) connecté(s) à Internet (jusqu'à 5 appareils).

Les Conditions Particulières « Produits de Sécurité » sont applicables au Service Securitoo Intégral en complément des Conditions Contractuelles applicables à l'Offre, à l'exception des clauses « Souscription au Produit / Service », « Tarif et paiement », « Durée du Contrat » et « Résiliation » desdites Conditions Particulières.

### **4.3 Option Double Giga Boîte**

Cette Option, souscrite sur demande auprès de Nordnet (cf. article 23 « Notifications » des Conditions Générales), par adresse de messagerie électronique mise à votre disposition dans le cadre de l'Offre, Vous permet de porter l'espace de stockage des Courriers électroniques alloué à cette adresse de messagerie électronique, à deux (2) Gigaoctets.

### **4.4 Option IP Fixe**

Cette Option, proposée aux conditions et tarifs visés au Bon de Commande ou sur simple demande auprès de Nordnet (cf. article 23 « Notifications » des Conditions Générales), Vous permet de bénéficier d'une adresse IP fixe.

## **5. INTERRUPTION DU SERVICE**

Outre les opérations de maintenance, pour des raisons indépendantes de la volonté de Nordnet, liées à l'accès à Internet par ADSL/VDSL, l'Offre peut être régulièrement interrompue, du fait de la technologie employée, pendant un

très bref délai. La connexion se rétablira automatiquement, de sorte que Vous n'aurez aucune action à effectuer. Le moment de cette brève interruption ne peut être déterminé à l'avance.

## **6. MODIFICATION DE L'OFFRE**

Ces dispositions s'appliquent en complément des dispositions y relatives des Conditions Générales.

### **6.1 Principes généraux**

Si plusieurs Offres « Internet ADSL/VDSL France » sont proposées, Vous pouvez demander à migrer de l'une vers l'autre à tout moment au cours de votre Contrat, dans une limite de trois (3) changements sur une période de douze (12) mois consécutifs et sous réserve de la compatibilité technique de votre installation et des règles ci-dessous.

Par défaut, en cas de migration ou de modification d'abonnement, les modalités de paiement en vigueur dans le cadre de la précédente Offre s'appliquent, sauf si le Client demande leur modification à Nordnet (cf. article 23 « Notifications » des Conditions Générales). Nordnet pourra néanmoins solliciter leur confirmation, leur saisie ou toute information utile se rapportant aux modalités de facturation et à la souscription de la nouvelle Offre et des éventuelles Options.

Si une modification de Matériel est nécessaire, il Vous appartiendra de renvoyer à Nordnet (cf. article 23 « Notifications » des Conditions Générales) le Matériel correspondant mis à votre disposition dans les conditions définies au sein des présentes. A défaut, les conditions relatives au défaut de retour de Matériel seront applicables (cf. articles 13 « Retour de Matériel » et 20.5 « Restitution du Matériel » des Conditions Générales).

En cas de migration ou de modification de votre abonnement à votre initiative, des frais peuvent Vous être appliqués dans les conditions définies au formulaire de migration ou de modification d'abonnement ou sur demande auprès de Nordnet (cf. article 23 « Notifications » des Conditions Générales). Ces éventuels frais seront prélevés lors de la première facturation de votre nouvelle Offre.

Sauf indication contraire, la migration ou la modification de votre abonnement et la facturation de votre nouvelle Offre sont effectuées à compter du premier jour ouvré du mois suivant la réception de votre demande de migration ou de modification d'abonnement.

### **6.2 Migration vers une Offre Internet ADSL/VDSL**

Des conditions spécifiques peuvent être définies (notamment durée d'engagement, ...). Le cas échéant ces conditions seront précisées sur le formulaire de migration ou sur demande auprès de Nordnet (cf. article 23 « Notifications » des Conditions Générales).

Les tarifs et les conditions de la nouvelle Offre Internet ADSL/VDSL seront applicables lors de la migration effective de l'Offre, sauf conditions spécifiques. La migration interviendra au plus tard au premier jour du mois suivant.

Les éventuelles Options souscrites dans le cadre de votre Offre Internet ADSL/VDSL actuelle seront maintenues dans le cadre de votre nouvelle Offre Internet ADSL/VDSL, sauf indication contraire de votre part adressée à Nordnet (cf. article 23 « Notifications » des Conditions Générales).

### **6.3 Modification d'abonnement vers une Offre d'accès à Internet de Nordnet sous une autre technologie**

Vous pouvez demander à modifier votre abonnement vers une Offre d'abonnement à un Service d'accès Internet proposé par Nordnet via une technologie différente de l'Internet ADSL/VDSL, sous réserve du respect notamment des conditions d'éligibilité, des caractéristiques et des conditions Contractuelles applicables à la nouvelle Offre.

