

# Conditions Contractuelles applicables aux offres Internet 100 MEGA de NordNet

## CONDITIONS GENERALES APPLICABLES AUX PRODUITS ET SERVICES NORDNET

Version du 29 octobre 2013 (page 1)

## CONDITIONS PARTICULIERES OFFRES INTERNET 100 MEGA

Version du 26 décembre 2017 (page 28)

## CONDITIONS GENERALES APPLICABLES AUX PRODUITS ET SERVICES NORDNET

Version du 29 octobre 2013

### 1. OBJET ET PREAMBULE

NordNet est une société de droit français fournisseur de produits et services dans le domaine de l'Internet (tels que fourniture d'accès au réseau Internet, distribution de solutions de sécurité informatique, enregistrement et gestion de noms de domaine, solutions de référencement et d'hébergement de sites).

Les présentes Conditions Générales sont applicables à l'ensemble des Offres présentées sur le Site NordNet et sont éventuellement complétées par des Conditions Particulières propres à chaque Offre.

Les présentes Conditions Générales et éventuelles Conditions Particulières ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles, d'une part NordNet Vous fournit le Produit, le Service ou le Matériel visé dans l'Offre du Contrat à laquelle vous avez souscrit, et d'autre part, Vous accédez et utilisez ce(s) Produit(s), Service(s) ou Matériel(s).

### 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.

### 3. DEFINITIONS

Les termes et expressions suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné ci-dessous s'ils apparaissent avec leur première lettre en majuscule, qu'ils soient au singulier ou au pluriel dans le présent Contrat, y compris le Bon de Commande, ou dans tout autre document émanant de NordNet se rapportant à l'Offre y compris dans le préambule de ces documents :

**Abonné ou Client** : titulaire du Compte Abonné ayant souscrit une Offre de NordNet au bénéfice de toute personne morale ou physique (ci-après « Utilisateur ») et responsable du paiement du prix.

**Adresse principale** : adresse de messagerie électronique déclarée par l'Abonné lors de la Commande ou créée et mise à votre disposition par NordNet lors de la souscription à un Service d'accès à Internet. Cette adresse de messagerie électronique est notamment destinée à recevoir les informations liées à l'Offre souscrite.

**Autorité de tutelle ou Registre** : organisme en charge de l'élaboration des règles applicables aux Noms de domaine et de la gestion ou de la supervision d'une ou plusieurs extensions (ex : « .com » ; « .fr »).

**Bon de commande** : formulaire de souscription à une Offre de NordNet et qui peut être en ligne ou hors ligne.

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

**Code d'activation** : code permettant le fonctionnement de tout ou partie du Produit, Service ou Matériel.

**Conditions Générales** : ensemble des règles générales applicables à la Commande et à l'utilisation d'une Offre de NordNet.

**Conditions Particulières** : ensemble des règles spécifiques applicables à la Commande et à l'utilisation d'une Offre de NordNet.

**Contrat** : ensemble des droits et obligations des parties concernant une Offre et décrit dans les Conditions Générales, les Conditions Particulières et le Bon de Commande relatifs à l'Offre.

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

**Espace Abonné ou Compte Abonné** : espace dédié au Client auquel il accède à partir de [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com) ou [www.nordnet.fr](http://www.nordnet.fr) en utilisant ses Identifiants et lui permettant d'accéder à certaines informations et d'effectuer certaines actions.

**Identifiant(s)** : terme désignant de manière générale le login, le nom d'utilisateur et le mot de passe confidentiels qui permet de reconnaître le Client ou toute personne autorisée par le Client à utiliser l'Offre.

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

**Matériel** : équipements mis à disposition ou loués par NordNet dans le cadre de l'Offre, ou vendus par NordNet, et dont les caractéristiques sont présentées sur le Site NordNet ou sur le Bon de Commande.

**Nom de domaine** : chaîne de caractères composée d'au moins deux éléments (correspondant au nom et à l'extension (ou éventuellement la sous-extension) choisis par le Registrant en vue de son enregistrement) constituant une adresse intelligible d'un site Internet.

**NordNet** : prestataire de services fournissant les Produits, Services et Matériels proposés sur le Site NordNet.

**Offre** : offre de Produit, Service ou Matériel proposée par NordNet. Une Offre peut comporter plusieurs formules d'abonnement et Options.

**Option(s)** : tout service optionnel que le Client souscrit afin de compléter le Produit ou Service principal et pouvant donner lieu à des modalités particulières (prix, durée, etc.), selon le choix du Client au moment de la Commande.

**Prestataire** : personne qui adresse à NordNet une Commande de Produit, Service ou Matériel pour son compte mais pour le mettre à disposition de ses propres clients (le Prestataire est alors Client de NordNet).

**Phishing** : la technique du « phishing » ou « hameçonnage » ou « filoutage » permet aux fraudeurs d'obtenir des renseignements personnels dans le but de perpétrer une usurpation d'identité. La technique consiste à faire croire à la victime qu'elle s'adresse à un tiers de confiance – banque, administration, fournisseurs de services, etc. – afin de lui soutirer des renseignements personnels : mot de passe, numéro de carte de crédit, date de naissance, etc. Le « phishing » peut se faire par courrier électronique, par site Internet falsifié ou autres moyens électroniques.

**Produit** : logiciel visé dans l'Offre de NordNet.

**Publipostage** : envoi en nombre de Courriels électroniques, en vue, le plus souvent, d'informer ou de promouvoir un produit ou un service autrement appelé publipostage électronique ou e-mailing.

**Service(s)** : services visés dans l'Offre de NordNet.

**Service d'accès à Internet** : service de connexion entre votre micro-ordinateur et le centre serveur de NordNet, fourni par NordNet, Vous permettant notamment de Vous connecter au réseau Internet et de communiquer par un système de messagerie électronique.

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

**Spamming** : selon la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés), il s'agit de l'envoi massif, et parfois répété, de courriers électroniques non sollicités, à des personnes avec lesquelles l'expéditeur n'a jamais eu de contact et dont il a capté l'adresse électronique de façon irrégulière.

**Utilisateur** : personne utilisant le Produit, Service ou Matériel attaché à un Compte Abonné.

**Vous:** personne physique ou morale ayant souscrit au Produit, Service ou Matériel (Abonné) et/ou utilisant le Produit, Service ou Matériel (Utilisateur), quel que soit le mode de souscription utilisé, aux conditions définies dans le Contrat.

## **4. SOUSCRIPTION ET COMMANDE DE L'OFFRE**

### **4.1 Garanties apportées par le Client**

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

Si Vous agissez pour le compte d'une personne morale, Vous attestez être le représentant légal ou disposer d'un mandat de la personne morale concernée pour conclure le Contrat.

En outre, si le Client n'est pas Utilisateur du Produit, Service ou Matériel visé dans la Commande, il reste seul responsable et se porte fort du respect du Contrat par tout Utilisateur de ce Produit, Service ou Matériel.

### **4.2 Validité de l'Offre**

Sauf indication contraire, les Offres NordNet sont valables dès publication notamment sur le Site de NordNet ou les Bons de Commande et resteront valables tant qu'elles seront accessibles à partir du Site NordNet ou jusqu'à la durée spécifique mentionnée.

Les Offres de NordNet ne sont pas limitées territorialement concernant les Noms de domaine sauf Conditions Particulières contraires. En revanche, les Offres relatives aux catégories « Produits de Sécurité » et « Outils » sont limitées aux Clients situés en Union Européenne, et les Offres relatives aux catégories « Connexion internet » et « Site internet » sont limitées aux Clients situés en France, sauf Conditions Particulières contraires.

### **4.3 Souscription à l'Offre**

#### ***4.3.1 Souscription par le Client auprès de NordNet***

Les Conditions Générales et éventuelles Conditions Particulières en vigueur sont à votre disposition sur le Site NordNet ou sur simple demande auprès de NordNet.

Préalablement à toute Commande, Vous vous engagez à prendre connaissance des clauses du Contrat, et à soumettre à NordNet toutes vos questions (cf. article « Notifications »). La Commande vaut acceptation des Conditions Générales et Particulières applicables.

En outre, Vous devez vérifier que votre(vos) ordinateur(s) réponde(nt) à la configuration minimale requise pour le Produit ou Service et prendre connaissance des éventuelles restrictions qui y sont relatives (disponible sur le Site NordNet).

Vous pouvez souscrire l'Offre en remplissant un Bon de Commande en ligne sur le Site NordNet ou en le téléchargeant à partir du Site NordNet avant de l'adresser à NordNet ou par tout autre canal autorisé par NordNet, y compris par téléphone.

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

#### ***4.3.2 Souscription par un Prestataire***

La présente clause vise les Prestataires Clients de NordNet qui ont souscrit une Offre de NordNet et qui, au terme d'un contrat conclu avec leurs propres clients, mettent à disposition de ceux-ci le Produit, Service ou Matériel visé par cette Offre.

Le Prestataire s'engage à communiquer et faire accepter auxdits Utilisateurs, les Conditions Générales et Particulières des Offres de NordNet. Il se porte fort du respect de celles-ci par les Utilisateurs et garantit NordNet de tout dommage qui résulterait du non respect de celles-ci ou d'un défaut d'information de l'Utilisateur qui lui serait imputable.

Le Prestataire s'engage à collaborer avec NordNet afin de favoriser la bonne exécution du Contrat et à obtenir la collaboration des Utilisateurs, notamment en cas de demande des autorités administratives, des Autorités De Tutelle ou habilitée et permettre à NordNet d'identifier clairement l'Utilisateur de l'Offre. Il s'engage à vérifier leurs coordonnées et données personnelles et à les tenir informés de leur droit (cf. article sur les données à caractère personnel).

Le Prestataire qui met à disposition des Produits ou Services ou Matériels de NordNet à des tiers Utilisateurs doit :

- se présenter comme Prestataire,
- ne pas se présenter comme distributeur agréé ou mandataire de NordNet,
- faire connaître aux Utilisateurs les Conditions Générales et Particulières applicables et les leur faire accepter,
- indiquer aux Utilisateurs que NordNet fournit la prestation,
- ne pas nuire directement ou indirectement aux droits de propriété intellectuelle ni à l'image de NordNet,
- assumer l'information claire et loyale des Utilisateurs des caractéristiques, destination et finalité des Offres de NordNet qu'il fournit aux Utilisateurs.

Le Prestataire visé au sein de la présente clause s'engage à traiter toute réclamation de ses clients Utilisateurs directement et garantit NordNet de toutes réclamations, actions, conséquences dommageables en résultant.

#### **4.4 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.

En revanche, NordNet pourra céder, transférer, déléguer à tout tiers tout ou partie de ses obligations ou prestations. En cas de cession, délégation, transfert, NordNet devra alors Vous informer par tout moyen approprié notamment par la publication d'une information sur le Site NordNet. 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.

#### **4.5 Application des Conditions Générales et des Conditions Particulières**

Les Conditions Générales et les Conditions Particulières prévalent sur tout autre document qui aurait été communiqué à NordNet. En cas de conflit, les Conditions Particulières prévalent sur les Conditions Générales.

NordNet peut modifier les Conditions Générales et/ou les Conditions Particulières à tout moment. Toute nouvelle version des Conditions Générales sera publiée sur le Site NordNet dans la rubrique « Conditions générales ».

Les Conditions Générales et Particulières applicables sont celles en vigueur lors de la souscription sauf modification légale ou réglementaire ou encore contractuelle du fait des Autorités De Tutelle ou habilitée.

En cas de renouvellement ou modification de l'abonnement à la demande du Client, seront alors applicables les Conditions Générales et Particulières en vigueur à cette date.

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

#### **5.1 Entrée en vigueur du Contrat**

Le Contrat entrera en vigueur une fois que votre Commande aura été validée par NordNet.

#### **5.2 Durée du Contrat**

La durée du Contrat conclu entre NordNet et le Client 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, 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 « 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 de l'article L.121-20 du Code de la consommation, lequel doit être exercé dans un délai de sept (7) jours francs à compter de la réception de votre Matériel en cas d'achat de celui-ci auprès de NordNet, ou à compter de la réception de votre Commande par NordNet dans les autres cas, par lettre simple ou lettre recommandée avec accusé de réception, mentionnant vos coordonnées complètes, le Produit ou Service ou Matériel concerné ainsi que, le cas échéant votre numéro de Compte Abonné et/ou login.

Le retour du Matériel devra se faire, concomitamment, auprès de NordNet dans les conditions visées à l'article « Retour du Matériel ». Les frais de retour resteront à votre charge (article L.121-20 du Code de la consommation) sauf cas de l'article L121-20-3 du Code de la consommation (indisponibilité de l'Offre). Le Matériel ne doit pas avoir été installé ni utilisé car dans ce cas il ne peut plus être considéré comme neuf.

Vous ne pourrez pas exercer votre droit de rétractation si Vous utilisez le Produit, Service ou Matériel avant la fin du délai de sept (7) jours francs visé ci-dessus (article L.121-20-2 du Code de la consommation).

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

## **6. TARIF ET PAIEMENT**

### **6.1 Tarif des Offres de NordNet**

Les tarifs en vigueur des Offres proposées par NordNet sont consultables sur le Site NordNet, sur le Bon de Commande et sur la page de l'Offre correspondante et sur simple demande auprès de NordNet (cf. article « Notifications »). Le tarif applicable est celui en vigueur au jour de la réception de la Commande.

