

**CONDITIONS CONTRACTUELLES APPLICABLES AUX OFFRES DE  
NORDNET : VITAL, IDEAL, ULTRA**

**(SOUS TECHNOLOGIES SATELLITE, FIBRE, 4GFIX)**

**PARTIE 1 : DISPOSITIONS COMMUNES**

**PARTIE 2 : DISPOSITIONS SPECIFIQUES**

# CONDITIONS CONTRACTUELLES APPLICABLES AUX OFFRES SATELLITE, FIBRE, 4GFIX DE NORDNET : VITAL, IDEAL, ULTRA

Version en date du 5 juillet 2023

INDEX

DEFINITIONS

PARTIE 1. DISPOSITIONS COMMUNES AUX OFFRES DE NORDNET

1. CONTENU DES OFFRES ET DES CONDITIONS CONTRACTUELLES
2. PREALABLES A LA COMMANDE
3. COMMANDE
4. INFORMATIONS ET COORDONNEES
5. DUREE ET ENTREE EN VIGUEUR DU CONTRAT
6. CONDITIONS FINANCIERES
7. CAGNOTTE
8. RETRACTATION
9. LIVRAISON DE L'OFFRE HORS MATERIEL
10. MATERIEL
11. DEFAUT DE LIVRAISON
12. MISES A JOUR
13. DEBITS DES OFFRES D'ACCES INTERNET
14. ESPACE CLIENT
15. IDENTIFIANTS
16. MAINTENANCE
17. ASSISTANCE
18. UTILISATION DE L'OFFRE
19. BLOCAGE
20. DONNEES PERSONNELLES
21. MODIFICATION DU CONTRAT
22. RESILIATION
23. CONSEQUENCES DE LA CESSATION DU CONTRAT
24. CONTACTS ET NOTIFICATIONS
25. RESPONSABILITE
26. FORCE MAJEURE
27. RECLAMATIONS ET REGLEMENT DES DIFFERENDS
28. LOI APPLICABLE – COMPETENCE JURIDICTIONNELLE
29. DISPOSITIONS DIVERSES

Nordnet, société de droit français, fournisseur de produits et services Internet, dont le siège social est situé 20, rue Denis Papin à Villeneuve d'Ascq (59650) propose les Offres (comprenant plusieurs Produits, et/ou Services et/ou Matériels mentionnés aux Récapitulatifs contractuels afférents), aux Clients, fournies sur le Territoire, régies par les présentes Conditions Contractuelles.

## DEFINITIONS

**Contrat** : contrat conclu par le Client et Nordnet lors d'une Commande comprenant par ordre de prévalence les Conditions Contractuelles, le Récapitulatif Contractuel, le formulaire de rétractation, la confirmation de Commande.

**Commande** : acte par lequel le Client exprime son consentement à la souscription d'une Offre de Nordnet, son renouvellement ou sa modification.

**Client (Vous)** : personne ayant passé Commande d'une Offre de Nordnet et engagée par le Contrat.

**Données personnelles ou DCP** : toute information qui permet d'identifier directement ou indirectement une personne physique.

**Espace Client** : espace personnel du Client accessible grâce à ses Identifiants.

**Identifiant** : terme, strictement personnel et confidentiel, désignant tout type de codes, login, mot de passe, personnel au Client, communiqué par Nordnet, ou choisi par le Client, dans le cadre de l'Offre souscrite.

**Matériel** : équipement mis à disposition, loué ou vendu par Nordnet dans le cadre d'une Offre, objet des présentes Conditions Contractuelles.

**Micro-entreprise** : entreprise employant au maximum 10 salariés et réalisant au maximum 2 millions d'euros de chiffre d'affaires au sens de la Recommandation 2003/361/CE.

**Offre** : offre de Produit, Service, et/ou Matériel, d'ensemble de Produit, Services, et/ou Matériels, et/ou d'Option ou de Pack d'Options, et/ou Offre complémentaire, et/ou Bouquet TV, proposés par Nordnet.

**Option** : toute Offre présentée de manière optionnelle proposée en complément d'une Offre principale.

**Petite entreprise** : entreprise employant au maximum 50 salariés et réalisant au maximum 10 millions d'euros de chiffre d'affaires au sens de la Recommandation 2003/361/CE.

**Petit professionnel** : professionnel bénéficiant des dispositions de l'article L.221-3 du code de la consommation, relatives au contrat conclu hors établissement, dont l'objet n'entre pas dans le champ de son activité principale et employant au plus 5 salariés.

**Prérequis** : ensemble des conditions, restrictions, exigences requises pour commander, installer, utiliser une Offre relatif à la conformité, la compatibilité des appareils et logiciels préexistants du Client, aux limitations d'usage de l'Offre, aux restrictions et formalités éventuelles, l'éligibilité, le raccordement, l'interopérabilité, la configuration minimale éventuellement requise, l'existence d'une connexion Internet haut-débit, d'un navigateur Internet, l'absence de logiciel similaire installé et susceptible d'empêcher l'installation, l'absence de virus, etc... Les Prérequis sont exposés et accessibles sur le Site ainsi que dans les Conditions Contractuelles, les Récapitulatifs Contractuels, les Guides d'installation.

**Opérateur d'infrastructure** : opérateur en charge de la gestion d'une partie du réseau Internet, selon la technologie utilisée, pour une zone de couverture déterminée, et seul habilité à intervenir sur ce dernier.

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

**Service** : service fourni dans l'Offre

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

**Territoire** : territoire couvrant la France métropolitaine au sein duquel une Offre peut être commandée et fournie. Selon les Offres, le Territoire peut être restreint ou étendu conformément aux Conditions Spécifiques applicables à l'Offre.

**Utilisateur** : toute personne autorisée par le Client à utiliser tout ou partie de l'Offre de manière habituelle ou occasionnelle, qu'elle soit désignée ou non auprès de Nordnet.

## **PARTIE 1. DISPOSITIONS COMMUNES AUX OFFRES DE NORDNET**

### **1. CONTENU DES OFFRES ET DES CONDITIONS CONTRACTUELLES**

Les Offres de Nordnet et les Conditions Contractuelles sont présentées sur le Site Nordnet, et/ou le cas échéant dans le cadre de la proposition de Commande, dans le cadre des Récapitulatifs contractuels pour les Offres portant sur des Services de communications électroniques, et au sein des Conditions Contractuelles. Nordnet peut modifier ses Offres ou les Conditions Contractuelles à tout moment. Les Conditions Contractuelles applicables à l'Offre sont celles en vigueur, au jour de la Commande, telles que publiées sur le Site (rubrique « Conditions Contractuelles »), sauf modification légale ou réglementaire imposée par l'autorité compétente prévoyant une application à une date définie. Elles peuvent être téléchargées à des fins de documentation ou de référence future.

Toute personne sourde, malentendante, sourdaveugle ou aphasique peut obtenir de Nordnet des informations par téléphone sur les caractéristiques de l'Offre, en se rendant sur le Site, ou sur l'Espace client. La personne sera redirigée vers l'application Acceo, qui, une fois installée sur un ordinateur, une tablette ou un mobile, permet d'entrer en relation avec un opérateur d'Acceo qui contacte Nordnet et traduit les échanges en temps réel. Le service Acceo, accessible du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h30, permet la transcription instantanée de la parole, la langue des signes et la langue française parlée complétée.

### **2. PREALABLES A LA COMMANDE**

#### **2.1. Capacité juridique**

Les Offres sont réservées aux personnes disposant de la pleine capacité juridique de sorte que le Client garantit disposer de tout pouvoir pour conclure et exécuter le Contrat.

#### **2.2. Prérequis et vérifications**

Préalablement à toute Commande, et quelle que soit la nature de l'Offre, le Client vérifie que l'Offre qu'il souhaite souscrire répond à ses besoins

et prend connaissance des caractéristiques de l'Offre, des Prérequis et pose à Nordnet toute question les concernant. Il vérifie également à cette occasion la compatibilité de ses appareils, de sa desserte interne et du site d'installation avec les Prérequis, ainsi que de la configuration minimale qui peut le cas échéant être requise à ce titre, selon la nature de l'Offre. Il assure que le respect de ces Prérequis puisse être maintenu lors de l'exécution du Contrat, afin de pouvoir bénéficier de façon optimale de l'Offre souscrite.