Les éventuelles Options souscrites dans le cadre de l'Offre Internet ADSL/VDSL seront résiliées, à moins qu'elles ne soient pas compatibles avec la nouvelle Offre que Vous souhaitez souscrire.

Nordnet attire également votre attention sur le fait que la modification de votre abonnement peut entraîner en tout ou partie la création de nouveaux Identifiants et d'une nouvelle Adresse de Contact, qui remplacerait la précédente pour accéder à votre Espace Client et deviendrait, par défaut, l'adresse principale de communication entre Vous et 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 en TTC et consultables sur le Site Nordnet et/ou le Bon de commande 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.

Hors éventuelle offre promotionnelle, pour toute Commande, Nordnet Vous facturera des redevances mensuelles dues au titre de l'Offre et des éventuelles Options souscrites, de même que les frais d'accès au Service ou de mise en service (cf. Bon de commande ou sur demande auprès de Nordnet), les frais éventuellement dus en cas de non-

retour du(des) Matériel(s) 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, selon les tarifs applicables et destinations (cf. Annexe des présentes pour la VoIP), et les éventuels frais applicables en cas d'impayés (cf. article 6.4 « Incidents de paiement » des Conditions Générales).

## **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 et des éventuelles Options souscrites sont facturées mensuellement, d'avance. La première redevance mensuelle due au titre de l'Offre est facturée au prorata temporis depuis la date de mise en service de l'Offre par Nordnet.

Les autres frais (liés à la souscription, à la résiliation de l'Offre, au non-retour du Matériel mis à disposition, 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 ou les Options éventuellement souscrites, ou relatives à la VoIP, 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.

Si le montant respectif des communications VoIP hors forfait excède cinquante (50) euros TTC cumulés au cours d'un mois, Nordnet se réserve la possibilité de bloquer la faculté de passer des communications VoIP hors forfait jusqu'au mois suivant. Vous avez 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).

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. A défaut de contestation écrite de la facture dans ce délai, la facture est réputée définitivement acceptée par le Client.

## **8. RESPONSABILITE**

En complément des Conditions Générales et des dispositions spécifiques visées aux présentes, 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, l'Opérateur Orange, les prestataires de téléphonie fixe, 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 de la congestion, du fait d'une action, négligence ou d'une omission d'un tiers au Contrat, Vous-même ou un utilisateur des Services, de l'utilisation simultanée des Services, ou de matériels connectés, de l'utilisation du Wi-Fi et du type de Wi-Fi utilisé, de CPL, ou d'une utilisation ou installation non conforme du(des) Service(s) ou Matériel(s) inclus dans l'Offre ou du(des) matériel(s) du Client, d'un utilisateur des Services ou d'un tiers, des logiciels ou applicatifs de ces derniers, de l'installation électrique, informatique ou logicielle au sein du logement, du nombre d'utilisateurs des Services, notamment en simultané, et de leur niveau ou type d'utilisation, d'utilisation de Services ou Matériels non conformes aux préconisations, 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 souscrire à l'Option « Antivirus Securitoo Intégral » (conditions et limites de responsabilité disponibles notamment au sein des Conditions Particulières « Produits de sécurité »).

Outre les éléments précités et les dispositions des Conditions Générales en ce compris notamment l'article 21.2 « Responsabilité du Client » ou exposées 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 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, modifications non autorisées de l'installation technique raccordée à l'ADSL/VDSL,
- du logement/local du Client, de son environnement, de son installation électrique, de l'installation ou du défaut d'appareils du Client, notamment au-delà de la NordnetBox,
- 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,

- d'interférences par le Client et son(ses) matériel(s) avec les équipements de Nordnet, ou de tiers. Le Client s'engage ainsi à respecter l'environnement technique des Matériels fournis ou mis à disposition par Nordnet.
- 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 comme d'antennes mobiles (notez qu'en l'état actuel des connaissances, les risques ne sont pas connus),
- de l'écrasement de la ligne ADSL/VDSL existante du Client par un opérateur tiers,
- 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 ou à l'usage d'Internet par le Client ou un utilisateur comme de leurs navigation ou échanges sur Internet.

La responsabilité de Nordnet ne pourra entraîner le versement d'une indemnité supérieure au montant correspondant à un (1) mois de redevance mensuelle au titre de l'Offre.

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, la Commission de protection des droits de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (« HADOPI »), 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 à Internet.