L'Offre et les éventuelles Options sont facturées par NordNet selon la périodicité et les moyens de paiement visés lors de la Commande et selon la durée d'engagement minimum souscrite.

La facturation est effectuée peu important l'utilisation du Produit, Service ou Matériel.

En cas de renouvellement du Contrat, le prix sera celui en vigueur sur le Site NordNet au jour du renouvellement.

### **6.2 Paiement**

La validation de votre Commande est conditionnée à la réception d'un moyen de paiement valide par NordNet. En cas de difficulté, Vous êtes invités à contacter NordNet (cf. article « Notifications »).

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.

Lorsque le Client est une personne publique, il est invité à prendre contact avec NordNet (cf. article « Notifications ») afin de convenir des modalités de paiement.

Vous êtes averti qu'en cas de coordonnées bancaires incorrectes ou incomplètes, le Contrat et ses éventuelles Options peuvent être bloqués voire résiliés si la difficulté demeure.

NordNet tient à la disposition des Clients redevables d'une facture, les éléments justificatifs de cette facture, selon l'état des techniques existantes, pendant un délai de trois (3) mois à compter de l'émission de la facture par NordNet.

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, d'une offre spéciale ou d'un « coupon/code promotionnel », à valoir sur les Offres proposées par NordNet, identifié éventuellement sous forme de code, celle-ci ne pourra être utilisée que pour l'Offre désignée et dans le respect des conditions d'utilisation définies dans ce cadre. Afin d'en bénéficier, Vous devrez, s'il est requis, communiquer le code au cours de votre Commande sur le Site NordNet ou tout autre moyen en vigueur

auprès de NordNet et répondre aux conditions définies dans l'offre. Les offres promotionnelles sont strictement personnelles et ne pourront être utilisées qu'une fois. Elles ne pourront par ailleurs faire l'objet d'un échange ou d'un transfert sur une autre Offre souscrite ni donner lieu à une contrepartie financière.

## **6.4 Incident de paiement**

Tout impayé, rejet, retard de paiement même partiel non justifié d'une seule facture ou échéance entraîne, quinze (15) jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, demeurée sans réponse :

- l'exigibilité immédiate de toutes les sommes que Vous devez à NordNet, y compris les mensualités restant à courir jusqu'à la fin de la période d'engagement conformément à l'article « Résiliation ». Il est précisé que si Vous bénéficiez d'un Service d'accès à Internet dans le cadre d'une Offre avec période d'engagement supérieure à 12 mois, alors les sommes exigibles seront calculées selon les modalités définies à l'article L.121-84-6 du Code de la consommation ;
- la résiliation de plein droit du Contrat et des Options qui lui sont éventuellement associées dans les conditions fixées à l'article « Résiliation » ;
- l'application, par NordNet, d'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,
- si Vous avez choisi le paiement par prélèvement, l'application par NordNet des frais de rejet de prélèvement (8€, ce montant pouvant varier si vous résidez hors de France) ou frais de LRAR.

En outre, si Vous êtes un professionnel, tout retard de paiement entraîne de plein droit la facturation d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros, incluant les frais de rejet de prélèvement (8€) et frais de LRAR visés ci-dessus. 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 L441-6 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 « 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 de livraison**

Les Parties s'entendent pour que la date limite de fourniture du Produit ou Service ou de la livraison du Matériel corresponde à la date de réception de votre Commande complète et valide par NordNet à laquelle s'ajoutent trente (30) jours francs.

### **7.2 Défaut de livraison**

Si Vous agissez en tant que consommateur, en cas de dépassement de la date de fourniture du Produit ou Service ou de la livraison du Matériel, non dû à un cas de force majeure, excédant de sept (7) jours la date limite de livraison, Vous pourrez dénoncer le Contrat et demander le remboursement des sommes payées par avance en adressant une telle demande par voie postale dans les conditions visées à l'article « Notifications ». Vous pouvez exercer ce droit dans un délai de soixante (60) jours ouvrés à compter de la date limite de livraison. La Commande sera considérée comme résolue à la réception, par NordNet, de la lettre l'informant de cette décision sauf si la livraison est intervenue entre l'envoi et la réception de la lettre.

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 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.

### **7.4 Livraison du Produit ou Service**

La livraison peut, selon la nature de l'Offre et des indications figurant sur le Bon de Commande, avoir lieu selon les modalités suivantes :

- par téléchargement à partir du Site NordNet. Tous les coûts nécessaires au téléchargement de l'Offre demeureront à votre charge.

- par envoi postal, si l'Offre est disponible sous forme physique, et éventuellement sous réserve que Vous n'ayez pas préalablement procédé à son téléchargement. Dans ce cas, après la souscription en ligne, Vous recevez par courrier un support contenant le Produit à installer.

Pour les Produits pouvant être livrés hors de France métropolitaine, Vous acquitterez les frais d'envoi du Produit. Le montant de ces frais sera en libre consultation sur le Site NordNet ou sera transmis sur simple demande auprès de NordNet (cf. article « Notifications »). A défaut de stipulation d'un tarif, les frais d'envoi seront gratuits. Tout nouvel envoi du support nécessitera le paiement du prix et des frais d'envoi.

- tout autre moyen et notamment par remise directe gratuite (uniquement si Vous résidez en France métropolitaine) et sur décision de NordNet.

### **7.5 Livraison des mises à jour (logiciel) (si applicable)**

Chaque fois qu'une mise à jour sera disponible et, à la condition que votre temps de connexion soit suffisant et sous réserve des restrictions liées à votre connexion à Internet, le Produit sera automatiquement mis à jour lors de vos diverses connexions à Internet.

Tous les coûts engendrés par le téléchargement des mises à jour demeureront à votre charge.

### **7.6 Livraison du Matériel (si applicable)**

La livraison du Matériel par NordNet est effectuée en France métropolitaine exclusivement, à l'adresse que Vous avez indiquée au sein du Bon de Commande, soit par la remise du Matériel à toute personne présente à cette adresse, soit en cas d'absence, par le dépôt d'un simple avis de mise à disposition, ou encore à votre Prestataire ou à tout autre tiers professionnel, sur votre demande, si Vous avez souscrit au Service par son intermédiaire.

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

Il Vous appartient, ou à la personne réceptionnant le Matériel pour votre compte, de vérifier la conformité et l'état apparent du Matériel au moment de la livraison et de formuler si nécessaire des réserves motivées, qui devront être confirmées au transporteur, copie adressée par courrier à NordNet par lettre recommandée, dans les trois (3) jours de la réception du Matériel.

En cas de réception d'un Matériel défectueux, celui-ci doit être retourné à NordNet, dans les conditions visées à l'article « Installation du Matériel, propriété et transfert des risques ».

## **8. DONNEES PERSONNELLES**

Votre Commande implique la collecte et le traitement de données personnelles. NordNet est soucieux de respecter la loi Informatique et Libertés et Vous invite à prendre connaissance des clauses qui suivent.

### **8.1 Traitement des données personnelles**

Au sein du présent article, sont assimilés à la personne de NordNet, ses partenaires et sous-traitants spécifiquement chargés de la Commande.

Vous acceptez que NordNet traite, conserve et transmette les données personnelles dans les conditions prévues au sein du présent article.

Ce traitement est réalisé sous la responsabilité de NordNet, représentée par son Président Directeur Général.

L'ensemble des informations recueillies par NordNet est destiné à la prise en compte de votre Commande, à l'exécution du Contrat par NordNet ou ses partenaires et sous-traitants, et de toutes les suites qui pourraient en résulter. Le défaut de réponse ou l'inexactitude de leur contenu pourrait empêcher NordNet d'exécuter tout ou partie de sa prestation. Par conséquent, lesdites données doivent obligatoirement être fournies à NordNet, à moins qu'elles ne soient indiquées comme étant facultatives.

En conséquence, NordNet pourra transmettre l'ensemble 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.). Aussi, tout ou partie de vos données personnelles pourraient être transmises vers des pays situés en dehors de l'Union Européenne.

NordNet prendra toute précaution raisonnable afin de protéger les données personnelles transmises contre toute perte, mauvaise utilisation, transmission ou accès non autorisés. Toutefois, en raison du caractère peu sécurisé du réseau Internet, NordNet ne pourra être tenu responsable de l'accès ou de l'interception de vos données personnelles par un tiers sauf en cas de faute de sa part.

NordNet pourra également être amenée à conserver certaines des données personnelles Vous concernant, afin de respecter ses obligations légales et réglementaires et les transmettre, le cas échéant, dans les conditions fixées par la loi et/ou ses déclarations CNIL.

Par ailleurs, NordNet se réserve la possibilité de Vous adresser, y compris par Courrier électronique, sauf opposition de votre part dans les conditions prévues au présent article ou dans lesdits Courriers électroniques:

- Soit une ou plusieurs lettres d'informations périodiques au titre de l'Offre à laquelle Vous avez souscrit,
- Soit des informations promotionnelles relatives à des produits et services analogues à ceux faisant l'objet du Contrat auquel Vous avez souscrit,
- Soit des informations ou offres promotionnelles relatives aux autres produits ou services proposés par NordNet à condition que Vous ayez manifesté votre consentement préalable à recevoir ces informations promotionnelles.

## **8.2 Données personnelles de tiers**

Dans le cas où Vous devez transmettre à NordNet des données personnelles d'une tierce personne, Vous vous engagez à obtenir le consentement exprès et préalable de celle-ci, concernant la transmission et le traitement par NordNet desdites données. Vous vous engagez également à lui notifier les éléments repris au présent article 8 et en particulier, les droits dont elle dispose, ainsi que leurs modalités d'exercice.

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

Conformément aux articles 32 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Libertés », Vous bénéficiez d'un droit d'accès, d'opposition et de rectification aux informations qui Vous concernent. Le cas échéant, Vous pouvez rectifier, compléter et mettre à jour les données à caractère personnel Vous concernant, qui sont inexacts, incomplètes ou périmées.

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

- **par lettre adressée à : NordNet, BP 60985, 111 rue de Croix, 59510 Hem, France, ou**
- **par courriel à l'adresse [coordonnees@nordnet.com](mailto:coordonnees@nordnet.com).** Cette adresse email est destinée à recevoir uniquement les demandes ayant pour objet l'exercice de vos droits. Aussi, NordNet se réserve le droit de ne pas répondre 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 :

- l'intitulé du Contrat,
- le numéro du Contrat,
- le numéro d'Abonné,
- l'objet de votre demande,



- l'adresse de Courrier électronique concernée.

En cas de demande incomplète, NordNet pourra Vous demander de fournir toute information complémentaire afin de traiter votre demande.

En outre, conformément aux articles 32 et suivants de la loi Informatique et Libertés, NordNet pourra Vous demander de justifier votre identité et, dans les cas prévus par la loi, d'exposer vos motifs légitimes avant de répondre à toute demande.

Dans l'hypothèse où Vous demanderiez une copie des données à caractère personnel, NordNet pourra subordonner la délivrance de cette copie au paiement d'une somme qui ne peut excéder le coût de la reproduction.

#### **8.4 Cookies**

NordNet Vous informe qu'un ou plusieurs cookies (petits fichiers textes) peuvent s'installer automatiquement sur le disque dur de votre ordinateur 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 votre accès au Site NordNet.

Vous avez la possibilité de supprimer les cookies installés lors de votre visite sur le Site NordNet, à l'aide de la barre d'outils de votre navigateur. La suppression des cookies devra intervenir une fois votre navigation sur le Site NordNet terminée. A défaut, Vous êtes informé du fait que 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.

#### **8.5 Données de connexion**

Pour les activités générant des données de connexion, NordNet Vous informe qu'afin de respecter ses obligations légales et réglementaires et notamment les articles L.34-1 et suivants du Code des postes et des communications électroniques, NordNet et/ou ses partenaires conservent vos données de connexion pendant une durée de 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 :

- 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. DISPARITION, LIQUIDATION, DECES**

#### **9.1 Résiliation du Contrat en cas de décès du Client**

En cas de décès du Client, le Contrat pourra être résilié dans les conditions prévues à l'article « Résiliation pour motif légitime du Client ».

#### **9.2 Circulation du Contrat**

En cas de décès du Client, le conjoint, l'ascendant ou le descendant majeur pourra demander à reprendre le Contrat par lettre simple, sous réserve de satisfaire les conditions permettant d'accéder au Produit / Service conformément à l'article « Souscription et Commande de l'Offre ».

Toutes informations utiles notamment quant à l'identité du nouveau Client, aux justificatifs ou aux informations permettant le paiement devront être transmises à NordNet dans les plus brefs délais pour lui permettre d'étudier la demande. A défaut, NordNet se réserve le droit de bloquer ou résilier le Contrat dans les conditions définies au sein de l'article correspondant.

### **9.3 Données personnelles**

Les héritiers ou ayants-droits d'une personne décédée qui justifient de leur identité et de leur qualité à agir et dans la mesure où les éléments portés à leur connaissance les laissent présumer que les données à caractère personnel concernant la personne décédée et faisant l'objet d'un traitement n'ont pas été actualisées, peuvent également exiger que NordNet prenne en considération le décès et procède aux mises à jour qui doivent en être la conséquence.

En cas d'utilisation de données à caractère personnel d'une personne appartenant à une société ayant fait l'objet d'une liquidation et dont les données à caractère personnel font l'objet d'un traitement de la part de NordNet, cette personne pourra exiger, sur justificatif, que NordNet prenne en compte cette liquidation et procède aux mises à jour qui doivent en être la conséquence.