Avant toute Commande de l'Offre, Nordnet recommande par ailleurs au Client notamment de vérifier que :

- la géographie et la configuration des lieux comme de son installation personnelle lui permettent d'utiliser l'Offre et que le Matériel puisse y être installé ;
- juridiquement, qu'il a la possibilité d'installer (ou de faire installer) au lieu prévu le Matériel, notamment s'il s'agit d'un matériel extérieur (en particulier en cas d'installations classées, de soumission à des règles d'urbanisme spécifiques, à un règlement de copropriété ou à l'autorisation du propriétaire (s'il est locataire), etc.) ;
- son ordinateur, comme ses appareils connectés et connectiques répondent aux Prérequis exposés aux présentes notamment à l'article 13 « Débits des Offres d'accès Internet » et dans le Récapitulatif de commande, et qu'ils sont équipés d'un navigateur.

A défaut de respecter ces Prérequis et autorisations préalables nécessaires, le Client est informé que Nordnet peut ne pas être en mesure de lui fournir tout ou partie de l'Offre.

Pour toute Commande à une Offre d'accès Internet, le Client est invité à vérifier préalablement l'éligibilité de son domicile/local en se rendant sur le Site. Il est à noter que le Client peut se situer dans la Zone de couverture (définie au sein des Conditions Spécifiques applicables), et pour autant, ne pas pouvoir bénéficier de l'Offre d'accès Internet en raison par exemple de l'impossibilité d'installer le Matériel, ou du fait de la configuration de son environnement.

L'éligibilité définitive de l'habitation du Client à l'Offre d'accès Internet ne pourra être confirmée que lors de l'installation du Matériel, sous réserve de sa complétude et conformité, et de l'éligibilité et du raccordement effectif du logement/local du Client.

Sous réserve de la réalisation des actions nécessaires par le Client (transmission des pièces justificatives, activation de certains Services, respect des Prérequis, etc.), l'accès à une Offre d'accès Internet est subordonné à :

- La localisation du Client au sein de la Zone de couverture définie pour chaque Offre,
- L'éligibilité générale du Client au réseau visé au sein des Conditions Spécifiques applicables à l'Offre,
- La Souscription complète et valide,
- L'éligibilité définitive au réseau lors de l'installation du Matériel et du raccordement du logement ou local du Client au réseau de l'Opérateur technique,
- La réception des Identifiants, du Matériel et son installation.

La Commande de l'Offre d'accès Internet, en ce compris les Produits de sécurité, est réservée à un usage résidentiel, sauf pour l'offre neosat pro, pour les Clients situés sur le Territoire, respectant les Prérequis, dont le logement/local est éligible et effectivement raccordé au réseau de l'Opérateur technique et compatible avec les contraintes d'installation du Matériel et des éventuelles restrictions liées à l'Offre.

Par éligibilité, on entend :

- L'éligibilité générale de la commune sur laquelle est située le logement/local au sein de de la Zone de couverture, et au sein de celle-ci, l'éligibilité particulière du logement/local que vous souhaitez connecter au réseau Internet de l'Opérateur technique, telle qu'établie par ce dernier, complétée par
- L'éligibilité complémentaire nécessaire du logement/local du Client, définie par Nordnet selon les critères géographiques, démographiques, et environnementaux associés à la position du Matériel lors de l'installation, de même que son maintien au cours du Contrat,
- L'installation du Matériel (conformément au Guide d'installation) et le raccordement effectif du logement/local du Client au réseau de l'Opérateur technique.

Le Client est informé que l'éligibilité de la Zone de couverture peut être régulièrement mise à jour par l'Opérateur technique, comme la définition du Territoire par Nordnet. Par ailleurs, le maintien de l'éligibilité complémentaire est fonction d'éléments extérieurs à Nordnet ou l'Opérateur technique, mais reste nécessaire à la fourniture de l'Offre. Si ces éléments ne sont pas extérieurs au Client, il lui appartient de maintenir la conformité des critères, notamment environnementaux.

### 3. COMMANDE

#### 3.1. Passation de Commande

Le Client peut procéder à la Commande de l'Offre en ligne sur le Site Nordnet ou via tout mode autorisé par Nordnet. La Commande doit être complétée et accompagnée de toute pièce sollicitée à cette occasion. La Commande marque l'acceptation du Client sans réserve du Contrat.

Les Conditions Contractuelles et Récapitulatifs Contractuels applicables sont à la disposition du Client sur le Site (rubrique « Conditions Contractuelles ») ou sur simple demande auprès de Nordnet et sont portées à sa connaissance lors de la Commande. Ils sont inclus au Contrat et s'appliqueront à l'Offre, qu'elle soit signée électroniquement et/ou inclus par référence dans le cadre de la Commande. Le Client ne peut procéder à aucune modification des Offres de Nordnet ou de la Commande. Celles-ci ne seront pas prises en compte sans qu'un rappel ou une opposition de Nordnet ne soit nécessaire, s'agissant d'Offres standardisées.

#### 3.2. Validation de la Commande

**Pour être validée par Nordnet, la Commande doit être complète, accompagnée d'un moyen de paiement valide, et des pièces et/ou informations requises. Le Client doit également apparaître effectivement éligible à l'Offre.**

#### 3.3. Indisponibilité de l'Offre

En cas d'indisponibilité ou d'annulation de tout ou partie de l'Offre commandée, le Client en sera informé dans les meilleurs délais. Nordnet pourra alors proposer au Client la Commande d'une Offre d'une qualité et d'un prix équivalents.

#### 3.4. Subventions (pour les technologies Satellite et 4G/FIX)

Selon l'Offre d'accès Internet souscrite, si elle est compatible et a été labellisée, le Client peut bénéficier, lors de sa Commande, d'une ou plusieurs subventions publiques, nationale(s) et/ou locale(s) (le cas échéant sur un territoire défini), portant généralement sur la mise à disposition du Matériel ou son installation s'il remplit les conditions applicables à la subvention.

Nordnet n'est pas tenue de proposer l'ensemble des subventions publiques existantes. Concernant les Offres ayant été labellisées par la Caisse des dépôts dans le cadre du dispositif « Cohésion numérique des territoires », ou validées par la collectivité locale concernée ou tout organisme désigné par cette dernière, Nordnet pourra proposer les subventions afférentes à compter de la signature de l'accord conclu avec l'organisme ou la collectivité territoriale concernée et/ou le cas échéant de la labellisation de tout ou partie de ses Offres le permettant, et jusqu'au terme dudit accord ou la suppression de la subvention et/ou de la labellisation de l'Offre concernée.

Le Client doit vérifier auprès de l'organisme concerné les critères d'éligibilité et de sollicitation (sollicitation par vos soins, ou via Nordnet, ainsi que les conditions pour y procéder), ainsi que les Offres compatibles avec le bénéfice du dispositif de subvention. Le Client peut être tenu d'apporter un document attestant et/ou justifiant sa situation personnelle et/ou financière. Ces justificatifs devront être transmis lors de la Commande, ou au plus tard dans le délai éventuellement communiqué par Nordnet, le cas échéant en accord avec les termes définis par l'organisme en charge de la gestion du dispositif de subvention. A défaut de communication desdits justificatifs ou du respect des critères d'éligibilité, la subvention ne pourra être accordée au Client, sans que Nordnet ne puisse en être responsable.

S'il s'agit d'une subvention qui peut être sollicitée via Nordnet, Nordnet pourra, sur demande du Client et sous réserve de disposer des éléments nécessaires, accomplir les démarches auprès de l'organisme en vue de son attribution. Nordnet appliquera alors, si le Client déclare répondre aux critères d'éligibilité à la subvention, la remise correspondante. Il restera alors au Client à acquitter auprès de Nordnet la différence entre le montant à payer au titre de la Commande et la remise ainsi effectuée.