Si dans les six (6) mois suivant l'envoi de cette recommandation, il est constaté une nouvelle violation de votre obligation de surveiller votre accès à Internet, la Commission de protection des droits de l'HADOPI pourrait Vous adresser une nouvelle recommandation assortie d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de persistance des faits, l'HADOPI peut en informer le Tribunal correctionnel.

Dans ce cadre, le juge qui constaterait que Vous avez fait preuve d'une négligence caractérisée en ne sécurisant pas votre accès à 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.

## **9. DUREE DU CONTRAT**

Sauf dispositions spécifiques prévues au sein du Bon de Commande, l'Offre est souscrite pour une durée indéterminée.

Par exception, si Vous avez choisi de payer d'avance plusieurs mensualités au titre de l'Offre, alors l'Offre est conclue pour la durée correspondant au nombre de mensualités payées d'avance. Le cas échéant, à défaut de résiliation dans les conditions définies à l'article 10 « Résiliation » des présentes, l'Offre se renouvellera pour des périodes successives correspondant à la durée équivalant au nombre de mensualités payées d'avance.

L'Offre et les éventuelles Options peuvent être résiliées à tout moment dans les conditions définies à l'article 10 « Résiliation » des présentes.



Dans le cadre du Contrat, les éventuelles Options souscrites (hors installation à domicile) 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.

## **10. RESILIATION**

En complément des dispositions relatives à la résiliation présentées au sein des Conditions Générales, les dispositions suivantes sont applicables.

### **10.1 Principes généraux**

La résiliation d'une Option n'entraînera pas la résiliation de l'Offre ou d'une autre Option, mais pourra influencer sur la délivrance de certains Services. A l'inverse, la résiliation de l'Offre entraînera la résiliation des Options souscrites, sauf volonté de votre part de maintenir les Services, sous réserve qu'ils puissent être souscrits séparément à titre principal.

Vous êtes informé que des frais (cf. tarifs disponibles auprès de Nordnet au 3420 (service gratuit + prix d'appel ou sur le Site Nordnet) pourraient Vous être réclamés en cas de non-retour du Matériel mis à votre disposition dans les conditions définies aux articles 13 « Retour de Matériel » et 20.5 « Restitution du Matériel » des Conditions Générales.

### **10.2 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 délai spécifique 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'une autorité compétente, supprimer tout ou partie de l'Offre ou de ses Options, ou restreindre l'éligibilité au sein de la Zone géographique, pouvant ainsi entraîner la résiliation de l'Offre, 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.

### **10.3 Déménagement**

En cas de déménagement, Vous pourrez demander à bénéficier de l'Offre à votre nouvelle adresse sous réserve de l'Éligibilité de votre nouvelle ligne téléphonique. Des frais de mise en service de votre nouvelle ligne téléphonique pourront Vous être facturés par Nordnet.

A défaut, le Contrat prendra fin au jour que Vous nous aurez indiqué procéder au déménagement (cf. article « Résiliation » des Conditions Générales).

Vous êtes informé que toute coupure de la ligne téléphonique support entraîne la coupure des Services le temps nécessaire à l'ouverture de votre nouvelle ligne.

## **11. CONSEQUENCES DE LA CESSATION DU CONTRAT**

A compter de la résiliation effective de l'Offre, Vous n'aurez plus accès aux Services qui la composent, à moins que Vous ne mainteniez d'éventuelles Options, si elles peuvent l'être dans les conditions visées à l'article 4 « Options » des présentes.

Par ailleurs, conformément à l'article L.44-1 du Code des postes et des communications électroniques, Vous pouvez, par demande expresse au service Clients (appel au 3420 : service gratuit + prix d'appel) adressée avant la résiliation effective de l'Offre, maintenir gratuitement l'accès aux adresses électroniques dont Vous aviez demandé l'attribution dans le cadre du Service de messagerie électronique, pour une durée de six (6) mois à compter de la résiliation de l'Offre.