## **10. IDENTIFIANTS**

### **10.1 Communication de vos Identifiants**

Selon la nature de votre Commande, Vous pouvez avoir besoin de plusieurs Identifiants.

Vos Identifiants Vous seront communiqués par NordNet par tous moyens appropriés et, dans certains cas, directement par votre Prestataire ou le tiers professionnel par l'intermédiaire duquel Vous avez souscrit à l'Offre.

### **10.2 Utilisation des Identifiants**

Les Identifiants du Compte Abonné ou des Utilisateurs comprennent généralement plusieurs codes, login ou mot de passe permettant soit d'accéder à tout ou partie du Produit ou Service, soit d'accéder au paramétrage du Matériel, des Produits ou Services ou du Compte Abonné, soit de gérer le Compte Abonné 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.

En conséquence, toute utilisation de vos Identifiants est effectuée sous votre entière responsabilité.

### **10.3 Les Identifiants en cas de Commande par un Prestataire ou par un tiers professionnel**

Vous avez la possibilité de bénéficier de certaines Offres en passant par un Prestataire ou par un tiers professionnel prestataire de services, que Vous choisissiez librement. Vous pouvez lui demander de procéder à l'installation du Produit, du Matériel ou du Service. Veillez à ce 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'installation opérée.

### **10.4 Perte, vol ou utilisation détournée des Identifiants**

En cas de perte, de vol ou d'utilisation détournée d'un ou de plusieurs des éléments composant les Identifiants, Vous devez en informer NordNet dans les plus brefs délais, dans le respect de l'article « Notifications » et par le moyen le plus approprié au regard de la situation. En cas d'utilisation frauduleuse des Identifiants, votre responsabilité ne sera dégagée qu'à compter de la réception de cette complète information par NordNet.

Par mesure de sécurité, NordNet se réserve le droit d'annuler vos Identifiants après réception et traitement de cette information. NordNet Vous communiquera alors de nouveaux Identifiants par tout moyen approprié dans un délai maximum de trois (3) jours ouvrés (délai de La Poste exclu).

NordNet attire votre attention sur le fait que plusieurs techniques de vols d'identifiants existent et notamment la technique dite du Phishing. NordNet Vous fait part ci-après des conseils pratiques présents sur le Forum des droits de l'Internet :

- Ne jamais communiquer des données sensibles (numéro de carte bancaire, identifiants personnels) en cliquant sur un lien envoyé par Courrier électronique ;
- Toujours vérifier, dans la barre d'adresse du navigateur, l'adresse du site internet avant de saisir les informations demandées ;

- Toujours partir de la page d'accueil d'un site pour accéder aux autres pages, notamment celles où sont demandés des identifiants ;
- Lors de la consultation de sites sécurisés (sites bancaires, par exemple) s'assurer de l'activation du cryptage des données (l'adresse du site doit commencer par https et par http) ;
- En cas de doute, prendre contact directement avec l'entreprise concernée (votre banque, votre fournisseur d'accès à l'internet, etc.) pour lui signaler le message suspect.

Si elle soupçonne une usurpation des Identifiants (exemple : Phishing), NordNet pourra modifier les Identifiants et Vous communiquer de nouveaux Identifiants par tout moyen approprié dans un délai maximum de trois (3) jours (délai de La Poste exclu).

### **10.5 Modification des Identifiants**

Pour modifier les Identifiants modifiables tel que les mots de passe, l'Abonné ou l'Utilisateur doivent présenter une demande à NordNet dans les conditions de l'article « Notifications ». Cette modification des mots de passe est gratuite, sauf en cas de modifications répétées de manière illégitime.

Dans la mesure du possible, NordNet tiendra compte des souhaits exprimés dans la demande pour les Identifiants personnalisables. En cas de proposition d'un mot de passe, NordNet recommande fortement, pour des raisons de sécurité, de choisir un mot de passe comprenant au minimum huit (8) caractères, d'inclure des chiffres et des lettres ainsi que des caractères spéciaux (par exemple : « # » ou « \* »).

## **11. ACTIVATION DU PRODUIT OU SERVICE - INSTALLATION**

La présente clause ne s'applique pas au Matériel, dont les conditions sont précisées au sein de l'article « Installation du Matériel, propriété et transfert des risques ».

### **11.1 Vérifications préliminaires**

Préalablement à toute Commande, Vous devez vérifier que votre(vos) micro-ordinateur(s) réponde(nt) à la configuration minimale requise pour le Produit ou Service et prendre connaissance des éventuelles restrictions qui y sont relatives (disponible sur le Site NordNet).

Vous devez 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) micro-ordinateur(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 le micro-ordinateur sur lequel doit être installé le Produit ou Service, doit être préalablement désinstallé, avant toute installation du Produit ou Service. Il Vous appartient de vérifier également que le micro-ordinateur et les logiciels utilisés ne contiennent pas de virus. A défaut, NordNet ne pourra être tenue pour responsable des conséquences d'un éventuel conflit entre le Produit ou Service et le logiciel.

### **11.2 Installation et activation**

Lorsqu'une installation est nécessaire, le Produit ou Service doit être installé selon les spécifications fournies par NordNet, consultables sur le Site NordNet et/ou dans la documentation associée au Produit ou Service.

L'installation nécessite de disposer des droits d'administrateur sur le micro-ordinateur pour pouvoir installer le Produit ou Service. A défaut, l'installation sera impossible.

En outre, la mise en service du Produit ou Service pourra nécessiter une étape d'activation. Dans ce cas, le Code d'activation Vous sera adressé par NordNet et il Vous appartient de l'utiliser afin d'activer le Produit ou Service.

NordNet Vous rappelle que les Identifiants et/ou Code d'activation permettent au Client d'activer ou de désactiver le Produit ou Service.

Une fois le Produit ou Service et l'éventuel Matériel installés, et le cas échéant paramétrés, Vous pourrez être amené à Vous connecter à Internet afin de finaliser l'installation. A défaut, l'installation du Produit ou Service pourrait être rejetée. Vous devrez suivre l'ensemble des instructions présentes sur le guide d'installation en ligne.

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

L'utilisation du Produit implique l'acceptation des éventuelles conditions de licence du Produit. Vous vous engagez à les respecter.

### **11.3 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 du Produit, du Service et/ou du Matériel. Vous serez prévenu dans la mesure du possible, et sous réserve du caractère urgent de l'opération, par une information personnelle ou, à tout le moins, par information sur le Site NordNet ou sur le site Internet [www.nordnet.fr](http://www.nordnet.fr).

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.

## **12. INSTALLATION DU MATERIEL, PROPRIETE ET TRANSFERT DES RISQUES**

### **12.1 Installation et désinstallation du Matériel**

NordNet n'assume en aucun cas l'installation ou la désinstallation du Matériel, ni les coûts qui leur sont associés.

Vous êtes libre de procéder personnellement à l'installation ou à la désinstallation du Matériel ou de recourir, à vos frais, à un professionnel de votre choix.

NordNet pourra Vous proposer une liste de professionnels à titre indicatif.

L'installation doit être réalisée conformément aux spécifications consultables sur le Site NordNet et à la documentation transmise avec le Matériel. A défaut de respect de ces dispositions, Vous ne pourrez bénéficier de la garantie contractuelle prévue à l'article « Garantie contractuelle ».

### **12.2 Propriété du Matériel, transfert des risques en cas de location / mise à disposition de Matériel**

#### ***12.2.1 Propriété du Matériel loué/mis à disposition***

Le Matériel loué ou mis à votre disposition par NordNet dans le cadre de la fourniture d'un Service reste la propriété pleine et entière de NordNet. Par conséquent, ce dernier ne peut être cédé, donné en location par vos soins ou saisi par vos créanciers.

La propriété du Matériel loué ou mis à votre disposition, ne Vous sera en aucun cas transférée, à moins que Vous ne procédiez au paiement intégral du prix du Matériel (disponible sur simple demande auprès de NordNet).

#### ***12.2.2 Charge des risques du Matériel loué/mis à disposition***

Vous supportez et assurez la charge des risques de détérioration ou de disparition (sous réserve de l'usure normale ou d'un vice propre au Matériel), de perte ou de vol, résultant de fait d'un tiers ou d'intempéries dès la réception du Matériel

et pendant toute la durée de sa mise à disposition par NordNet. Vous serez donc responsable en cas de réalisation de ces risques.

### **12.2.3 Défectuosité du Matériel loué/mis à disposition**

En cas de défectuosité de tout ou partie du Matériel dont Vous êtes en mesure de nous justifier, NordNet s'engage à remplacer le Matériel ou la partie du Matériel que Vous lui aurez retourné préalablement dans les conditions visées à l'article « Retour du Matériel », sauf si la défectuosité est due à une faute, négligence, maladresse ou malveillance de votre part ou de toute personne ou chose dont Vous avez la garde.

## **12.3 Propriété du Matériel, transfert des risques et garantie en cas d'achat de Matériel auprès de NordNet**

### **12.3.1 Propriété du Matériel acheté**

La propriété du Matériel 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 Matériel.

### **12.3.2 Garantie légale du Matériel acheté**

Si Vous avez acquis le Matériel en qualité de consommateur, votre Matériel est également soumis à la garantie légale prévue par les articles L.211-1 et suivants du Code de la consommation et 1641 et suivants du Code civil.

NordNet vous rappelle les principales dispositions légales existantes à ce titre :

Article L.211-4 du Code de la consommation :

*« Le vendeur est tenu de livrer 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.211-5 du Code de la consommation :

*« Pour être conforme au contrat, le bien doit :*

*1° Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :*

*- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;*

*- présenter 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 présenter 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.211-12 du Code de la consommation :

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

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 « 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.

### **12.3.3 Garantie contractuelle du Matériel acheté**

Le Matériel acheté auprès de NordNet peut bénéficier d'une garantie contractuelle dans les conditions visées, le cas échéant, au sein des Conditions Particulières qui lui sont applicables.

## **13. RETOUR DU MATERIEL**

Chaque fois que Vous devez retourner le Matériel à NordNet, celui-ci doit être retourné à NordNet (coordonnées disponibles à l'article « Notifications »), au complet, en bon état de fonctionnement (sous réserve de l'usure normale ou d'un vice propre au Matériel) dans son emballage d'origine ou un emballage approprié apportant le degré de sécurité nécessaire au transport du Matériel, par un moyen d'expédition identique ou similaire à celui par lequel le Matériel Vous a été livré.

## **14. ASSURANCE DU MATERIEL**

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 Matériel.

En cas de perte ou de vol de tout ou partie du Matériel, ou encore en cas de détérioration ayant une origine extérieure au Matériel (dommage causé par un tiers, par les intempéries, etc...), NordNet Vous facturera la partie du Matériel touchée 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 un Matériel équivalent. La somme correspondante pourra être prélevée sur votre compte ou payée par chèque.

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

Il appartient donc au Client de fournir à sa compagnie d'assurances tout justificatif que celle-ci pourrait solliciter en vue de procéder au remboursement.

## **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, gestes commerciaux Vous sont communiqués à titre confidentiel et strictement personnel.

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.

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. CONDITIONS D'UTILISATION CONFORME DES PRODUITS ET SERVICES**

### **16.1 Utilisation légitime des Produits et Services**

- Vous vous engagez à utiliser les Produits et Services de NordNet dans le respect des législations et réglementations et des autres dispositions contractuelles ou éventuelles licences applicables et Vous interdisez de porter atteinte aux droits des tiers.

NordNet n'est pas tenue de procéder à une quelconque vérification à ce titre. Vous êtes seul responsable des données que Vous consultez, interrogez, stockez, transférez ou téléchargez grâce aux Services 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 en ligne, par quelque moyen que ce soit, des contenus illicites quel qu'il soit, tels que des images, écrits, messages écrits ou sonores, films, liens ou tout type de support quel qu'il soit notamment en matière de protection des mineurs (pornographie, pédophilie ...), d'apologie de crimes contre l'humanité, d'incitation à la haine raciale et à la violence, d'atteinte à la dignité humaine, de suicide, de terrorisme, de fraude aux services bancaires, d'adhésion à une secte, d'atteinte au droit à l'image, à la vie privée, de diffamation, d'atteinte aux droits de propriété intellectuelle.

- Vous vous interdisez également d'exercer ou de participer de quelque manière que ce soit, activement ou passivement à toute forme de malveillance informatique (Phishing, virus...) ou à toute opération de nature à perturber les infrastructures de NordNet (Spamming...). Toute opération de Publipostage est soumise à l'autorisation expresse préalable de NordNet. A défaut de respecter ces règles, tout ou partie du Service, en ce compris notamment l'envoi de Courriers électroniques, pourra être bloqué conformément à l'article « Blocage ». NordNet peut également Vous facturer une somme de deux euros hors taxes (2 € HT) par Courrier électronique envoyé.
- Vous vous engagez à utiliser le Produit ou Service personnellement et à ne pas le mettre à la disposition de tiers, sauf dans la limite de ce que permet le Produit ou Service à vos préposés, si Vous êtes une personne morale, ou à vos propres clients si Vous agissez en tant que Prestataire, ou aux membres de votre famille ayant vocation à l'utiliser, si Vous êtes un particulier. Ces mises à disposition étant le cas échéant effectuées sous votre responsabilité.
- Si le Produit ou Service contient un logiciel, Vous vous interdisez de :
  - réaliser toute opération et notamment toute utilisation, reproduction ou communication du logiciel autre que celles prévues dans le texte de la licence qui lui est associée ou prévues au sein des Conditions Particulières du Produit ou Service concerné,
  - effectuer sur le logiciel toute opération de décompilation, d'ingénierie inverse ou toute opération similaire, (telle que prévue à l'article L.122-6-1 du Code de la propriété intellectuelle).