Toutefois, l'organisme désigné est seul attributaire du dispositif. Nordnet ne peut dès lors être tenue responsable d'un refus de l'organisme concerné d'accorder une subvention comme du fait que le Client ne l'ait pas sollicité lors de sa Commande, ou hors délai, alors qu'il était éligible, ou encore qu'il n'ait pas communiqué les pièces justificatives et/ou attestation sur l'honneur nécessaires, ou qu'il ne réponde pas à l'ensemble des critères d'éligibilité ou d'attribution, ou enfin si le Client sollicite la souscription d'une Offre ne permettant pas l'attribution de la subvention. Le cas échéant, si la subvention a été appliquée par Nordnet par anticipation, le refus d'attribution de la subvention par l'organisme concerné (pouvant intervenir postérieurement) entraînera la facturation par Nordnet au Client du montant attribué par anticipation, comme en cas de résiliation de l'Offre par le Client dans un délai de moins de deux (2) mois à compter de la Commande d'il a bénéficié du dispositif « Cohésion Numérique des Territoires » ou de tout autre délai défini par l'organisme en charge de la gestion du dispositif de subvention. Le Client sera alors dans l'obligation de procéder au remboursement du montant de la subvention à Nordnet dans les délais impartis.

Au titre des conditions d'attribution des subventions figurent généralement, sans que ceci ne soit exhaustif ni systématique :

- Le Client ne doit pas pouvoir accéder à un accès Internet haut débit immédiatement ou dans un délai défini ( $\geq 8$  Mb/s pour le Dispositif « Cohésion Numérique des Territoires »),
- Le Client ne doit pas déjà avoir bénéficié d'un dispositif de subvention similaire,
- Le non-respect des critères d'éligibilité à la subvention, ou sa non-attribution, puisse entraîner l'obligation de rembourser les sommes dont le Client aurait bénéficié par anticipation (à Nordnet si elles ont été avancées par Nordnet),
- Seules certaines catégories de personnes puissent y prétendre, notamment pour certaines subventions locales,
- Le Routeur Extérieur 4G ou le Kit satellite doit être maintenu au lieu d'installation, y compris en cas de déménagement, notamment pour certaines subventions locales.

Concernant spécifiquement le dispositif de soutien de l'Etat à la Cohésion Numérique des Territoires, sous réserve du respect des conditions applicables par le Client, le soutien financier peut aller jusqu'à 300€ ou 600€ (si le Client est bénéficiaire des minima sociaux) appliqué sur la facture de Nordnet relative à la prestation d'installation et/ou de l'achat du Routeur Extérieur 4G ou du Kit Satellite (selon l'Offre souscrite, la technologie pour laquelle le Client opte, ses choix quant à l'achat ou la pose du matériel, et sous réserve de l'éligibilité du Client au dispositif au regard du lieu d'installation) et venant en déduction de ladite prestation ou de cet achat. Le montant déduit de la facture du Client sera le montant le plus important entre le montant de la facture correspondant à l'achat et/ou le Service Pose du Routeur Extérieur 4G ou du Kit satellite le cas échéant, et celui correspondant au montant alloué au titre du dispositif de subvention concerné sans que le montant ne puisse être supérieur à la plus petite des deux sommes entre le montant de la prestation souscrite et le montant maximum alloué au titre du dispositif auquel le Client est éligible pour l'Offre labellisée.

En cas de bénéfice de cette subvention, le Contrat doit contenir l'attestation requise dans le cadre de l'application du dispositif de soutien financier de l'Etat au titre du dispositif « Cohésion Numérique des Territoires », par laquelle le Client atteste :

- Que le local/logement est situé dans une commune éligible définie par l'Etat ; et
- Ne jamais avoir bénéficié directement ou indirectement pour son logement ou local (dont l'adresse a été communiquée lors de la Souscription) d'une subvention au titre du dispositif « Cohésion Numérique des Territoires » ou au titre de la composante « Inclusion Numérique » de l'Appel à Projets « France Très Haut Débit - Réseaux d'Initiatives Publiques », et
- Qu'il n'est pas en mesure, sur la période définie au niveau de l'Appel à Projets relatif au dispositif, de disposer d'un accès Internet proposant un débit crête descendant supérieur à 8 Mb/s par une technologie filaire (FTTH, VDSL, ADSL, Câble coaxial, ...).
- Et en complément, si le Client est une entreprise, qu'il n'a pas déjà perçu plus de 199.700€ d'aides publiques au sens du règlement dit de minimis, durant les 3 derniers exercices fiscaux.

Au surplus, pour bénéficier du soutien financier au titre du dispositif « Cohésion Numérique des Territoires » allant jusqu'à 600€, le Client doit également fournir le justificatif du minimum social éligible tel que défini ci-après :

- il est bénéficiaire d'au moins un minimum social suivant (à date) : RSA (Revenu de Solidarité Active), AAH (Allocation aux Adultes Handicapés), Minimum vieillesse (ASV – Allocation Supplémentaire Vieillesse et Aspa – Allocation de Solidarité aux Personnes Agées), ASS (Allocation de Solidarité Spécifique), ADA (Allocation pour Demandeur d'Asile), ASI (Allocation Supplémentaire d'Invalidité), RSO (Revenu de Solidarité Outre-mer), AV (Allocation Veuvage), ATA (Allocation Temporaire d'Attente), AER-R (Allocation Equivalent Retraite de Remplacement), ARFS (Aide à la Réinsertion Familiale et Sociale). Cette liste est susceptible d'évoluer.

- il peut justifier d'un quotient familial CAF ou MSA inférieur à 700€ mensuel.

Le Routeur Extérieur 4G ou le Kit satellite devra par ailleurs être mis en service avant la date maximale définie au niveau de l'Appel à Projets précité. Pour en savoir plus sur le dispositif « Cohésion Numérique des Territoires » (Opération soutenue par l'Etat dans le cadre du guichet « Cohésion Numérique des Territoires »), le Client est invité à consulter le site Internet suivant : [www.aménagement-numérique.gouv.fr](http://www.aménagement-numérique.gouv.fr).

Enfin, si le Client prétend également ou par ailleurs au bénéfice d'une subvention locale, ce soutien financier de l'Etat sera, dans la limite de ce que les dispositifs permettent et du montant des prestations éligibles, abondé du montant défini par la collectivité locale concernée.

#### 4. INFORMATIONS ET COORDONNEES

Le Client fournit à Nordnet des coordonnées, informations et pièces justificatives actuelles, complètes, exactes qu'il actualise autant que nécessaire durant le Contrat en notifiant immédiatement à Nordnet toute modification. A défaut, il supporte notamment le risque de ne pas être contacté, informé ou de ne plus bénéficier de tout ou partie de l'Offre.

#### 5. DUREE ET ENTREE EN VIGUEUR DU CONTRAT

Le Contrat entre en vigueur au plus tard le jour ouvré suivant la réception de la Commande complète et valide par Nordnet, et pour toute Commande valant modification de l'Offre, au premier jour du mois suivant le mois au cours duquel Nordnet reçoit ladite Commande sauf indication contraire dans les Dispositions Spécifiques.

Le Contrat est conclu pour la durée prévue au titre de l'Offre concernée, néanmoins, le point de départ de la durée d'engagement applicable dans le cadre de l'Offre, correspondra à la première des deux dates suivantes :

- la date d'activation du Service d'Accès Internet par le Client, ou
- la date de mise en service de l'Offre par Nordnet, à laquelle s'ajoute le cas échéant et uniquement pour l'Offre principale souscrite un délai maximum de trente (30) jours suivant la réception de votre Commande complète et valide.

Par exception, si vous avez opté pour l'Option Service pose, le point de départ de la durée d'engagement applicable dans le cadre de l'Offre, correspondra au jour d'installation du Matériel de connexion et de mise en service de l'Offre.