### **1. OBJET ET PREAMBULE**

### **2. DEFINITIONS**

### **3. CARACTERISTIQUES DE L'OFFRE**

#### 3.1 Validité de l'Offre

#### 3.2 Description de l'Offre

##### 3.2.1 Principes généraux

##### 3.2.2 Restrictions d'usage

##### 3.2.3 Débits

#### 3.3 Accès à l'Offre

#### 3.4 Service de Téléphonie fixe par Internet

##### 3.4.1 Présentation

##### 3.4.2 Ligne téléphonique IP et utilisation du Service VoIP

##### 3.4.3 Modification de votre numéro de téléphone fixe

##### 3.4.4 Portabilité de votre numéro de téléphone

#### 3.5 Service de Contrôle Parental

#### 3.6 Service de messagerie électronique

##### 3.6.1 Adresses électroniques

## **INDEX**

### **4. OPTIONS**

#### 4.1 Option Installation à domicile

#### 4.2 Antivirus Securitoo Intégral

#### 4.3 Option Double Giga Boîte

#### 4.4 Option IP Fixe

### **5. INTERRUPTION DU SERVICE**

### **6. MODIFICATION DE L'OFFRE**

#### 6.1 Principes généraux

#### 6.2 Migration vers une Offre Internet ADSL/VDSL

#### 6.3 Modification d'abonnement vers une Offre d'accès à Internet de Nordnet sous une autre technologie

### **7. TARIFS ET PAIEMENT**

#### 7.1 Tarifs

#### 7.2 Modalités de facturation et de règlement

### **8. RESPONSABILITE**

### **9. DUREE DU CONTRAT**

### **10. RESILIATION**

**Annexe  
 Grille tarifaire Service VoIP**

**Détail des destinations et des tarifs hors forfaits (en euros TTC)**

Le coût d'une communication est égal à l'addition du Coût de mise en relation (ci-après « CR ») qui est facturé lors de chaque communication quelle que soit sa durée, et du Coût des communications (ci-après « CC ») déterminé en fonction du temps de la communication.

	FIXES	MOBILES
<b>France métropolitaine</b>	CR = 0,11 € CC = 0,039 € / min <b>Inclus dans les Offres Confort et Prestige</b>	CR : 0,16 € CC : 0,16 € /min
	<b>Inclus dans l'Offre Luxe n'étant plus commercialisée</b>	
<b>Vers DROM/COM</b> (Guyane Française, Guadeloupe, Martinique, Mayotte, Ile de la Réunion, Saint Pierre et Miquelon)	CR : 0,11 € CC : 0,175 € /min	CR : 0,24 € CC : 0,48 € /min
<b>Vers autres DOM/COM</b> (Polynésie Française, Nouvelle Calédonie)	CR : 0,11 € CC : 0,62 € /min	CR : 0,11 € CC : 0,62 € /min
<b>Vers Europe Proche</b> (Açores, Allemagne (pour le fixe uniquement), Andorre, Autriche (pour le fixe uniquement), Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, Grèce, îles Canaries, île de Guernesey, Irlande, Italie, Liechtenstein (pour le fixe uniquement), Luxembourg, Madère, Monaco, Pays-Bas, Norvège, Portugal, Royaume-Uni, Suède, Suisse)	CR : 0,11 € CC : 0,31 € /min (Allemagne + Andorre + Autriche + Belgique + Danemark + Espagne + Finlande + Grèce + Irlande + Italie + Monaco + Norvège + Pays-Bas + Portugal + Royaume-Uni = <b>inclus dans l'Offre Luxe n'étant plus commercialisée</b> )	CR : 0,11 € CC : 0,306 € /min
<b>Vers Europe</b> (Albanie, Allemagne (pour le mobile uniquement), Autriche (pour le mobile uniquement), Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Croatie, République Tchèque, Estonie, Gibraltar, Hongrie, Îles Féroé, Islande, Lettonie, Liechtenstein (pour le mobile uniquement), Lituanie, Macédoine, Malte, Moldavie, Monténégro, Pologne, Roumanie, Russie, Saint-Martin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Ukraine)	CR : 0,11 € CC : 0,28 € /min (Bulgarie + Croatie + Estonie + Hongrie + Islande + Macédoine + Malte + République Tchèque = <b>inclus dans l'Offre Luxe n'étant plus commercialisée</b> )	CR : 0,11 € CC : 0,504 € /min
<b>Vers Maghreb</b> (Algérie, Maroc et Tunisie)	CR : 0,11 € CC : 0,28 € /min	CR : 0,11 € CC : 0,360 € /min
<b>Vers Afrique</b> (Afrique du Sud, Angola, Benin, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Cap Vert, Tchad, Comores, Congo, Côte d'Ivoire, Djibouti, Égypte, Érythrée, Éthiopie, Guinée équatoriale, Gabon, Gambie, Ghana, Guinée, Ile Maurice, Kenya, Lesotho, Libéria, Lybie, Madagascar, Malawi, Mali, Mauritanie, Mozambique, Namibie, Niger, Nigeria, République d'Afrique Centrale, Rwanda Sainte Hélène, Sénégal, Seychelles, Sierra Leone, Somalie, Soudan, Swaziland, Tanzanie, Togo, Ouganda, Zambie, Zimbabwe)	CR : 0,11 € CC : 0,62 € /min (Afrique du Sud = <b>inclus dans l'Offre Prestige</b> )	CR : 0,11 € CC : 0,845 € /min
<b>Vers Amérique du Nord</b> (États-Unis, Canada, Canada Northwest territories)	CR : 0,11 € CC : 0,07 € /min <b>Inclus dans l'Offre Luxe n'étant plus commercialisée</b> (hors Canada Northwest territories)	CR : 0,11 € CC : 0,07 € /min
<b>Vers Amérique Centrale</b> (Anguilla, Antigua, Antilles des Pays-Bas, Aruba, Bahamas, Barbade, Belize, Bermudes, Costa Rica, Cuba (uniquement mobile), El Salvador, Grenade, Guatemala, Haïti, Honduras, Jamaïque, Îles Caïman, Îles Cocos, Îles Falkland, Îles Turks et Caïcos, Îles Vierges, Mexique, Montserrat, Nicaragua, Panama, Porto Rico, République Dominicaine, Sainte Lucie, Saint Vincent, Trinité et Tobago)	CR : 0,11 € CC : 0,69 € /min (Panama = <b>inclus dans l'Offre Luxe n'étant plus commercialisée</b> )	CR : 0,11 € CC : 0,915 € /min
<b>Vers Amérique du Sud</b> (Argentine, Bolivie, Brésil, Chili, Colombie, Équateur, Guyane, Ile de Pâques, Pérou Cities, Pérou Rural, Paraguay, Saint Kits et Nevis, Suriname Uruguay, Venezuela)	CR : 0,11 € CC : 0,44 € /min (Argentine + Brésil + Chili + Pérou Cities = <b>inclus dans l'Offre Luxe n'étant plus commercialisée</b> )	CR : 0,11 € CC : 0,662 € /min
<b>Vers Asie</b> (Afghanistan, Arabie Saoudite, Arménie, Azerbaïdjan, Bahreïn, Bangladesh, Biélorussie, Bhoutan, Brunei, Cambodge, Chine, Chypre, Corée, Émirats Arabes Unis, Géorgie, Hong Kong, Inde, Indonésie, Iran, Irak, Israël, Japon, Jordanie, Kazakhstan, Kirghizistan, Koweït, Liban, Macao, Malaisie, Maldives, Mongolie, Myanmar Burma, Népal, Oman, Pakistan, Palestine, Philippines, Qatar, République Démocratique Lao, République du Yémen, Singapour, Sri Lanka, Syrie, Taiwan, Tadjikistan, Thaïlande, Turkménistan, Turquie, Ouzbékistan, Vietnam)	CR : 0,11 € CC : 0,74 € /min (Chine + Chypre + Corée du Sud + Hong Kong + Israël + Japon + Macao + Malaisie + Singapour = <b>inclus dans l'Offre Luxe n'étant plus commercialisée</b> )	CR : 0,11 € CC : 0,965 € /min (Chine + Hong Kong + Macao + Malaisie + Singapour = <b>inclus l'Offre Luxe n'étant plus commercialisée</b> )
<b>Vers Océanie</b> (Australie, Guam, Hawaii, Îles Chatham, Îles Christmas, Îles Cook, Îles Fidji, Île Mariannes, Île Marshall, Île Niue, Île Rodriguez, Îles Tonga,	CR : 0,11 € CC : 0,74 € /min (Australie + Nouvelle Zélande = <b>inclus dans</b>	CR : 0,11 € CC : 0,965 € /min