### **16.2 Respect des droits de NordNet**

Il Vous est rappelé que le contenu du Site NordNet et la documentation associée aux Offres qui Vous sont rendus accessibles, le sont pour les seuls besoins de l'exécution du Contrat et ne peuvent être réutilisés à d'autres fins.

Sans préjudice de l'article « 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 du Produit, Service ou Matériel, peut constituer une contrefaçon au titre du Code de la Propriété Intellectuelle et est passible de poursuites judiciaires.

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

## **16.3 Signalement**

Si au cours de vérifications temporaires, aléatoires ou provoquées, NordNet découvre l'existence de contenus susceptibles d'être illicites ou contraires 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.

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 15.000 euros d'amende.

## **16.4 Loi pour la confiance dans l'économie numérique**

Conformément à la Loi pour la confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004, les personnes dont l'activité est d'éditer un service de communication au public en ligne mettent à disposition du public, dans un standard ouvert :

1. S'il s'agit de personnes physiques : leurs nom, prénom, domicile et numéro de téléphone et, si elles sont assujetties aux formalités d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers, le numéro de leur inscription ;
2. S'il s'agit de personnes morales : leur dénomination ou leur raison sociale et leur siège social, leur numéro de téléphone et, s'il s'agit d'entreprises assujetties aux formalités d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers, le numéro de leur inscription, leur capital social, l'adresse de leur siège social ;
3. Le nom du directeur ou du codirecteur de la publication et, le cas échéant, celui du responsable de la rédaction au sens de l'article 93-2 de la loi n° 82-652 du 29 juillet 1982 précitée ;
4. Le nom, la dénomination ou la raison sociale et l'adresse et le numéro de téléphone de l'hébergeur du site Internet.

Les personnes éditant à titre non professionnel un service de communication au public en ligne peuvent ne tenir à la disposition du public, pour préserver leur anonymat, que le nom, la dénomination ou la raison sociale et l'adresse de l'hébergeur du site Internet, sous réserve de lui avoir communiqué les éléments d'identification personnelle définis au paragraphe précédent.

## **17. BLOCAGE**

### **17.1 Procédure de blocage**

Le Produit ou Service proposé par NordNet doit être utilisé pour les finalités pour lesquelles il est destiné, dans le respect des droits des tiers et de la réglementation. Dans certaines hypothèses, NordNet peut donc être amenée à bloquer en tout ou partie le Produit ou Service. Le Client est ainsi informé qu'en cas de manquement de sa part à ses obligations contractuelles, relatives notamment au respect des finalités légitimes d'utilisation du Produit ou Service, de même qu'en cas d'exigence de la loi, d'une autorité agréée (telle que notamment le Registre gérant une extension de nom de domaine, UDRP, ADR, HADOPI ...) ou d'une décision de justice exécutoire, de même que dans l'hypothèse où l'utilisation du Produit ou Service serait de nature à mettre en péril la qualité des services fournis par NordNet, à ralentir considérablement les services, ou encore en cas d'usage anormal ou abusif du ou des Produits ou Services tels que Spamming, Phishing, Publipostage, usurpation de compte ou de services, NordNet pourra bloquer sans préavis ni indemnité, tout ou partie de la mise à disposition du Produit ou Service et suspendre l'exécution du Contrat ou tout ou partie de votre Compte Abonné tant que Vous n'avez pas remédié au non-respect invoqué ou exécuté la décision de justice précitée. 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 qui lui sera faite :

- ne pas faire usage de cette faculté de blocage et résilier directement le Contrat conformément à l'article « Résiliation »,
- faire application des dispositions de l'article « Résiliation », même si par le passé, pour les mêmes difficultés, NordNet avait fait application de l'article « Blocage ».



## **17.2 Conséquences du blocage**

Le blocage sera total ou partiel en fonction de sa cause, des Produits, Services ou Matériels concernés ou des limites techniques.

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.

## **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 faire évoluer ses Offres en proposant un Produit ou Service équivalent ou supérieur, 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 tout moyen visé à l'article « Notifications », un mois avant son entrée en vigueur.

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

Vous êtes informés que les Offres de NordNet sont susceptibles d'être arrêtées pour tout motif légitime tenant notamment à des considérations économiques, à l'état du marché ou encore compte tenu du progrès technologique, de la perte d'une autorisation ou agrément, ou de l'arrêt du Produit ou Service par NordNet ou son fournisseur. En cas d'arrêt d'une Offre, NordNet pourra mettre un terme au Contrat et Vous en avertira par tout moyen approprié, deux (2) mois avant la cessation effective du Produit ou Service.

A compter de la date de cessation effective, Vous ne pourrez donc plus bénéficier du Produit ou Service concerné. Vous serez remboursé de toute somme couvrant une période postérieure à la date d'effet de la cessation/résiliation.

NordNet pourra Vous proposer de souscrire à une ou plusieurs nouvelles offres de substitution/remplacement selon des modalités qui y seront précisées.

### **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) de l'Offre souscrite ou que Vous souhaitez souscrire.

Il Vous appartient de vérifier, au préalable, la compatibilité de votre équipement, installation et de vos logiciels.

#### ***18.2.1 Conditions de migration***

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

Les conditions de migration sont spécifiées sur les formulaires définis à cet effet, quel que soit leur mode d'accès ou sur simple demande auprès de NordNet.

Nous Vous recommandons de contacter NordNet pour toute question que Vous vous poseriez.

La compatibilité technique du matériel nécessaire au bénéfice du Produit ou Service s'apprécie au jour du changement d'Offre, en fonction des caractéristiques de vos équipements et des informations que Vous aurez fournies.

Toute demande de migration suppose la prise de connaissance préalable et par conséquent vaut acceptation des Conditions Générales et des Conditions Particulières, des caractéristiques et du prix de l'Offre à laquelle Vous souhaitez souscrire, lesquels sont disponibles sur le Site NordNet.

### **18.2.2 Accord de NordNet**

Toute demande de migration est soumise à l'accord préalable de NordNet qui se traduit par la prise en compte de votre demande de migration. 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 de formule, Vous conserverez l'Offre dont Vous bénéficiez au jour de votre demande de migration.

### **18.2.3 Entrée en vigueur de la modification et de la facturation**

La migration ainsi que la facturation de la nouvelle Offre seront mise en œuvre à la date qui Vous sera indiquée par NordNet.

De plus, sauf indication contraire de votre part, Vous acceptez que les prélèvements aient lieu sur le même compte bancaire que celui renseigné précédemment ou conformément aux conditions de paiement définies précédemment.

Les Conditions Générales et Particulières applicables à la nouvelle Offre choisie seront applicables à compter de la date de prise d'effet de la migration.

## **19. RESILIATION**

### **19.1 - Résiliation sans faute**

#### **19.1.1 Résiliation à votre initiative**

Vous pouvez résilier le Contrat à tout moment, en adressant par voie postale votre demande de résiliation datée et signée et rappelant votre numéro d'abonné ainsi que le Produit ou Service concerné (cf. article « Notifications »).

Votre demande de résiliation sera prise en compte dans un délai de dix (10) jours à compter de la date de réception par NordNet de cette demande de résiliation (date de résiliation effective), sauf indication contraire de votre part précisant un délai de résiliation plus long ne pouvant excéder deux mois sauf accord de NordNet sur un délai plus long. Il est précisé que 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 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 « Conséquences de la cessation du Contrat ».

#### **19.1.2 Résiliation à l'initiative de NordNet**

NordNet pourra mettre fin au Contrat conformément à l'article « Suppression d'une Offre » ou moyennant le respect d'un préavis de deux (2) mois à l'issue de toute période d'engagement.

### **19.2 - Résiliation pour motif légitime du Client**

Vous pouvez être affecté par une circonstance exceptionnelle nécessitant la résiliation anticipée du Contrat, sans frais. Ces circonstances exceptionnelles et les conditions de résiliation qui y sont attachées sont limitativement énumérées au sein du présent article.

- Déménagement

En cas de déménagement hors du territoire sur lequel l'Offre souscrite est disponible (tel que visé à l'article « Validité de l'Offre »), Vous devrez en informer NordNet dans les 30 jours. Vous serez autorisé à résilier votre abonnement dès lors que Vous justifierez, par la production de deux (2) documents pertinents (factures d'électricité, téléphone, etc.), votre déménagement hors de ce territoire.

- Décès

En cas de décès du titulaire du Contrat, ses héritiers ou ayants droits pourront demander la résiliation anticipée du Contrat, sans frais, en justifiant de leur intérêt à agir et en présentant tout justificatif nécessaire (copie de l'acte de décès ou tout autre document similaire).

- Perte d'emploi / Surendettement

En cas de perte d'emploi ou de surendettement du titulaire du Contrat, 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).

- Modalités de résiliation

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

La résiliation prendra effet dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception par NordNet de la demande de résiliation. Ce délai pourra être retardé en cas de doute de la part de NordNet sur les justificatifs fournis. Le cas échéant, NordNet pourra demander tout justificatif 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 du Produit ou Service et suspendre l'exécution du Contrat ou tout ou partie de votre Compte Abonné, conformément aux conditions fixées à l'article « Blocage », dans les cas prévus au sein des Conditions Générales.

Cependant, NordNet peut ne pas faire usage de cette faculté de blocage et résilier directement le Contrat conformément à l'article « Résiliation » ci-dessous.

#### ***19.3.2 Résiliation***

Le Contrat peut être résilié avant son terme par l'une des parties si l'autre manque à ses engagements. Dans ce cas, la partie qui veut résilier le Contrat devra, par lettre recommandée avec accusé de réception, mettre l'autre partie en demeure de respecter ses engagements.

Si, à l'expiration d'un délai de quinze (15) jours à compter de la date d'émission de la lettre de mise en demeure, l'autre partie ne s'est pas conformée à ses obligations, le présent Contrat sera résilié de plein droit par l'envoi d'une seconde lettre adressée par voie postale conformément à l'article « Notifications ».

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'une lettre recommandée avec accusé de réception.

## **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**

Il est précisé qu'en toute hypothèse, tout mois commencé au jour de la date d'effet de la résiliation est dû dans son intégralité.

En outre, 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 (comme indiqué à l'article « Durée du Contrat »), NordNet procédera au remboursement des sommes éventuellement versées d'avance, sous réserve du paiement des factures restant dues.

Si Vous êtes liés à NordNet par une période d'engagement (comme indiqué à l'article « Durée du Contrat »), alors le paiement des sommes restant dues jusqu'au terme de cette période devra être acquitté dans son intégralité, sauf Conditions Particulières contraires, au jour de la résiliation effective du Contrat. Ce paiement ne constitue pas des frais de résiliation ni une clause pénale mais est dû en raison de votre souscription à un contrat à durée déterminée.

## **20.2 Produit ou Service**

A la cessation du Contrat, le Produit ou Service sera automatiquement désactivé.

Par conséquent, Vous ne bénéficierez plus de l'Offre, ni des services ou des fonctionnalités qui lui sont éventuellement associés et notamment, le cas échéant, l'antivirus de messagerie, l'antispam, l'adresse IP ou l'accès aux pages personnelles, ainsi que les services liés au référencement ou à l'hébergement de votre site internet dans les conditions particulières applicables à l'Offre concernée.

La désactivation par NordNet du Produit ou Service pourra se produire dès le jour de la cessation ou quelques jours plus tard.

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 du micro-ordinateur sur lequel 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 aux fonctionnalités équivalentes et de veiller à sauvegarder les données qui pourraient être stockées ou hébergées par NordNet.

## **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 souscrite 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 votre abonnement à l'Offre.

## **20.5 - Restitution du Matériel**

Le Matériel éventuellement mis à votre disposition ou loué par NordNet devra être restitué à NordNet dans les conditions visées à l'article « Retour du Matériel », dans les quinze (15) jours suivant la résiliation effective du Contrat.

Si Vous ne vous êtes pas conformé à cette obligation dans le délai de quinze (15) jours à compter de l'envoi d'une mise en demeure par NordNet, Vous serez réputé vouloir conserver le Matériel. Ce dernier pourra dès lors Vous être facturé par NordNet.

## **20.6 Licence**

La cessation du Contrat, par NordNet ou par l'éditeur d'un logiciel, 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 logiciel, du fait d'un manquement de votre part aux obligations contractuelles, entrainera, de plein droit, sans préavis ni indemnité, la cessation du Contrat et des autres licences éventuellement conclues.

## **20.7 Accès Espace Abonné**

Malgré la cessation du Contrat, Vous pouvez continuer à avoir accès à votre Compte Abonné et à certains services proposés par NordNet.

## **21. RESPONSABILITE**

Les conditions spécifiques de la responsabilité des parties peuvent être prévues dans le présent article et dans les Conditions Particulières éventuellement applicables aux Offres souscrites.

### **21.1- Responsabilité de NordNet**

NordNet est responsable des dommages corporels et matériels causés au Client qui résulterait 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 terminal connecté à Internet ainsi que tout fichier ou logiciel présent sur ledit terminal 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 du Produit, du Service ou du Matériel lui étant imputable,
- Le non-respect de la configuration minimale et des incompatibilités entre le Produit, le Service ou le Matériel et tout type d'élément présent sur votre(vos) micro-ordinateur(s),
- L'utilisation du Produit, du Service ou du Matériel, non-conforme,
- 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.