Sauf exception, les Option(s) et Pack(s) ne pourront être mis en service qu'après la mise en service de l'Offre principale.

En cas de paiement d'avance supérieur à la durée de l'Offre choisie par le Client, et par dérogation, la durée du Contrat sera fixée sur la durée couverte par le paiement d'avance valant durée minimum du Contrat.

Sauf résiliation du Contrat, le Contrat se renouvelle ensuite tacitement et successivement pour une durée identique à la durée d'engagement initiale, sauf précision contraire lors de la Commande, ou le cas échéant de la modification ou du renouvellement du Contrat.

### 6. CONDITIONS FINANCIERES

#### 6.1. Tarifs

Les tarifs en vigueur des Offres proposées par Nordnet sont consultables sur le Site (rubrique "Tarifs"), lors de la Commande et sur simple demande auprès de Nordnet (cf. article 24 « Contacts et Notifications ») et peuvent être modifiés par Nordnet. Le tarif applicable est celui en vigueur au jour de la réception de la Commande complète. Les tarifs sont

exprimés Toutes Taxes Comprises (TTC) incluant la TVA pour les Offres résidentielles et la DEEE si applicables, et Hors Taxes (HT) pour les Offres à vocation professionnelle, hors frais de préparation et de livraison et de mise en service. Tout envoi de Matériel fait l'objet de frais de préparation et de livraison figurant dans les Récapitulatifs contractuels des Offres, sauf mention contraire lors de la Commande.

Si le Client demande la réalisation d'actions particulières pouvant être sujettes à facturation, ou s'il utilise un Service souscrit de manière ponctuelle ou non compris au titre de l'Offre, ou au-delà de ce qu'elle permet (ex : consommation complémentaire), il sera facturé suivant les tarifs applicables au jour de sa demande.

Par dérogation à l'article 1195 du Code civil, Nordnet pourra répercuter sur le prix de l'Offre toute modification ou nouvelle taxe et autre charge d'origine législative ou réglementaire qui viendrait à s'appliquer au cours du Contrat au jour de leur entrée en vigueur. Si cette taxe ou charge est disproportionnée par rapport au prix de l'Offre, chacune des parties pourra résilier le Contrat de plein droit par écrit adressé à l'autre partie (cf. article 24 « Contacts et Notifications ») sans qu'aucune responsabilité ne puisse en résulter.

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

Toute utilisation d'une offre promotionnelle, d'un code promo ou de parrainage doit être faite dans le respect des conditions afférentes (consultables pour l'offre promotionnelle ou le code promo, sur le support de l'opération et pour le parrainage à l'adresse <https://www.nordnet.com/pdf/reglement-parrainage>). Ils ne pourront être cumulés que si les conditions qui leur sont associées le permettent expressément. En demandant le bénéfice d'une offre promotionnelle, d'un code promo ou de parrainage, le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté les conditions qui leur sont liées. L'offre promotionnelle (hors code promo) s'appliquera directement sur sa facture. Les avantages liés à l'utilisation d'un code promo ou au parrainage sont crédités sur sa Cagnotte puis utilisés en déduction de ses factures.

#### 6.3. Facturation

L'Offre est facturée par Nordnet ainsi que les Options et consommations complémentaires, selon la périodicité visée lors de la Commande, pour la durée du Contrat et toutes les suites qui en résultent, peu important l'utilisation ou l'installation de tout ou partie de l'Offre, hors éventuelle offre promotionnelle ou application d'un code promo. La facture peut regrouper plusieurs Offres du Client. Les factures sont émises électroniquement, et disponibles au sein de l'Espace Client, sauf si le Client demande à les recevoir sur un support papier.

Il est précisé que selon l'Offre souscrite, Nordnet peut facturer le Client des frais de mise en service, des frais de préparation et de livraison, des frais de migration (cf. Article 21 Modification du Contrat), des frais de résiliation anticipée, une indemnité par Matériel en cas de non-retour de Matériel (cf. rubrique Tarifs du Site Nordnet), des frais applicables en cas d'impayés ou encore des éventuels frais pour « rendez-vous non honoré » en raison de l'absence du Client lors du rendez-vous d'installation préalablement convenu pour toute souscription à une Offre d'accès Internet.

Les factures et relevés de consommations sont disponibles dans l'Espace Client pendant un délai de douze (12) mois à compter de l'émission de la facture par Nordnet pour les Offres de communications électroniques.

Les factures sont payables dans un délai de 30 jours à compter de leur émission à moins que le Client n'ait opté pour le prélèvement automatique. Le cas échéant, le débit sera opéré le 05 de chaque mois.

La facturation de l'Offre, Option, Pack, ou Offre complémentaire et éventuelles consommations et/ou frais débutera au premier jour de la durée d'engagement défini à l'article 5 des Dispositions générales. En conséquence, le 1er mois d'abonnement est facturé au prorata temporis, (jusqu'au dernier jour du 1er mois) et apparaîtra sur la facture émise au titre du premier mois plein d'abonnement. Toutefois, par exception, si vous avez bénéficié de la fourniture de tout ou partie des services de l'Offre, Option(s), Pack(s) ou Offre(s) complémentaire(s), préalablement au point de départ de la durée d'engagement précitée, les consommations hors forfait, frais ou redevances afférents feront l'objet d'une facturation complémentaire.

Par ailleurs, à l'issue de l'abonnement, quelle qu'en soit la cause, si des consommations restantes, frais ou indemnités étaient dus au titre de l'Offre, Option(s), Pack(s) ou Offre(s) complémentaire(s) souscrite,

Nordnet procédera à leur facturation postérieurement au terme du Contrat.

Pour contester une facture, le Client doit formuler sa demande par écrit à Nordnet (cf. article 24 « Contacts et Notifications ») les raisons précises et justification de cette contestation, qui doivent constituer un motif de non-paiement. Sa demande sera étudiée par nos services. La partie non contestée de la facture doit faire l'objet d'un règlement par le Client à la date spécifiée.

#### 6.4. Paiement

Le Client garantit être utilisateur légitime du moyen de paiement qu'il utilise à l'égard de Nordnet. Si les coordonnées bancaires sont incorrectes ou incomplètes, le Contrat peut être bloqué, suspendu ou résilié si la difficulté demeure, conformément aux articles 19 « Blocage » et 22 « Résiliation ».

Pour les paiements récurrents, si le Client dispose d'un compte bancaire dans un établissement situé le Territoire, Nordnet recommande de procéder prioritairement au paiement par prélèvement bancaire. Pour utiliser un autre moyen de paiement ou en cas de difficulté, le Client est invité à contacter Nordnet afin de convenir de modalités de paiement appropriées à votre situation (cf. article 24 « Contacts et Notifications »).

#### 6.5. Situation particulière du Client

Pour le cas particulier où le Client subit une difficulté financière particulière entraînant une difficulté de règlement, il doit en aviser Nordnet dans les plus brefs délais avant résiliation du Contrat, en justifiant de sa situation et d'une demande d'aide adressée à sa collectivité de rattachement ou des démarches entreprises auprès des organismes compétents.

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

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

#### 6.6 Incidents de paiement

Tout impayé même partiel, hors contestation légitime, d'une facture fait l'objet d'un courrier y compris électronique afin d'obtenir son règlement. A défaut de régularisation du paiement des sommes dues, dans un délai de quinze (15) jours à compter de son envoi, le Client s'expose de plein droit à l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues.