Kiribati, Micronésie, Nauru, Nouvelle Zélande, Palau, Papouasie-Nouvelle-Guinée, Samoa Américaines, Samoa Occidentales, Tokelau, Timor, Tuvalu, Vanuatu )	<b>(l'Offre Luxe n'étant plus commercialisée)</b>	
<b>Vers le reste du monde 1</b> (Cuba (uniquement le fixe), Groenland, Guinée Bissau, Ile de Jersey, Ile de l'Ascension, Wallis et Futuna fixe)	CR : 0,11 € CC : 0.828 € /min (Jersey = <b>inclus dans l'Offre Luxe n'étant plus commercialisée</b> )	CR : 0,11 € CC : 0.828 € /min
<b>Vers le reste du monde 2</b> (Antarctique, Iles Diego Garcia, Ile Midway, Ile de Norfolk, Iles Solomon, Sao Tomé et Príncipe, Ile Wake)	CR : 0,11 € CC : 2.88 € /min	CR : 0,11 € CC : 2.88 € /min

### Numéros spéciaux

Les tarifs des numéros spéciaux sont susceptibles d'évolution depuis la réforme tarifaire des services téléphoniques à valeur ajoutée.

Nous vous conseillons de vous référer au site <http://www.infosva.org/> pour obtenir le tarif en vigueur du numéro spécial appelé.