### **21.2- Responsabilité du Client**

Vous êtes seul(e) responsable de tout préjudice direct causé par Vous-même, aux tiers ou à NordNet, à ses représentants, ses administrateurs, ses préposés, qui résulterait d'un manquement à vos obligations contractuelles ou légales et 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 1148 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 duraient 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 la rubrique « Notifications » sans que cette résiliation n'ouvre droit à l'obtention d'une quelconque indemnité pour l'une ou l'autre des Parties. La résiliation prendra effet huit (8) jours après la date d'envoi de la notification.

## 23. NOTIFICATIONS

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

1. par lettre simple adressée :
  - à NordNet: 111 rue de Croix – BP 60985 – 59510 Hem, France,
  - à Vous: à l'adresse postale que Vous avez communiquée à NordNet, inscrite dans votre Compte Abonné.
2. par voie électronique :
  - à NordNet: en ligne via la rubrique « Assistance » du Site NordNet,
  - à Vous: à votre Adresse principale, ou à l'adresse de courriel que Vous avez communiquée à NordNet, inscrite dans votre Compte Abonné, ou par SMS, au numéro que Vous aurez communiqué.
3. par télécopie adressée :
  - à NordNet: au numéro suivant : 03-20-66-55-59,
  - à Vous: au numéro que Vous avez communiqué à NordNet, inscrit dans votre Compte Abonné.

Il Vous appartient d'être en mesure de prouver toute notification ou communication adressée à NordNet. Nous Vous recommandons par conséquent de conserver la preuve de l'envoi et de la date d'envoi de ces notifications ou communications.

Toute mise en demeure (hors spécificités prévues au Contrat) devra être adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, 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.

Tout Courrier électronique sera réputé avoir été reçu quinze (15) jours après son expédition par NordNet, sauf délai plus court précisé dans le Courrier électronique envoyé. Si Vous êtes dans l'impossibilité de consulter votre messagerie pendant ce délai, il Vous appartient d'en avertir NordNet par lettre, Courrier électronique ou télécopie.

Afin de pouvoir traiter votre notification et pour des raisons de sécurité, toute notification doit être adressée avec copie de tout justificatif utile à l'identification du Client, tel que extrait K-Bis, copie de la carte d'identité, pouvoir, etc., ainsi que les justificatifs de l'objet de la notification de manière lisible. NordNet peut solliciter la communication des originaux sur simple demande.

## **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 du Produit ou Service.

De plus, en cas de non respect de cette obligation, NordNet précise qu'elle est en droit de bloquer ou de résilier le Contrat comme prévu aux articles « Blocage » et « Résiliation ».

## **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.

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

Seule la personne ayant souscrit l'Offre auprès de NordNet et/ou disposant des Identifiants permettant d'accéder au Compte Abonné aura accès à l'assistance proposée par NordNet. Toute demande d'assistance qui ne concernerait pas l'Offre et se rapportant à l'équipement ou aux logiciels du Client ne sera pas prise en compte.

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 aux numéros suivants :

- pour l'assistance administrative : 0800 66 55 44 (appel gratuit depuis la plupart des postes fixes),
- pour l'assistance commerciale : 0800 66 55 55 (appel gratuit depuis la plupart des postes fixes),
- pour l'assistance technique : 0892 70 20 33 (0.34 euros TTC la minute).

Ce service est exclusivement réservé à la réponse aux questions liées à l'Offre, l'activation, l'installation, le dysfonctionnement et aux éventuelles mises à jour de l'Offre.

Les frais de téléphone liés à l'accès à l'assistance téléphonique ne seront pas remboursés par NordNet.

Si Vous appelez depuis la France métropolitaine et avez souscrit l'Offre directement auprès de NordNet, l'assistance sera rendue aux heures habituelles d'ouverture de NordNet.

Les conversations téléphoniques que Vous aurez avec les personnes assurant l'assistance téléphonique de NordNet pourront faire l'objet d'un enregistrement, dans le seul but de veiller à la qualité du service et d'en assurer l'amélioration. Les conversations ne seront pas conservées dans un délai supérieur à soixante (60) jours ni utilisées pour une autre finalité.

Lors de l'intervention, le service d'assistance pourra, avec votre accord, prendre le contrôle à distance de votre micro-ordinateur. Dans ce cas, Vous êtes averti que la personne qui a pris le contrôle de votre micro-ordinateur, pourra visualiser l'ensemble des éléments visibles sur votre poste et l'ensemble des éléments en cours d'exploitation. En conséquence, 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.

## **25.2 Assistance en ligne**

NordNet met également à votre disposition, une assistance en ligne (disponible sur le Site NordNet, rubrique « – 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 au Directeur de la Relation Clients, Médiateur de NordNet, par l'un des moyens suivants :

1. Par lettre à l'adresse suivante : 111 rue de Croix, BP 60985, 59510 Hem, France,
2. Par téléphone au numéro 0800 66 55 44 (appel gratuit depuis la plupart des postes fixes).

en exposant l'objet de votre réclamation, l'intitulé de votre contrat, votre numéro d'Abonné, votre numéro de contrat, les circonstances et vos demandes.

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

## **27. LOI APPLICABLE – COMPETENCE JURIDICTIONNELLE**

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

**Le tribunal compétent sera 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 commerciales et notamment à la conclusion, l'interprétation, l'exécution et la cessation du présent Contrat 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.**

## **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.

Aucune exclusivité n'est octroyée par l'une des parties à l'autre partie à travers le présent Contrat à moins qu'elle ne résulte de l'Offre elle-même.

Vous reconnaissez que les présentes Conditions Générales ne peuvent 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 légale, réglementaire et administrative 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 NordNet de s'abstenir de diligenter un quelconque recours suite à un manquement de votre part à l'une quelconque de vos 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 n'est donnée qu'à titre indicatif, afin de faciliter la compréhension des Clients non francophones de NordNet. En conséquence seule la version française fait foi.

## **INDEX**

- 1. OBJET ET PREAMBULE**
- 2. DESCRIPTION DE L'OFFRE**
- 3. DEFINITIONS**
- 4. SOUSCRIPTION ET COMMANDE DE L'OFFRE**
  - 4.1 Garanties apportées par le Client**
  - 4.2 Validité de l'Offre**
  - 4.3 Souscription à l'Offre**
    - 4.3.1 Souscription par le Client auprès de NordNet***
    - 4.3.2 Souscription par un Prestataire***
  - 4.4 Circulation du Contrat**
  - 4.5 Application des Conditions Générales et des Conditions Particulières**
- 5. ENTREE EN VIGUEUR, DUREE DU CONTRAT ET DROIT DE RETRACTATION**
  - 5.1 Entrée en vigueur du Contrat**
  - 5.2 Durée du Contrat**
  - 5.3 Droit de rétractation**
- 6. TARIF ET PAIEMENT**
  - 6.1 Tarif des Offres de NordNet**
  - 6.2 Paiement**
  - 6.3 Offres promotionnelles de NordNet**
  - 6.4 Incident de paiement**

## **7. LIVRAISON**

### **7.1 Date de livraison**

### **7.2 Défaut de livraison**

### **7.3 Indisponibilité de l'Offre**

### **7.4 Livraison du Produit ou Service**

### **7.5 Livraison des mises à jour (logiciel) (si applicable)**

### **7.6 Livraison du Matériel (si applicable)**

## **8. DONNEES PERSONNELLES**

### **8.1 Traitement des données personnelles**

### **8.2 Données personnelles de tiers**

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

### **8.4 Cookies**

### **8.5 Données de connexion**

## **9. DISPARITION, LIQUIDATION, DECES**

### **9.1 Résiliation du Contrat en cas de décès du Client**

### **9.2 Circulation du Contrat**

### **9.3 Données personnelles**

## **10. IDENTIFIANTS**

### **10.1 Communication de vos Identifiants**

### **10.2 Utilisation des Identifiants**

### **10.3 Les Identifiants en cas de Commande par un Prestataire ou par un tiers professionnel**

### **10.4 Perte, vol ou utilisation détournée des Identifiants**

### **10.5 Modification des Identifiants**

## **11. ACTIVATION DU PRODUIT OU SERVICE - INSTALLATION**

### **11.1 Vérifications préliminaires**

### **11.2 Installation et activation**

### **11.3 Maintenance**

## **12. INSTALLATION DU MATERIEL, PROPRIETE ET TRANSFERT DES RISQUES**

### **12.1 Installation et désinstallation du Matériel**

### **12.2 Propriété du Matériel, transfert des risques en cas de location / mise à disposition de Matériel**

#### ***12.2.1 Propriété du Matériel loué/mis à disposition***

#### ***12.2.2 Charge des risques du Matériel loué/mis à disposition***

#### ***12.2.3 Défectuosité du Matériel loué/mis à disposition***

### **12.3 Propriété du Matériel, transfert des risques et garantie en cas d'achat de Matériel auprès de NordNet**

#### ***12.3.1 Propriété du Matériel acheté***

#### ***12.3.2 Garantie légale du Matériel acheté***

#### ***12.3.3 Garantie contractuelle du Matériel acheté***

## **13. RETOUR DU MATERIEL**

## **14. ASSURANCE DU MATERIEL**

## **15. CONFIDENTIALITE**

## **16. CONDITIONS D'UTILISATION CONFORME DES PRODUITS ET SERVICES**

### **16.1 Utilisation légitime des Produits et Services**

### **16.2 Respect des droits de NordNet**

### **16.3 Signalement**

### **16.4 Loi pour la confiance dans l'économie numérique**

## **17. BLOCAGE**

### **17.1 Procédure de blocage**

### **17.2 Conséquences du blocage**

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

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

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

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

### **18.2 Modification à l'initiative du Client**

#### ***18.2.1 Conditions de migration***

#### ***18.2.2 Accord de NordNet***

#### ***18.2.3 Entrée en vigueur de la modification et de la facturation***

## **19. RESILIATION**

### **19.1 - Résiliation sans faute**

**19.1.1 Résiliation à votre initiative**

**19.1.2 Résiliation à l'initiative de NordNet**

**19.2 - Résiliation pour motif légitime du Client**

**19.3 - Résiliation pour faute**

**19.3.1 Blocage préalable**

**19.3.2 Résiliation**

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

**20.1 Paiement**

**20.2 Produit ou Service**

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

**20.4 Options**

**20.5 - Restitution du Matériel**

**20.6 Licence**

**20.7 Accès Espace Abonné**

**21. RESPONSABILITE**

**21.1- Responsabilité de NordNet**

**21.2- Responsabilité du Client**

**22. FORCE MAJEURE**

**23. NOTIFICATIONS**

**24. INFORMATIONS ET COORDONNEES**

**25. ASSISTANCE**

**25.1 Assistance téléphonique**

**25.2 Assistance en ligne**

**26. RECLAMATIONS – REGLEMENT AMIABLE DES DIFFERENDS**

**27. LOI APPLICABLE – COMPETENCE JURIDICTIONNELLE**

**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**

# CONDITIONS PARTICULIERES OFFRE INTERNET 100 MEGA

Version du 26 décembre 2017

## 1. OBJET ET PREAMBULE

Les présentes Conditions Particulières complètent les termes et conditions des Conditions Générales s'agissant des Offres « Internet 100 Méga ».

## 2. DEFINITIONS

**Déléataire** : désigne la société, titulaire d'une délégation de service public pour exploiter les infrastructures de Fibre optique sur la Zone géographique. Il s'agit, selon la Zone géographique, soit de la société DUNKERQUE GRAND LITTORAL NETWORKS, soit de la société RESOPTIC.

**Fibre** : technologie utilisant la fibre optique et permettant d'avoir un accès haut débit au réseau Internet.

**Téléphonie par Internet ou Voix sur IP ou VoIP** : Service permettant au Client de se raccorder au réseau de téléphonie sur IP.

**Zone géographique** : zone du territoire français métropolitain déterminée par le Déléataire, au sein de laquelle l'offre « Internet 100 Méga » est rendue disponible, et regroupant soit le territoire des communes de Coudekerque-Branche, Cappelle-la-Grande, Fort Mardyck, Saint-Pol-sur-mer (Déléataire : DUNKERQUE GRAND LITTORAL NETWORKS), soit le territoire des communes de Antilly, Argancy, Ay-sur-Moselle, Chailly-Lès-Ennery, Charly-Oradour, Ennery, Fèves, Fièvy, Maizières-Les-Metz, Malroy, Norroy-Le-Veneur, Plesnois, Semécourt, Trémery (Déléataire : RESOPTIC).

## 3. DESCRIPTION DE L'OFFRE

### 3.1 Validité de l'Offre

Le Service est réservé aux seuls habitants de la Zone géographique dont le logement est relié au réseau de Fibre mis en place par le Déléataire, et pour un usage résidentiel.

### 3.2 Description du Service

#### 3.2.1 *Principes généraux*

NordNet Vous propose les Offres suivantes :

- Offre « Essentiel » : cette Offre comprend notamment le Service d'accès à Internet via la Fibre, un Service de VoIP (facturation en fonction de votre consommation), un Service de messagerie électronique et l'accès à un logiciel de Contrôle Parental,
- Offre « Confort » : cette Offre comprend notamment le Service d'accès à Internet via la Fibre, un Service de VoIP (forfait illimité vers les fixes de France métropolitaine), un Service de messagerie électronique et l'accès à un logiciel de Contrôle Parental,
- Offre « Prestige » : cette Offre comprend notamment le Service d'accès à Internet via la Fibre, un Service de VoIP (forfait « Illimitée vers les Fixes et Mobiles de France et 50 destinations »), un Service de messagerie électronique et l'accès à un logiciel de Contrôle Parental.