Si le Client est un professionnel, s'ajouteront à ces sommes :

- Un intérêt de retard calculé depuis le lendemain de la date d'échéance de la facture jusqu'à son complet règlement à un taux égal à douze pourcent (12%) l'an sans que celui-ci ne puisse être inférieur à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal français ;
- Les frais de rejet de prélèvement de 8 € montant pouvant varier si le Client est établi hors du Territoire.
- La facturation d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante euros (40€). Dans le cas où les frais de recouvrement seraient supérieurs à cette indemnité forfaitaire, Nordnet pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

### 7. CAGNOTTE

#### 7.1. Généralités

Nordnet met en place une Cagnotte attachée à l'Offre permettant de gérer les opérations promotionnelles, remises accordées au Client à la suite d'un dysfonctionnement ou d'une réclamation, sans préjudice des dispositions légales en la matière et notamment celles du Code de la

Consommation. L'ensemble des opérations au crédit et au débit de la Cagnotte y compris les corrections sont visualisables dans la rubrique « Mon compte » de l'Espace Client, ou encore accessibles sur simple demande auprès de Nordnet.

#### 7.2. Opérations promotionnelles

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

Si l'opération promotionnelle ayant généré un crédit de la Cagnotte était annulée, une opération équivalente au débit de la Cagnotte sera effectuée.

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

Sauf demande contraire du Client, toute remise accordée par Nordnet dans le cadre de l'exécution de son Offre, résultant de gestes commerciaux au titre d'un dysfonctionnement total ou partiel y compris en cas d'incident de sécurité ou d'une éventuelle réclamation de la part du Client, pourra également être portée au crédit de la Cagnotte.

#### 7.4. Opérations au débit de la Cagnotte

Nordnet met en œuvre la compensation entre ses créances et les dettes du Client ce qu'il accepte. En conséquence, si le solde de la Cagnotte est positif, il sera débité et viendra en déduction de toutes sommes dues par le Client en exécution du Contrat. Une mention « *Déduction Cagnotte* » sera apposée sur la facture concernée. Le montant décaissé ne peut être supérieur au montant effectivement dû au titre de la facture.

#### 7.5. Anomalie

En cas d'erreur manifeste ou d'anomalie avérée, notifiée à Nordnet par le Client ou constatée par cette dernière sur la Cagnotte, au crédit comme au débit, Nordnet la corrigera.

#### 7.6. Cessation du Contrat

Lors de la cessation du Contrat, la Cagnotte est clôturée. Les avantages fidélité non consommés ne sont pas restituables ni monétisables. Lorsque la Cagnotte dispose d'un solde positif constitué par une remise résultant d'un dysfonctionnement ou d'une réclamation de la part du Client au titre de l'Offre, il pourra solliciter le règlement de cette seule remise à l'exclusion de toute autre somme, auprès du Service Recours Consommateurs de Nordnet (cf. article 24 « Contacts et Notifications ») sous réserve d'avoir honoré l'ensemble de ses obligations contractuelles (notamment de paiement et de restitution de Matériels).

### 8. RETRACTATION

Si le Client agit en qualité de consommateur, non-professionnel ou Petit Professionnel, il dispose d'un droit de rétractation, lequel doit être exercé conformément à la loi, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de conclusion du Contrat s'il ne porte que sur des Services.

Pour toute Offre incluant une livraison de Matériel, ce délai de rétractation court à compter de la date de réception du (dernier) Matériel à l'adresse de livraison indiquée lors de la Commande, qu'il s'agisse ou non du lieu d'installation du Matériel ou que la livraison effective soit réalisée entre les mains du Client ou celles d'un tiers.

Ce droit de rétractation s'exerce par écrit auprès de Nordnet. Le Client doit mentionner les éléments permettant de l'identifier et préciser l'Offre concernée (coordonnées complètes, numéro de compte Client, éléments justifiant de la qualité de Petit professionnel le cas échéant). Le Client peut utiliser le formulaire de rétractation téléchargeable sur le Site, joint à la confirmation de Commande et disponible sur simple demande auprès de Nordnet.

Tout Matériel doit être retourné, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant sa demande, dans les conditions visées à l'article 10.9 « Retour de Matériel ».

Le remboursement au Client des sommes versées préalablement à sa rétractation est différé jusqu'à la réception du Matériel au complet ou a minima jusqu'à la réception de la preuve d'expédition du Matériel.

La responsabilité du Client est engagée en cas de dépréciation du Matériel résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir sa nature, ses caractéristiques et son bon fonctionnement.

Pour toute Offre incluant la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel, le Service peut être fourni avant l'expiration du délai de rétractation de quatorze (14) jours, à la demande du Client s'il renonce expressément à son droit de rétractation.

## 9. LIVRAISON DE L'OFFRE HORS MATERIEL

### 9.1. Modalités de livraison du Service

La fourniture du Service interviendra au plus tard dans un délai de trois jours ouvrés à compter de la date de réception de la Commande complète et/ou valide par Nordnet et pour les Services nécessitant l'intervention de l'Opérateur d'infrastructure (tel que accès à Internet Radio, Fibre ou ADSL) la livraison interviendra dans un délai de quarante-cinq (45) jours francs à compter de la même date, sous réserve de la tenue du rendez-vous d'installation dans ce même délai en la présence du Client ou de toute personne qu'il aura chargée de le représenter et que le local soit effectivement raccordable, sauf disposition contraire au sein du Contrat ou en cas d'installation de Matériel à la seule charge du Client.

### 9.2. Modalités de livraison du Produit

La fourniture du Produit interviendra au plus tard dans un délai de trois jours ouvrés à compter de la date de réception de votre Commande par Nordnet par la mise à disposition d'un lien de téléchargement ou la communication d'un code d'activation. Le Client doit respecter les indications fournies par Nordnet.

### 9.3. Activation – Installation

Pour bénéficier de tout ou partie des Produits et Services de l'Offre, le Client doit installer les Matériels, et activer tout ou partie des Produits et Services, selon les modalités communiquées. L'activation du Produit ou Service nécessite une connexion Internet haut débit, à partir du poste sur lequel le Client souhaite utiliser le Produit ou Service. Les coûts liés au téléchargement de l'Offre ou des éventuelles mises à jour demeurent à la charge du Client. Le temps de connexion et éventuel quota de trafic disponible doivent être suffisants pour permettre le téléchargement.

Avant toute installation et activation, tout logiciel aux fonctionnalités équivalentes ou qui empêcherait l'installation, déjà présent sur l'appareil sur lequel doit être installé le Produit ou Service, doit être préalablement désinstallé. Le Client vérifie également que l'appareil et les logiciels utilisés ne contiennent pas de virus.

Lors de l'installation, le Client doit respecter les spécifications et étapes d'installation fournies par Nordnet, consultables sur le Site et/ou la documentation associée à l'Offre et disposer des droits d'administrateur ou de tous droits équivalents sur l'appareil mis en relation avec l'Offre, que cet appareil soit sa propriété ou soit loué ou mis à disposition par Nordnet. A défaut de la réalisation de l'ensemble des opérations ou en cas d'interruption avant la fin de l'installation, l'Offre ne pourra pas être utilisée correctement ou présenter des défauts à l'usage.

## 10. MATERIEL

### 10.1. Vérifications préalables

Les caractéristiques des Matériels sont disponibles sur le Site (rubrique Assistance) et/ou précisés lors de la Commande, ou sur demande auprès de Nordnet.

Avant toute Commande incluant un Matériel, et outre les Prérequis, le Client doit en vérifier la compatibilité avec son installation électrique, son logement/local, sa situation géographique, et obtenir si besoin les autorisations nécessaires. Toutes les Offres d'accès Internet commercialisées par Nordnet incluant la mise à disposition, la location ou la vente d'un Matériel comprennent un Matériel nécessairement compatible. Le Matériel de connexion est pré-paramétré pour fonctionner avec l'Offre de Nordnet. Le Client est tenu par les exigences environnementales, techniques et électriques, en complément des consignes et/ou préconisations du Guide d'installation.

Le Matériel, les logiciels, les données techniques ou la technologie (notamment dans le cas de la technologie satellite) qui lui sont associés peuvent être soumis aux lois et réglementations américaines en matière d'exportation et aux lois commerciales d'autres gouvernements nationaux qui peuvent s'appliquer à leur importation, utilisation, distribution ou exportation. Ces règlements comprennent notamment le Règlement sur l'administration des exportations et le Règlement sur le contrôle des avoirs étrangers. Il appartient au Client de s'y conformer. Il ne pourra, sans autorisation préalable du gouvernement des États-Unis, les exporter, réexporter ou transférer, directement ou indirectement, à un pays soumis à un embargo commercial américain ou à l'un de ces pays (la liste actuelle

comprend Cuba, l'Iran, la Corée du Nord, le Soudan et la Syrie, la région de Crimée d'Ukraine, ou tout amendement ultérieur), ou à toute personne ou entité figurant sur les listes des parties restreintes du gouvernement américain, ou encore à un utilisateur final engagé dans des activités interdites ou pour une utilisation finale, directement ou indirectement liée à la conception, au développement, à la production ou à l'utilisation d'armes de destruction massive, y compris les armes nucléaires, chimiques ou biologiques, et/ou la technologie des missiles pour les délivrer. Ces dispositions peuvent être applicables y compris à l'issue du Contrat. Cette clause survivra à l'expiration ou à la résiliation du Contrat.

### 10.2. Livraison

La livraison du Matériel interviendra à l'adresse indiquée lors de la Commande, au plus tard dans un délai de quinze (15) jours francs à compter de la date de réception de la Commande valide et complète par Nordnet ou de la prise de rendez-vous en cas d'installation nécessaire par l'Opérateur d'infrastructure. La livraison est effective qu'elle soit ou non réalisée entre les mains du Client.

La livraison est effectuée sur le Territoire exclusivement par le moyen défini par Nordnet (la Poste, transporteur...). Le Client s'engage à ne pas retarder ni empêcher la réception du Matériel. Il lui appartient, ou à la personne présente pour le réceptionner pour son compte, de vérifier la conformité et l'état apparent du colis. S'il formule des réserves auprès du transporteur, elles doivent être motivées (ex : photographies...), et confirmées par écrit à Nordnet dans les trois (3) jours de la réception du Matériel.

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 par le Client.

Tout risque de perte ou d'endommagement du Matériel est transféré au Client au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui en prend possession.

Après ouverture du colis, en cas de défectuosité, le Matériel devra être retourné à Nordnet, dans les conditions visées à l'article 10.9 « Retour du Matériel ». Sauf exercice de la garantie légale ou Pack Cool, toute nouvelle livraison de tout ou partie du Matériel nécessitera le paiement du prix de ce Matériel et se verra appliquée les frais de préparation et de livraison.

### 10.3. Pièces détachées - Reconditionnement

En cas d'achat de Matériel, et si la disponibilité des pièces détachées est communiquée à Nordnet par le fabricant ou le distributeur de Matériel, Nordnet le précisera notamment sur le Site (rubrique Assistance).

En cas de changement de Matériel ou de pièces détachées y compris en cas de Commande du Client, Nordnet peut fournir des Matériels ou pièces détachées reconditionnés, compte tenu notamment des stocks disponibles y compris chez le fabricant, de la compatibilité des éléments matériels, de la pénurie des matières premières ou décisions des Opérateurs d'infrastructure. Il s'agit d'éléments d'occasion, testés et reconditionnés, aptes à leur utilisation.

### 10.4. Installation

L'installation doit être réalisée conformément aux instructions et spécifications consultables sur le Site et dans la documentation mise à disposition par Nordnet et dans le respect de toute consigne de sécurité, vérification, installation, activation, paramétrage, restriction ou limitation.

Sauf souscription au Service de pose, que le Matériel soit loué, mis à disposition ou vendu, Nordnet n'assure ni son installation ni sa désinstallation, et ne supporte pas les coûts associés. Le Client est libre de procéder personnellement à l'installation ou à la désinstallation du Matériel ou de recourir, à ses frais, à un professionnel de son choix.

Le Client doit paramétrer correctement le Matériel en cas d'usage par un mineur (ex : paramétrage du code parental dans le cadre du décodeur TV).

Lors de l'installation, le Client peut être amené à devoir se connecter à Internet afin de finaliser l'installation et procéder à l'activation et au paramétrage. A défaut, l'installation pourrait être rejetée, et l'Offre présenter des limites à l'usage.

### 10.5. Utilisation

Le Client s'engage à faire une utilisation normale du Matériel et à ne pas lui faire subir de modification, d'adaptation ou de dégradation, par lui-même ou un tiers. Le Client est tenu de respecter les droits de propriété

intellectuelle applicables au Matériel et de permettre sa mise à jour laquelle s'opère automatiquement lorsque le Matériel est connecté à Internet sauf information contraire.

Si tout ou partie du Matériel comprend un logiciel, il est tenu de respecter les conditions de modalités d'utilisation, les dispositions protectrices du Code de la propriété intellectuelle, ainsi que les mises à jour, et à ne pas procéder à une quelconque modification des composants logiciels et matériels, et de la configuration enregistrée par Nordnet.

#### 10.6. Propriété et transfert des risques du Matériel

##### En cas de mise à disposition ou location du Matériel

- Le Matériel reste la propriété pleine et entière de Nordnet et ne peut être cédé, donné en location par le Client ni faire l'objet d'une saisie par ses créanciers.
- Le Client supporte la garde et la charge du Matériel pendant sa mise à disposition, le coût de sa réparation en cas de détérioration ou de disparition (sous réserve de l'usure normale ou d'un vice propre ou défaut du Matériel) et en cas de perte ou de vol, ou dommage résultant du fait d'un tiers ou d'intempéries, dès la livraison.
- Le Client s'interdit d'effectuer toute ouverture, intervention technique, transformation ou modification sur le Matériel et logiciels inclus.
- En cas de dysfonctionnement constaté par le Client, il permet à Nordnet d'effectuer tout test et diagnostic permettant d'identifier la situation, celui-ci pouvant avoir diverses causes y compris les équipements du Client ou le fait d'un tiers.
- En cas de défectuosité ou dysfonctionnement de tout ou partie du Matériel dont le Client est en mesure de justifier, Nordnet s'engage à remplacer le Matériel ou une partie sous réserve que le Client le lui retourne préalablement dans les conditions visées à l'article 10.9 « Retour de Matériel », sauf si la défectuosité est due à une faute, de la part du Client ou d'un Utilisateur de l'Offre ou du Matériel dont il a la garde.

##### En cas d'achat du Matériel

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

##### Garantie légale de conformité :

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

Lorsque le Client met en œuvre cette garantie, il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du Matériel et doit faire connaître son choix à Nordnet et mettre le Matériel à la disposition de Nordnet (Article L.217-9 du Code de la consommation). Nordnet peut ne pas procéder selon son choix si la mise en conformité est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard 1) de la valeur du Matériel en l'absence de défaut de conformité 2) de l'importance du défaut de conformité 3) de la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur. Nordnet peut refuser la mise en conformité du Matériel si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts manifestement disproportionnés au regard de la valeur du Matériel en l'absence de défaut de conformité et de l'importance du défaut de conformité. Le refus de procéder à la mise en conformité selon le choix du consommateur tel que

signalé à Nordnet ou le refus de mettre le Matériel en conformité est motivé par écrit (Article L.217-12 du Code de la consommation).

La mise en conformité doit être effectuée dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à trente (30) jours à compter de la demande du consommateur, sous réserve qu'il ait mis à disposition le Matériel. Les modalités de renvoi du Matériel sont celles indiquées à l'article 10.9 « Retour de Matériel ». Dans le cadre de l'exercice de la garantie légale de conformité par le consommateur, ce dernier ne pourra être tenu d'assurer ou de prendre en charge le transport du bien, hors envoi postal.

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

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

Garantie légale des vices cachés :

Si le Client décide de mettre en œuvre la garantie légale contre les défauts cachés du Matériel au sens de l'article 1641 du Code civil, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

Nordnet rappelle les principales dispositions légales :

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

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci. » Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :

1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ; 2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L.217-19.

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage, ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

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

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

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



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

3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat ».