Le Service de VoIP n'est accessible qu'à condition que Vous utilisiez la NordNet Box Séduction mise à votre disposition par NordNet.

Sont exclues toute utilisation de type mise à disposition de serveur Internet et utilisation d'adresses IP fixe.

Le Service ne peut en aucun cas être utilisé dans des lieux publics ou espaces commerciaux à usage public. Ceci exclut en particulier son usage sur des bornes en libre service, espaces de type « Cyber », salons de démonstration temporaires ou permanents, à moins que Vous en ayez été expressément autorisé par NordNet.

Vous vous interdisez d'exercer par le biais du Service une activité à risque, c'est-à-dire une activité qui implique le stockage, la réception ou la transmission de données ou la mise en œuvre d'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 les systèmes de contrôle de la sécurité des biens et des personnes, les systèmes d'armement.

NordNet ne sera pas tenue de faire une quelconque vérification à ce titre.

En cas de préjudice subi en relation avec une activité interdite, la responsabilité de NordNet ne pourra être engagée.

Par mesure de sécurité, NordNet Vous permet de bénéficier en plus de la connexion Fibre, d'une connexion bas débit à partir d'une ligne téléphonique utilisant la technologie RTC, décrite à l'article « Connexion Internet bas débit Nomade ».

### **3.2.2 Débit**

Le Service d'accès à Internet via la Fibre Vous offre un accès haut débit mutualisé qui peut atteindre jusqu'à 100 méga bits en réception et en émission.

Les débits maximums proposés dans le cadre du Service ne sont qu'indicatifs dans la mesure où ils seront fonction du nombre d'utilisateurs connectés simultanément sur un même secteur géographique et de votre choix d'utiliser la technologie Wi-Fi, laquelle a pour conséquence de réduire les débits alloués.

### **3.3 Matériel**

Pour pouvoir accéder au Service, Vous pouvez relier directement votre micro-ordinateur au boîtier Fibre optique installé à votre domicile. Vous pouvez également utiliser un modem/routeur dont les caractéristiques peuvent varier selon que Vous souhaitez bénéficier ou non de la VoIP et du Wi-Fi.

NordNet met à votre disposition un modem/routeur Wi-Fi NordNet Box Séduction qui Vous permet de connecter à Internet plusieurs appareils (ordinateur, imprimante...), de bénéficier de la VoIP et d'un pare-feu.

Ces Matériels restent la propriété pleine et entière de NordNet.

La VoIP de NordNet n'est donc pas accessible en cas d'utilisation de votre propre matériel.

Vous êtes informé que dans le cadre de la lutte contre le spam, le port 25 des modem/routeur de NordNet est fermé sauf demande contraire de votre part auprès de NordNet (cf. article « Notifications » des Conditions Générales).

### **3.4 Accès au Service**

L'accès au Service est subordonné aux conditions cumulatives suivantes :

- **La localisation du Client dans la Zone géographique**
- **La présence d'un boîtier Fibre optique au sein du domicile à relier**

Si Vous ne disposez pas d'un boîtier Fibre optique au sein de votre logement, alors Vous devez en informer NordNet afin qu'elle prenne les mesures pour l'installer. Cette installation Vous sera facturée au tarif indiqué sur le Site NordNet et sur le Bon de commande.

- **La souscription à l'Offre**
- **L'installation du Matériel**

Vous devez fournir à NordNet toutes les informations techniques qui s'avèreraient nécessaires à l'activation du Service.

Vous pouvez réaliser Vous-même l'installation du Matériel en suivant le guide d'installation contenant les préconisations à prendre en considération.

Si Vous ne souhaitez pas installer le Matériel Vous-même, NordNet Vous propose de Vous mettre en relation avec un installateur qui viendra chez Vous, connecter le Matériel au réseau fibre optique, le configurer et mettre en service votre connexion à Internet, au tarif indiqué par cet installateur. Le cas échéant, ce dernier Vous contactera dans les 15 jours suivants la validation de votre Commande par NordNet.

NordNet attire votre attention sur le fait qu'elle n'assure que la mise en relation du client et de l'installateur, lequel est indépendant de NordNet. NordNet est donc un tiers à la relation contractuelle directe entre le client et l'installateur et n'est pas responsable des fautes qui pourraient être commises par ce dernier.

Par ailleurs, si Vous avez souscrit au Service par l'intermédiaire d'un tiers professionnel, alors celui-ci peut éventuellement Vous proposer d'installer le Matériel chez Vous.

#### - **La réception des identifiants**

L'accès au Service est possible à la date de réception par le Client 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 et, une fois l'installation du Matériel réalisée.

#### - **L'activation du Service**

Si Vous ne disposez pas d'un modem/routeur, alors il Vous appartient d'activer le Service à partir de votre micro-ordinateur connecté directement au boîtier Fibre optique installé à votre domicile. Si Vous disposez d'un modem/routeur (NordNet Box Séduction mise à disposition par NordNet), alors il Vous appartient d'activer le Service à partir de votre micro-ordinateur relié à votre modem/routeur lui-même relié au boîtier Fibre optique installé à votre domicile. Il est nécessaire que votre micro-ordinateur réponde à la configuration minimale visée sur la documentation du Matériel ou disponible sur simple demande auprès de NordNet.

Vous devrez utiliser les logiciels de connexion éventuellement fournis par NordNet et le cas échéant accepter les conditions de la licence d'utilisation de ces logiciels. A ce titre, Vous vous engagez à respecter les modalités d'installation et d'utilisation des logiciels.

### **3.5 Utilisation conforme du Service**

NordNet Vous rappelle 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'oeuvres 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 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 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, la 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.

Par ailleurs, 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 accès à Internet, le juge pourra Vous condamner à une peine pouvant aller jusqu'à 3 (trois) ans d'emprisonnement et 300 000 euros d'amende,.

NordNet rappelle enfin que le piratage nuit à la création artistique et à l'économie du secteur culturel et qu'une offre légale est accessible sur Internet afin de télécharger des contenus culturels licitement dans le respect des droits d'auteur et des droits voisins.

### **3.6 Téléphonie par Internet**

Ce Service nécessite que le Client utilise le modem/routeur NordNetBox Séduction.

#### **3.6.1 Présentation**

##### - **Communications incluses dans le forfait**

**Offre « Essentiel »** : Le Client bénéficie du Service de VoIP sans forfait (facturation en fonction de sa consommation selon les tarifs définis au sein des présentes Conditions Particulières et/ou sur le Site NordNet).

**Offre « Confort » :** Le Client bénéficie d'un forfait VoIP illimité vers les Fixes de France métropolitaine , qui lui permet d'appeler :

- les téléphones fixes situés en France métropolitaine (Corse incluse) de type 01, 02, 03, 04, 05 et numéros IP de type 09 (hors numéros spéciaux, numéros surtaxés de type 08 et numéros courts),
- le service de messagerie vocale (888), gratuitement,
- les abonnés à la téléphonie sur IP proposée par NordNet, gratuitement.

**Offre « Prestige » :** Le Client bénéficie d'un forfait VoIP « Illimitée vers les Fixes et Mobiles de France et 50 destinations », qui lui permet de bénéficier de la VoIP dans le cadre d'un forfait lui permettant d'appeler :

- les téléphones fixes situés en France métropolitaine (Corse incluse) de type 01, 02, 03, 04, 05 et numéros IP de type 09 (hors numéros spéciaux, numéros surtaxés de type 08 et numéros courts),
- le service de messagerie vocale (888), gratuitement,
- les abonnés à la téléphonie sur IP proposée par NordNet, gratuitement,
- les téléphones fixes de l'étranger (43 destinations visées en Annexe),
- les téléphones mobiles français (de type 06 et 07) et étrangers (7 destinations visées en Annexe).

Le Client bénéficie également de la consultation du journal des numéros appelés (4 derniers chiffres masqués), du suivi de sa consommation sur son Espace Abonné, et de la réception par Courrier électronique de ses messages vocaux.

Il est précisé que tous les appels sont limités à deux heures de communication par appel (Vous devez raccrocher et pouvez rappeler votre correspondant ensuite).

#### - **Communications hors forfait**

Vous pouvez appeler les numéros spéciaux (notamment numéros surtaxés de type 08 et numéros courts), lesquels sont facturés à la consommation selon les tarifs accessibles sur le Site NordNet et en annexe des présentes.

Toute communication hors forfait ou hors des destinations définies au sein du forfait seront facturées à la seconde, sauf pour les numéros spéciaux qui sont facturés à la minute, aux tarifs en vigueur, fonction des destinations d'appels ou du numéro spécial appelé et un coût de mise en relation, variable en fonction de la destination de l'appel ou du numéro spécial appelé, sera également ajouté pour chaque appel passé hors forfait. Les tarifs et coûts de mise en relation applicables sont définis sur le Site NordNet et en annexe des présentes.

S'agissant des appels vers les numéros spéciaux (notamment numéros permettant l'accès à un service à valeur ajoutée et numéros courts), un prix destiné à rémunérer la prestation de service obtenue en appelant ce numéro pourra Vous être facturé (ce prix est déterminé par le fournisseur du service ainsi appelé).

### **3.6.2 La ligne téléphonique IP**

Le Service VoIP Vous permet de disposer d'une ligne téléphonique sur IP qui vient en complément de la ligne de téléphonie classique. Un nouveau numéro de téléphone de type 09xxxxxxx Vous sera attribué par NordNet.

NordNet pourra modifier le numéro de téléphone du Client pour motifs légitimes, notamment si l'ARCEP (Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes) impose une telle modification.

Cette ligne téléphonique Vous permettra d'être appelé par toute personne, moyennant le coût d'un appel local (pour tout appel depuis un poste fixe national et sous réserve de l'éventuel surcoût appliqué par l'opérateur de l'appelant) mais également d'appeler l'ensemble des postes fixes dans les limites visées ci-dessus.

Vous êtes informé que les appels entrants ou sortants vers un numéro court, spécial ou IP (de type 08xxxxxxx ou 09xxxxxxx,) ne pourront être transmis que s'il existe un protocole d'accord entre les différents opérateurs permettant cet acheminement. Il est donc possible que les appels émis ou reçus depuis ces numéros particuliers puissent ne pas aboutir.

Le Client est informé du fait que le Service de VoIP inclus dans l'offre implique qu'il est susceptible de figurer au sein des différents services d'annuaires universels, à moins qu'il ne notifie son opposition à NordNet (cf. article « Notifications »).

### **3.6.3 Utilisation du Service de Téléphonie IP**

L'utilisation du Service VoIP ne peut se faire que dans le cadre d'un usage normal ou professionnel limité. Il ne pourra en aucun cas être relié à un appareil de type télécopie. A défaut, 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

portée à la connaissance de NordNet lors de votre souscription au Service VoIP. Il est donc nécessaire, en cas de modification de l'une ou l'autre de vos coordonnées, et notamment de l'adresse d'installation, que Vous en avertissiez au préalable et par écrit NordNet. A défaut, NordNet ne pourra être tenue pour responsable de l'acheminement des appels d'urgence vers un centre d'intervention éloigné de votre situation effective.

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.

### **3.6.4 Qualité de la communication**

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

### **3.6.5 Réception de vos messages vocaux**

Vous pouvez consulter les messages vocaux qui Vous sont laissés via votre ligne téléphonique IP :

- en composant le 888 sur votre ligne téléphonique IP ou,
- les recevoir par Courrier électronique. Le cas échéant, ces messages Vous seront adressés sur votre Adresse principale sous réserve d'un paramétrage adapté à cet effet.

Vous devez également le cas échéant paramétrer vos antivirus, antispam et firewall. Si le paramétrage de vos antivirus, antispam et firewall empêche la réception par Courrier électronique de vos messages vocaux, NordNet ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'une incompatibilité technique entre ces outils de protection et le service de réception par Courrier électronique de vos messages vocaux.

### **3.6.6 Portabilité**

Si Vous souhaitez conserver le numéro de téléphone qui Vous est fourni dans le cadre du Service et changer d'opérateur téléphonique, votre demande devra être adressée par NordNet et ne remet pas en cause votre Contrat.

## **3.7 Contrôle Parental**

Il Vous appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger les enfants ayant accès au(x) micro-ordinateur(s) connecté(s) à Internet à raison des contenus qu'ils sont susceptibles de visualiser sur le réseau Internet.

A ce titre, NordNet Vous conseille l'installation d'un logiciel de Contrôle Parental et propose gratuitement le téléchargement de ce type de logiciel aux Clients ayant souscrit un Service d'accès Internet pour la durée de leur abonnement au Service. Les conditions applicables (Conditions Particulières « Produits de sécurité ») sont disponibles sur le Site NordNet ou sur simple demande auprès de NordNet (cf. article « Notifications »).

## **3.8 Courrier électronique**

### **3.8.1 Adresses électroniques**

NordNet met à votre disposition 6 (six) boîtes aux lettres électroniques.