Article L.217-5 du Code de la consommation : « I.- En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II. Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III. Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat. »

Article L.217-6 du Code de la consommation : « Lorsqu'à l'occasion du contrat, un traitement de données à caractère personnel est opéré par le professionnel, un manquement de sa part aux obligations lui incombant au titre du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dès lors que ce manquement entraîne le non-respect d'un ou de plusieurs critères de conformité énoncés à la présente section, est assimilé à un défaut de conformité, sans préjudice des autres recours prévus par ces textes. ».

Article L.217-8 du Code de la consommation : « En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section. Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts. »

Article L.217-9 du code de la consommation : Le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du bien aux critères énoncés dans la sous-section 1 de la présente section.

Le consommateur sollicite auprès du vendeur la mise en conformité du bien, en choisissant entre la réparation et le remplacement. A cette fin, le consommateur met le bien à la disposition du vendeur.

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

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

Article L.217-12 du Code de la consommation : Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :

1° De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité ;

2° De l'importance du défaut de conformité ; et

3° De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur. Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des 1° et 2°. Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.

Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable.

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

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

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

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

1° Lorsque le professionnel refuse toute mise en conformité ;

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

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

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

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur, ce qu'il incombe au vendeur de démontrer.

Le présent alinéa n'est pas applicable aux contrats dans lesquels le consommateur ne procède pas au paiement d'un prix. »

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

Article L.217-16 du Code de la consommation : « Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision de résoudre le contrat. Il restitue les biens au vendeur aux frais de ce dernier. Le vendeur rembourse au consommateur le prix payé et restitue tout autre avantage reçu au titre du contrat. Si le défaut de conformité ne porte que sur certains biens délivrés en vertu du contrat de vente, le consommateur a le droit à la résolution du contrat pour l'ensemble des biens, même ceux non couverts par le présent chapitre, si l'on ne peut raisonnablement attendre de lui qu'il accepte de garder les seuls biens conformes. Pour les contrats mentionnés au II de l'article L. 217-1, prévoyant la vente de biens et, à titre accessoire, la fourniture de services non couverts par le présent chapitre, le consommateur a droit à la résolution de l'ensemble du contrat. En outre, dans le cas d'une offre groupée au sens de l'article L. 224-42-2, le consommateur a le droit à la résolution de l'ensemble des contrats y afférents.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Dans ce dernier cas, la résolution du contrat est de droit et sans frais pour le consommateur, dans un délai maximal de trente jours, à moins que la mise à jour n'ait qu'une incidence mineure pour lui. Le consommateur ne peut toutefois résoudre le contrat si le vendeur lui a proposé de conserver le contenu numérique ou le service numérique sans modification, y compris au moyen d'une désinstallation de la mise à jour, et si ce dernier demeure en conformité dans les conditions prévues à la présente section. Lorsque le consommateur exerce son droit à la résolution du contrat, les dispositions des articles L. 217-16 et L. 217-17 s'appliquent.

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

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

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

En cas d'exercice de la garantie légale impliquant le retour du Matériel, celui-ci doit être retourné dans les conditions visées à l'article 10.9 « Retour de Matériel ». Si Nordnet confirme la défectuosité du Matériel et le bénéfice de la garantie, les frais de retour seront remboursés au Client 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 sa charge.

### 10.7. Recyclage des Matériels, papiers et emballages

Les Matériels (DEEE), papiers et emballages doivent faire partie des déchets triés en vue de leur recyclage et/ou être remis à un point de collecte approprié pour le traitement, la valorisation et le recyclage.

Le Client s'engage à prendre connaissance et suivre les consignes de tri transmises par Nordnet et/ou le fabricant des Matériels le cas échéant.

Ces consignes apparaissent sur les emballages et papiers concernés ainsi que sur les Matériels, et peuvent être complétés au sein des documentations communiquées ou sur le Site.

### 10.8. Dégradation, perte, vol

Nordnet recommande au Client de prendre toutes les assurances nécessaires pour la couverture des dommages subis et causés par et à l'ensemble des éléments composant le Matériel, qu'ils soient de son fait, du fait d'un Utilisateur ou d'un tiers ou même d'intempéries.

En cas de perte ou de vol de tout ou partie du Matériel, en cas de détérioration ayant une origine extérieure au Matériel tel que le fait d'un tiers, des intempéries, etc., le Client doit en informer Nordnet dans les plus brefs délais, et retourner le Matériel endommagé mis à sa disposition ou loué. Il sera facturé pour le Matériel touché par le sinistre, au prix indiqué sur le Site Nordnet à l'adresse <https://www.nordnet.com/corporate/tarifs> rubrique « Matériel », charge au Client de se rapprocher de son assureur afin d'en obtenir le remboursement le cas échéant. Nordnet livrera tout ou partie d'un Matériel équivalent, mais n'est pas tenue de réaliser d'expertise, ni confirmer l'origine du sinistre affectant tout ou partie du Matériel auprès de la compagnie d'assurances du Client, ni par conséquent les mesures nécessaires afin d'y remédier.

### 10.9. Retour de matériel

Le Matériel loué ou mis à la disposition du Client doit être retourné à Nordnet au terme du Contrat ou en cas de résolution y compris pour

défaut de paiement ou de dégradation ne relevant pas de la garantie légale dans un délai maximum de 30 jours civils. A défaut de retour de tout ou partie du Matériel dans le délai imparti, une indemnité pourra lui être facturée aux tarifs présentés sur le Site rubrique « Tarifs » onglet « Matériels ».

Chaque fois que le Client doit retourner le Matériel à Nordnet, en tout ou partie, il doit être adressé à Nordnet (coordonnées disponibles à l'article 24 « Contacts et Notifications »), dans un état au complet, en bon état de fonctionnement (sous réserve de l'usure normale ou d'un vice propre ou défaut du Matériel), dans l'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 a été livré.

Les éventuels frais engagés le Client pour procéder au démontage et au retour du Matériel, hors exercice de la garantie légale, sont à sa charge sauf indication de Nordnet. A titre indicatif, les tarifs applicables par la Poste sont accessibles à l'adresse suivante : <https://www.laposte.fr/tarifs-postaux-colis>.

## 11. DEFAUT DE LIVRAISON

En cas d'impossibilité de livrer tout ou partie de l'Offre à la date de livraison, Nordnet pourra proposer au Client une solution alternative dans l'attente de la résolution de la difficulté. Si le Client a la qualité de consommateur, en cas de dépassement de la date de livraison de tout ou partie des composantes de l'Offre, non dû à un cas de force majeure ou au fait d'un tiers, et hors la faute du Client, il peut notifier à Nordnet la suspension du paiement de tout ou partie du prix jusqu'à la livraison dans les conditions du Code civil et/ou mettre fin au Contrat si, après avoir mis Nordnet en demeure de s'exécuter dans un délai supplémentaire raisonnable, Nordnet n'a pas livré le bien ou fourni le service ni proposé de solution alternative permettant au Client de bénéficier de son Offre. Le Contrat est considéré comme résolu à la réception par Nordnet de la demande de résolution du Client à moins que Nordnet ne se soit exécutée entre temps. Le consommateur peut toutefois résoudre immédiatement le Contrat lorsque Nordnet refuse de livrer le Produit, Service ou Matériel ou qu'il est manifeste qu'elle ne le livrera pas.

Si le Client a la qualité de non-professionnel ou de Petit Professionnel, et lorsque Nordnet s'est engagée à le livrer dans un délai précis ce qui n'est en principe pas le cas, et à défaut de livraison, non dû à un cas de force majeure au fait d'un tiers ou du Client, il peut résoudre le Contrat en faisant connaître sa décision par écrit hors intervention de l'Opérateur d'infrastructure laquelle n'est pas du ressort de Nordnet et sous réserve de l'éligibilité définitive du Client et du respect des Prérequis.

Le Contrat est considéré comme résilié à la réception, par Nordnet, de la lettre du Client le notifiant de sa décision. Si néanmoins Nordnet pouvait effectuer la livraison entre l'envoi du courrier du Client et sa réception, il appartiendra au Client de refuser la livraison ou à défaut de notifier, dans les plus brefs délais, à Nordnet l'annulation de sa décision de mettre fin au Contrat. Nordnet tiendra compte de cette notification, à moins que les formalités de rupture du Contrat ne soient déjà entamées auprès de ses partenaires.