Sauf en ce qui concerne l'Adresse principale créée par NordNet (qui est définie de la manière suivante : login@nordnet.fr), Vous êtes libres de déterminer le nom composant chaque adresse électronique de ces boîtes, 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 d'adresse électronique si elle porte atteinte à l'ordre public français ou étranger, 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. S'il est notifié à NordNet que le nom que Vous avez choisi est illicite, contraire à l'ordre public ou aux réglementations applicables, NordNet, dès lors qu'elle ne peut raisonnablement douter du bien-fondé ou de l'exactitude de la notification, se réserve le droit de bloquer ou de supprimer l'accès à l'adresse concernée sans préavis ni indemnité.

L'attribution d'une adresse électronique demandée ne prive pas NordNet de son droit de la bloquer ou de la supprimer ultérieurement à l'occasion d'une vérification de sa part.

Si, dans les cas évoqués ci-dessus, NordNet bloque ou supprime l'adresse de courrier électronique concernée, elle ne sera redevable à votre égard d'aucun dédommagement.



Vous êtes informé qu'une adresse électronique peut s'avérer indisponible en cours de Contrat si NordNet change de nom, notamment en cas de rapprochement avec un fournisseur d'accès à Internet existant. Le cas échéant, Vous serez invités à la modifier dans les conditions qui Vous seront précisées.

### **3.8.2 Consultation de votre courrier électronique**

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, dans la rubrique « Votre messagerie » du site [www.nordnet.fr](http://www.nordnet.fr). Ce Service Vous permet de consulter vos courriers électroniques, depuis tout ordinateur connecté à Internet et équipé d'un navigateur et ce quel que soit l'endroit où il se trouve.
- Un Service en ligne de messagerie appelé « MobileMail » : lorsque Vous vous connecté au Service « Votre messagerie » via un appareil mobile (téléphone ou tablette), Vous êtes automatiquement dirigé vers une version du Service qui est adaptée aux mobiles.

Ces moyens ne sont pas reliés entre eux. Ainsi, lorsque Vous consultez vos messages à partir du service « Votre messagerie » ou « MobileMail », ils sont automatiquement téléchargés sur « Votre messagerie » ou « MobileMail » et Vous ne pourrez pas les visualiser sur votre boîte aux lettres électronique lors d'une connexion à partir de votre micro-ordinateur, à moins d'effectuer un transfert manuel.

La consultation de vos messages nécessite un paramétrage de votre système de réception de messages de votre micro-ordinateur et/ou de votre appareil mobile (voir conditions fixées par votre système).

Vous êtes averti que l'identité de l'expéditeur indiquée sur le message peut être usurpée ou que le contenu du Courrier électronique peut être modifié entre l'expédition et la réception du fait d'un acte malveillant et/ou du caractère peu sécurisé du réseau Internet.

### **3.8.3 Acheminement des courriers électroniques**

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 des autres fournisseurs d'accès à Internet, que la transmission d'un Courrier électronique puisse être différée dans le temps.

Sauf si sa faute est avérée, la société NordNet ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'un retard indépendant de sa volonté.

Vous vous engagez à doubler l'envoi du Courrier électronique par l'envoi d'un courrier papier, si la correspondance émise revêt un caractère important.

De même, Vous vous engagez à exiger de vos correspondants que tout message important, dont Vous êtes le destinataire, Vous soit à la fois communiqué par Courrier électronique et par courrier papier ou à obtenir un accusé de réception par retour.

NordNet se réserve le droit de ne pas acheminer vers votre boîte aux lettres électronique les messages dont la taille est supérieure à quinze (15) Mo (Méga Octets) pour les boîtes aux lettres classiques (25 Mo pour les Giga Boîtes aux lettres). Le cas échéant, l'expéditeur pourra être averti de la non délivrance du(des) message(s) concerné(s).

NordNet se réserve le droit de ne pas envoyer les messages dont la taille est supérieure à vingt-cinq (25) Mo (Méga Octets). Le cas échéant, Vous serez averti de la non délivrance du(des) message(s) concerné(s).

### **3.8.4 Stockage des courriers électroniques**

Vous disposez d'un espace de stockage, sur nos serveurs, limité à deux cent cinquante (250) Mo (Méga Octets) par adresse électronique. Cette capacité peut être portée à un (1) Gigaoctet en souscrivant à l'Option Giga boîte aux lettres auprès de NordNet (tarifs consultables sur le Site NordNet).

Une fois l'espace maximal atteint, les Courriers électroniques que Vous avez reçus pourront être bloqués et n'apparaîtront pas dans votre boîte à Courriers électroniques. Il Vous appartient de veiller à conserver de la place en effectuant les archives, sauvegardes ou suppressions nécessaires.

De plus, Vous vous engagez à archiver ou sauvegarder sur votre micro-ordinateur et/ou sur tout support externe, les Courriers électroniques émis ou reçus que Vous estimez importants. A défaut et en cas de perte de Courrier électronique, NordNet ne peut en être tenue pour responsable.

Enfin, NordNet se réserve le droit, en cas d'inactivité sur votre adresse électronique pendant une période supérieure ou égale à trois (3) mois, de purger votre compte de messagerie figurant sur le serveur, sans avertissement préalable ni indemnité.

### **3.9 Services associés de protection de la messagerie**

Les adresses de Courriers électroniques mises à disposition par NordNet dans le cadre du Contrat 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 les messages 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 micro-ordinateur et ses applicatifs dans leur ensemble.

Vous êtes averti que tout logiciel aux fonctionnalités équivalentes, limité ou non au Service de messagerie, installé sur votre micro-ordinateur peut éventuellement entrer en conflit avec les Services antivirus et/ou anti spam de messagerie proposés par NordNet.

Par ailleurs, Vous êtes informé que les Courriers électroniques qui Vous sont adressés par le biais du Service de messagerie NordNet sont vérifiés en fonction de paramètres prédéfinis par NordNet par différents programmes automatiques et qu'aucun dispositif de sécurité informatique ne procure une protection absolue à son Utilisateur.

#### **3.9.1 - L'antivirus de messagerie**

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

Vous pouvez néanmoins demander à bénéficier, à vos risques et périls, d'un acheminement des Courriers électroniques détectés comme suspect en contactant NordNet (cf. article « Notifications » des Conditions Générales). Le cas échéant, les messages suspects ne seront accessibles qu'après prise en compte de votre demande.

Vous êtes informé que ce service est à même d'identifier les virus connus (et ne peut anticiper les virus non encore développés) et correspondant à la liste de l'antivirus de messagerie ; ceci exclut la possibilité d'identifier tout virus dont le code ne serait pas strictement identique à celui ayant servi de base à l'établissement de la liste précitée.

#### **3.9.2 - L'anti spam de messagerie**

Si le système anti spam 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 afin que vous puissiez l'identifier : à titre d'exemple : :-)( ou :-((.

Vous pouvez paramétrer votre logiciel de messagerie, pour que les messages comportant ce type d'en-tête soient placés dans un dossier spécial.

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

### **3.10 Connexion Internet bas-débit « Nomade »**

En plus de la connexion Fibre, NordNet peut Vous fournir un accès à Internet via une connexion bas débit (56 kb/s maximum en réception) utilisable en France métropolitaine si Vous disposez d'une ligne téléphonique recourant à la technologie RTC (réseau téléphonique commuté) et d'un modem bas débit 56 kb/s différent du modem fourni par NordNet au titre du Service.

L'utilisation de cette connexion bas débit ne fera pas l'objet de facturation supplémentaire par NordNet, mais Vous devrez supporter le coût de la communication téléphonique dont le prix peut varier selon votre opérateur téléphonique.

## **4. DUREE DU CONTRAT**

Le Contrat est conclu au choix pour une durée de onze (11) mois, plus le mois en cours au jour de la réception par NordNet de votre commande complète et valide.

Si Vous avez payé d'avance plusieurs mensualités au titre de votre Contrat, alors le Contrat est conclu pour une durée correspondant au nombre de mensualités payées d'avance, sauf durée supérieure fixée au sein de l'Offre.

A l'échéance du Contrat, ce dernier sera tacitement renouvelé de mois en mois.

Le Contrat peut être résilié à tout moment dans les conditions définies à l'article « Résiliation ».

## **5. OPTIONS**

Toutes les Options souscrites sont soumises au respect des conditions contractuelles éventuelles auxquelles elles renvoient. Par exception, les clauses « Souscription au Produit / Service », « Tarif et paiement », « Durée du Contrat » et « Résiliation » des présentes Conditions Particulières leur sont applicables.

### **5.1 Logiciels de protection proposés en Option**

Il Vous appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger votre installation, votre micro-ordinateur, vos propres données et/ou logiciels notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers sur votre ordinateur, à quelque fin que ce soit, Internet n'étant pas un réseau sécurisé.

A ce titre, afin de protéger votre micro-ordinateur et non pas uniquement votre messagerie, NordNet propose notamment à ses Clients de s'abonner à l'Option Securitoo Intégral.

Contrairement à l'antivirus de messagerie, cette Option propose un antivirus que Vous pouvez paramétrer et qui vérifie également le contenu des fichiers téléchargés. Vous pouvez obtenir le détail de cette Option sur le Site NordNet. Les Conditions Particulières « Produits de Sécurité » sont applicables à cette Option.

### **5.2 Option Giga Boîte**

Cette Option Vous permet de porter l'espace de stockage des Courriers électroniques mis à votre disposition par NordNet dans le cadre du Service à un (1) Gigaoctet. Cette Option est proposée aux tarifs et conditions disponibles sur demande auprès de NordNet (cf. article « Notifications » des Conditions Générales).

## **6. INTERRUPTION DU SERVICE**

Pour des raisons indépendantes de la volonté de NordNet, l'accès à Internet est interrompu environ une fois par vingt-quatre (24) heures pendant un très bref délai. Le moment de cette brève interruption ne peut être déterminé à l'avance.

Si Vous êtes connecté au moment de cette interruption, il Vous suffit de relancer la connexion, ou cliquer sur l'icône de « rafraîchissement » de votre page actuelle afin de régénérer votre connexion.

## **7. IDENTIFIANTS**

En complément des Conditions Générales, il est précisé que chaque Client dispose d'un accès personnalisé. Cet accès doit être utilisé dans le cadre du cercle de famille ou dans un cadre professionnel limité. Dans ces conditions, et sauf dérogation écrite et préalable, il est donc interdit d'établir plusieurs connexions simultanées, c'est-à-dire d'utiliser les mêmes Identifiants sur plusieurs lignes distinctes au même moment et/ou à des intervalles de temps se chevauchant pour établir la connexion d'au moins deux (2) ordinateurs.

Toute consommation constatée dans ce cadre entraînera la facturation à l'heure de toutes les communications pendant la durée de l'infraction constatée en plus du forfait applicable. Le tarif appliqué sera de 2,70 euros l'heure, toute heure commencée étant due. De plus, NordNet pourra suspendre votre accès au Service.

La réactivation de l'accès suspendu de ce fait pourra être facturée dix (10) euros et NordNet se réserve le droit d'appliquer les tarifs en vigueur au jour de la réclamation.

## **8. MIGRATION A L'INITIATIVE DU CLIENT**

Si plusieurs Offres « Internet 100 Méga » 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.

La migration prend effet le mois suivant votre demande.

La facturation de la nouvelle Offre se fera dès la prise d'effet de celle-ci. Si NordNet Vous doit des sommes en raison d'une migration vers un abonnement dont le tarif est inférieur, NordNet déduira ces sommes de celles dues au titre de la période postérieure à la migration. Ces tarifs et conditions sont disponibles sur le Site NordNet, ou sur simple demande

auprès des services de NordNet. Les caractéristiques et les Conditions Générales et Particulières de la nouvelle Offre seront applicables à compter du jour de modification de l'Offre par NordNet.

NordNet attire votre attention sur le fait que la demande de migration est sans incidence sur les Options auxquelles Vous avez souscrit lesquelles demeurent donc en vigueur, sous réserve qu'elles soient accessibles dans le cadre de la nouvelle Offre.

## **9. TARIFS ET PAIEMENT**

### **9.1 Tarifs**

Les tarifs sont consultables sur le Site NordNet.

Pour toute nouvelle Commande, des frais de dossier dont le montant sera précisé sur le Site NordNet ou dans le cadre du processus d'abonnement, pourront également Vous être facturés par NordNet. Ces frais ne comprennent pas les frais liés à l'installation de votre Matériel.

### **9.2 Modalités de facturation et de règlement**

Le Service d'accès au réseau Internet et les Options sont facturés mensuellement.

Les abonnements sont facturés d'avance, sauf les cas particuliers des consommations relatives à la VoIP effectuées hors forfait ou vers des destinations non comprises dans le cadre des Offres « Confort » et « Prestige », lesquelles seront facturées le premier jour ouvré du mois suivant le mois au cours duquel elles ont été enregistrées.

Par exception, si le montant des communications hors forfait excède 50 euros au cours d'un mois, NordNet se réserve la possibilité de bloquer la faculté de passer des communications hors forfait jusqu'au mois suivant. Vous avez cependant la possibilité de réactiver la faculté de passer des communications hors forfait sous réserve du paiement immédiat du montant hors forfait déjà consommé.

NordNet précise qu'elle ne dispose pas des outils lui permettant de suivre en direct la consommation faite par le Client de la VoIP et que ces informations lui sont transmises par des opérateurs partenaires. Par conséquent, le montant des communications hors forfait du Client peut dépasser le seuil de 50 euros avant que NordNet en soit informée et puisse ainsi bloquer la faculté du Client de passer des communications hors forfait. En outre, le montant des communications hors forfait annoncé par NordNet lors du blocage Vous est indiqué sous réserve des informations qui pourraient ensuite être communiquées à NordNet par ses partenaires.

Si Vous ne souhaitez pas que ces restrictions Vous soient appliquées, NordNet Vous invite à en faire la demande auprès de ses services pour étudier la solution qui pourrait être mise en place.

Lors de la première facturation, l'abonnement afférent au premier mois est facturé au prorata temporis, depuis la mise en service de la connexion (raccordement au réseau Fibre du logement du Client par NordNet).

NordNet tient à la disposition des clients redevables d'une facture les éléments justificatifs de cette facture, selon l'état des techniques existantes, pendant un délai d'un an à compter de l'émission de la facture par NordNet. A défaut de contestation de la facture par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans ce délai, NordNet considérera que Vous avez accepté ladite facture.

En cas de litige sur l'espace disque occupé, NordNet pourra suspendre les possibilités d'accès jusqu'au complet règlement du litige.

## **10. RESPONSABILITE**

### **10.1 Responsabilité de NordNet**

En complément des Conditions Générales, il est précisé que NordNet n'est pas responsable des interruptions du Service, des restrictions d'accès au réseau ou à des serveurs spécifiques connectés au réseau, des variations de qualité du Service qui résulteraient du fait d'une action ou d'une omission d'un tiers au Contrat, ou du Délégué, et qui serait totalement indépendante de la volonté de NordNet.

En outre, Vous reconnaissez que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels. La protection de vos installations contre tous types d'intrusions est à votre charge. Le cas échéant, Vous pouvez souscrire à l'Option « Securitoo Intégral » proposée par NordNet.

En outre, NordNet ne pourra être tenue responsable, ni à votre égard, ni à l'égard d'un tiers pour tous les préjudices, pertes et dommages pouvant survenir en raison notamment des éventuels risques sur la santé liés à la mise en place du Wi-Fi (notez qu'en l'état actuel des connaissances, les risques ne sont pas connus) et du fait d'inconvénients liés à la technologie Wi-Fi, et plus particulièrement d'une baisse de débit, voire d'une coupure de service liée auxdits inconvénients.

## **10.2 Votre responsabilité**

NordNet ne pourra être tenue responsable, ni à votre égard, ni à l'égard d'un tiers pour tous les préjudices, pertes et dommages pouvant survenir en raison notamment :

- de l'utilisation par un tiers des informations transmises, de votre accès à Internet, de votre service de messagerie et/ou de votre VoIP, et plus généralement du Service et/ou des Options éventuellement souscrites,
- de la modification de votre installation technique raccordée à la fibre optique.

## **11. RESILIATION**

Nous vous rappelons que Vous êtes tenus de payer les mensualités prévues au Contrat jusqu'au terme de votre engagement.

Ce paiement ne constitue pas des frais de résiliation mais est dû en raison de votre souscription à un contrat à durée déterminée.

## **12. OPTION LORS DE LA CESSATION DU CONTRAT**

Conformément à l'article L.44-1 du Code des postes et des communications électroniques, dans l'hypothèse où Vous changez de fournisseur d'accès à Internet, NordNet Vous offre la possibilité de continuer, pour une durée de six mois à compter de la résiliation, à avoir accès gratuitement (hors coût lié à votre nouvelle connexion à Internet) au courrier électronique reçu sur l'adresse électronique que NordNet Vous a attribuée dans le cadre du Service.

Vous devez en faire la demande expresse au Service Client au moment de la résiliation de votre abonnement.

Dans ce cas et à l'issue de six mois à compter de la résiliation du Contrat, votre/vos adresse(s) électronique(s) sera(ont) bloquée(s), Vous n'aurez plus accès au Service « Votre messagerie » ni « MobileMail » et les messages que Vous n'aurez pas sauvegardés sur votre micro-ordinateur et/ou sur tout support externe seront supprimés.

## **INDEX**

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

### **2. DEFINITIONS**

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

#### **3.1 Validité de l'Offre**

#### **3.2 Description du Service**

##### ***3.2.1 Principes généraux***

##### ***3.2.2 Débit***

#### **3.3 Matériel**

#### **3.4 Accès au Service**

- La localisation du Client dans la Zone géographique
- La souscription à l'Offre
- L'installation du Matériel
- La réception des identifiants
- L'activation du Service

#### **3.5 Utilisation conforme du Service**

#### **3.6 Téléphonie par Internet**

##### ***3.6.1 Présentation***

- Communications incluses dans le forfait
- Communications hors forfait

##### ***3.6.2 La ligne téléphonique IP***

##### ***3.6.3 Utilisation du Service de Téléphonie IP***

- 3.6.4 Qualité de la communication**
- 3.6.5 Réception de vos messages vocaux**
- 3.6.6 Portabilité**
- 3.7 Contrôle Parental**
- 3.8 Courrier électronique**
  - 3.8.1 Adresses électroniques**
  - 3.8.2 Consultation de votre courrier électronique**
  - 3.8.3 Acheminement des courriers électroniques**
  - 3.8.4 Stockage des courriers électroniques**
- 3.9 Services associés de protection de la messagerie**
  - 3.9.1 - L'antivirus de messagerie**
  - 3.9.2 - L'anti spam de messagerie**
- 3.11 Connexion Internet bas-débit « Nomade »**
- 4. DUREE DU CONTRAT**
- 5. OPTIONS**
  - 5.1 Logiciels de protection proposés en Option**
  - 5.2 Option Giga Boîte**
- 6. INTERRUPTION DU SERVICE**
- 7. IDENTIFIANTS**
- 8. MIGRATION A L'INTIATIVE DU CLIENT**
- 9. TARIFS ET PAIEMENT**
  - 9.1 Tarifs**
  - 9.2 Modalités de facturation et de règlement**
- 10. RESPONSABILITE**
  - 10.1 Responsabilité de NordNet**
  - 10.2 Votre responsabilité**
- 11. RESILIATION**
- 12. OPTION LORS DE LA CESSATION DU CONTRAT**

**Annexe**  
**Grille tarifaire Service VoIP**

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

CR = Coût de mise en relation  
CC = Coût des communications

	<b>FIXES</b>	<b>MOBILES</b>
<b>France</b>	CR = 0,11 € CC = 0,039 € / min  Inclus dans le forfait de l'Offre Confort (illimité)	CR : 0,16 € CC : 0.16 € /min
	Inclus dans le forfait de l'Offre « Prestige » (illimité)	
<b>Vers DOM/TOM</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/TOM</b> (Polynésie Française, Nouvelle Calédonie)	CR : 0,11 € CC : 0.175 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.175 € /min
<b>Vers Europe Proche</b> (Açores, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, Grèce, îles Canaries, île de Guernesey, Irlande, Italie, Liechtenstein, Luxembourg, Madère, Monaco, Pays-Bas, Norvège, Portugal, Royaume-Uni, Suède, Suisse)	CR : 0,11 € CC : 0.07 € /min  (Allemagne + Andorre + Autriche + Belgique + Danemark + Espagne + Finlande + Grèce + Irlande + Italie + Monaco + Norvège + Pays-Bas + Portugal + Royaume-Uni = inclus dans le forfait de l'Offre « Prestige »)	CR : 0,11 € CC : 0.305 € /min
<b>Vers Europe</b> (Albanie, Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Croatie, République Tchèque, Estonie, Gibraltar, Hongrie, Iles Féroé, Islande, Lettonie, Lituanie, Macédoine, Malte, Moldavie, Monténégro, Pologne, Roumanie, Russie, Saint-Martin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Ukraine et Yougoslavie)	CR : 0,11 € CC : 0.28 € /min  (Bulgarie + Croatie + Estonie + Hongrie + Islande + Macédoine + Malte + République Tchèque = inclus dans le forfait de l'Offre « Prestige »)	CR : 0,11 € CC : 0.502 € /min
<b>Vers Maghreb</b> (Algérie, Maroc et Tunisie)	CR : 0,11 € CC : 0.28 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.359 € /min
<b>Vers Afrique</b> (Afrique du Sud, Angola, Benin, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Cap Vert, Tchad, Comores, Congo,	CR : 0,11 € CC : 0.62 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.842 € /min

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)	(Afrique du Sud = inclus dans le forfait de l'Offre « Prestige »)	
<b>Vers Amérique du Nord</b> (États-Unis, Canada, Alaska)	CR : 0,11 € CC : 0.07 € /min  (Canada + Etats-Unis = inclus dans le forfait de l'Offre « Prestige »)	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, Iles Caïman, Iles Cocos, Iles Falkland, Iles Turks et Caïcos, Iles Vierges, Mexique, Montserrat, Nicaragua, Panama, Porto Rico, République Dominicaine, Sainte Lucie, Saint Vincent, Trinité et Tobago)	CR : 0,11 € CC : 0.69 € /min  (Panama = inclus dans le forfait de l'Offre « Prestige »)	CR : 0,11 € CC : 0.912 € /min
<b>Vers Amérique du Sud</b> (Argentine, Bolivie, Brésil, Chili, Colombie, Équateur, Guyane, Ile de Pâques, Pérou, Paraguay, Saint Kits et Nevis, Suriname Uruguay, Venezuela)	CR : 0,11 € CC : 0.44 € /min  (Argentine + Brésil + Chili + Pérou = inclus dans le forfait de l'Offre « Prestige »)	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, 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 = inclus dans le forfait de l'Offre « Prestige »)	CR : 0,11 € CC : 0.962 € /min
<b>Vers Océanie</b> (Australie, Guam, Hawaii, Iles Chatham, Iles Christmas, Iles Cook, Iles Fidji, Ile Mariannes, Ile Marshall, Ile Niue, Ile Rodriguez, Iles Tonga, Kiribati, Micronésie, Nauru, Nouvelle Zélande, Palau, Papouasie-Nouvelle-Guinée, Samoa Américaines, Samoa Occidentales, Tokelau, Timor, Tuvalu, Vanuatu)	CR : 0,11 € CC : 0.74 € /min  (Australie + Nouvelle Zélande = inclus dans le forfait de l'Offre « Prestige »)	CR : 0,11 € CC : 0.962 € /min
<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 : 0.825 € /min  (Jersey = inclus dans le forfait de l'Offre « Prestige »)	CR : 0,11 € CC : 0.825 € /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 : 2.87 € /min	CR : 0,11 € CC : 2.87 € /min



### Numéros spéciaux

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.

Numéro commençant par	CR en EURO TTC	CC à la minute en Euro TTC
118710 / 118713	0,02 €	0 €
118612 / 118833	1,04 €	0,23 €
118075 / 118218 / 118222 118712 / 118888 / 3205	1,46 €	0,23 €
118711	0,79 €	0,23 €
118000 / 118006 / 118007 118008 / 118018 / 118318 / 3278	1,35 €	0,34 €
118700 / 3212 / 3257	3,03 €	0 €
0800 / 0805 / 080521 / 08088 0808800 / 0808808 / 0809 / 30 31 / 3208 / 3220 / 3224 / 3253 3604 / 3636	0,02 €	0 €
0801 / 0810 / 0811 / 081112/ 10 3217 / 3221 / 3238 / 3240 / 3252 3292 / 3610 / 3646 / 3676 / 3901 3906 / 3929 / 3930 / 3932 / 3934 3935 / 3955 / 3960 / 3966 / 3970 3972 / 3975 / 3977 / 3990 / 3994 083606 / 0860	0,08 €	0,03 €
0802 / 3215 / 3223 / 3233 / 3611 3678 / 0820 / 082041 / 0821	0,11 €	0,12 €
3222 / 3690 / 082020 / 082021 082022 / 082110	0,11 €	0,09 €
3949	0,13 €	0 €
33803 / 3299 / 3605 / 3637 / 3989	0,11 €	0,15 €

0825 / 082563 / 0826		
3203 / 3234 / 3602 / 3603 / 3922 089064 / 089070	0 €	0,11 €
3204 / 3225 / 3235 / 3241 / 3258 3260 / 3273 / 3295 / 3607 / 3608 3619 / 3624 / 3631 / 3639 / 3670 3912 / 3924 / 3936 / 3939 / 3944 3959 / 3995 / 0890	0 €	0,15 €
3210 / 3634 / 3686 / 3910 / 0891	0 €	0,22 €
3211 / 3213 / 3216 / 3226 / 3228 3229 / 3230 / 3231 / 3232 / 3236 3237 / 3239 / 3242 / 3244 / 3245 3246 / 3256 / 3262 / 3265 / 3266 3272 / 3280 / 3282 / 3296 / 3298 3601 / 3606 / 3620 / 3635 / 3650 3654 / 3662 / 3663 / 3666 / 3667 3672 / 3900 / 3907 / 3909 / 3915 3920 / 3933 / 3937 / 3938 / 3940 3945 / 3950 / 3969 / 3987 / 3993 0892	0 €	0,34 €
0893	0 €	0,75 €
3243 / 3270 / 3275 / 3281 / 3626 3632 / 3660 / 3680 / 3699 / 3980 0897	0,59 €	0 €
0898	1,15 €	0 €
3200 / 3201 / 3202 / 3206 / 3207 3209 / 3214 / 3250 / 3255 / 3263 3264 / 3268 / 3269 / 3271 / 3274 3277 / 3284 / 3286 / 3288 / 3294 3600 / 3627 / 3630 / 3633 /	1,35 €	0,34 €

3638 3640 / 3665 / 3669 / 3698 / 3999 0899		
---	--	--