Le Client sera remboursé, par tout moyen de paiement, par Nordnet de la totalité des sommes versées, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date de résiliation effective. Le Client reste néanmoins tenu au paiement des consommations sur les composantes du Service ou Produit jusqu'au jour de la cessation du Contrat.

## 12. MISES A JOUR

La mise à jour s'entend de toutes modifications visant à maintenir, adapter ou faire évoluer les fonctionnalités d'un bien, d'un appareil, d'un logiciel, y compris les mises à jour de sécurité, que ces mises à jour soient nécessaires ou non au maintien de la conformité du bien.

### 12.1. Mise à jour des Produits et Matériels

Les Produits et Matériels comportent des éléments logiciels susceptibles de faire l'objet de mise à jour pour le bon fonctionnement ou l'évolution de l'Offre, des raisons réglementaires ou pour des raisons de sécurité. Les mises à jour sont en principe automatiques et ne peuvent avoir lieu que si les Produits et Matériels sont suffisamment longtemps connectés à Internet. Le Client doit toutefois s'assurer que ces mises à jour ont été effectuées correctement en éteignant ses appareils, le Matériel régulièrement, en consultant ses Produits et Matériels dans leur partie information, réglages ou paramètres de mise à jour. Des mises à jour

peuvent impliquer également une action de la part du Client qui en sera informé. L'absence de mise à jour complète peut impacter la fourniture de l'Offre.

Lorsque les mises à jour effectuées par l'éditeur du logiciel sont liées notamment aux principaux navigateurs ou OS du marché, Nordnet rappelle qu'elles sont réalisées sans garantie de compatibilité ni de support sur des versions antérieures de ces navigateurs ou OS.

### 12.2 Mise à jour des appareils et logiciels du Client

Le Client est tenu de mettre à jour ses appareils sur lesquels le Produit est installé ainsi que ses logiciels (navigateur, OS, ...), ceux-ci lui permettant d'utiliser son Offre pour le bon fonctionnement de celle-ci et pour des raisons de sécurité.

## 13. DEBITS DES OFFRES D'ACCES INTERNET

Les débits maximums dans le cadre du Service d'accès Internet s'entendent comme ceux disponibles, au moins une fois par jour, sous réserve d'un usage normal et conforme de la connexion Internet, selon la localisation du Client au sein de la Zone de couverture, sous réserve de l'absence d'impact d'un élément extérieur sur le Service fourni par Nordnet, de l'installation conforme du Matériel, des facteurs climatiques, du maintien des Prérequis.

Tout usage du Service d'accès Internet entraîne la consommation de bande passante et peut impacter le débit accessible dans le cadre du Service, notamment en raison :

- D'équipement vétuste, et/ou non réellement compatible ou dont les caractéristiques ou la qualité ne sont pas suffisantes,
- Du câblage ou installation électrique du Client,
- De la configuration de ses locaux, de ses appareils connectés, des logiciels et applicatifs installés, de leur type, de leur compatibilité, que ce soit avec ses appareils ou entre eux, ou de l'absence de mise à jour régulière de ces derniers, comme des connectiques employées et des configurations des matériels adoptés,
- Des applicatifs ou sites Internet visités, en ce compris le Service en ligne de Presse Numérique, et de la bande passante développée au niveau de ces derniers, ou encore du nombre d'internautes les consultant simultanément,
- De l'usage du Wi-Fi, d'utilisation de boîtiers CPL, d'une baie de brassage, ou de tout autre équipement intermédiaire permettant la réception de la connexion Internet,
- D'une période de forte sollicitation du réseau par l'ensemble des Utilisateurs, voire de congestion,
- Des obstacles à la réception ou à l'émission du signal satellite (pour les Offres neosat),
- D'une utilisation impliquant une forte consommation de trafic ou de bande passante, de partage de connexion, ou d'utilisations simultanées de vos appareils connectés (ordinateurs, périphériques, tablettes, mobiles, montres connectées, appareils intelligents, ...); de la multiplication de l'emploi des intermédiaires de connexion; de mises à jour (logiciels, systèmes d'exploitation, applications, y compris en tâche de fond); de visionnage de vidéos notamment en streaming/affichage de flux TV, de téléchargement (montant ou descendant) de contenus, de données; d'usage de la VoIP, etc.

Si le Client modifie le paramétrage de la NordnetBox mise à sa disposition par Nordnet, la nouvelle configuration peut impacter la bonne fonctionnalité des Services.

Afin de limiter l'altération de son débit, nous conseillons au Client d'opter pour des matériels et connectiques compatibles avec le débit maximum disponible sur le réseau, soit pour le Wi-Fi : la norme Wi-Fi AC 80 MHz, ou AX 160 MHz, carte Wi-Fi 5 minimum (Wi-Fi 6 obligatoire pour bénéficier pleinement de la technologie AX), câble Ethernet RJ45 de catégorie 5E (minimum), carte Ethernet et boîtier CPL supportant un gigabit par seconde.

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

## 14. ESPACE CLIENT

Nordnet concède au Client un droit d'utilisation non exclusif, personnel et non cessible de l'Espace Client « Nordnet et moi », conformément à sa destination, accessible et disponible sur le Territoire, pendant la durée du Contrat et jusqu'à un an après sa cessation pour les Offres portant sur des Services de communications électroniques pour consulter ses factures. L'accès à l'Espace Client s'opère grâce aux Identifiants du Client qui demeure responsable de toute utilisation et actions effectuées avec ceux-ci.

L'Espace Client permet notamment de souscrire, d'activer et/ou configurer tout ou partie d'une Offre ou d'une Option, de consulter les consommations en cours, les factures et le relevé de consommation, de consulter et modifier vos Données personnelles et de gérer les préférences de contact et de résilier votre Offre ou Option avec la fonctionnalité « résiliation ».

L'Espace Client est fourni en l'état sans autre garantie que celle des usages visés au sein des présentes. Il est susceptible d'évolution, notamment en cas d'évolution de la réglementation, ou par choix de Nordnet, et sous réserve de l'utilisation conforme.

## 15. IDENTIFIANTS

### 15.1. Utilisation des Identifiants

Les Identifiants permettent notamment d'accéder à tout ou partie de l'Offre, au paramétrage du Matériel et des Services, d'utiliser l'Espace Client et plus généralement permettent au Client de s'identifier et de valider des actions. Si le Client autorise un Utilisateur à y accéder ou s'il a recours à un prestataire ou un tiers, Nordnet recommande de procéder à la modification des Identifiants une fois terminée.

Toute utilisation des Identifiants du Client est effectuée sous son entière responsabilité. Nordnet recommande de choisir un mot de passe comprenant un minimum de 9 caractères en incluant des chiffres, des lettres (en majuscules et minuscules) et des caractères spéciaux autorisés, à l'exclusion de toute information personnelle du Client.

### 15.2. Perte, vol ou utilisation détournée des Identifiants

En cas de perte, de vol ou d'utilisation détournée d'Identifiants, le Client en informe Nordnet dans les plus brefs délais, et par le moyen le plus approprié. Sa responsabilité ne sera dérogée qu'à compter de cette notification.

Nordnet ne pourra être tenue responsable de toute perte, vol ou utilisation détournée des Identifiants du Client et des conséquences qui en résulteraient jusqu'à la réception de cette notification. Nordnet communiquera au Client de nouveaux Identifiants par tout moyen approprié dans les meilleurs délais.

Nordnet attire l'attention du Client sur le fait que plusieurs techniques de vols d'identifiants existent et notamment la technique dite du phishing (ou « hameçonnage »). Si elle soupçonne une usurpation des Identifiants, Nordnet pourra modifier les Identifiants et en communiquer de nouveaux au Client par tout moyen approprié dans les meilleurs délais.

## 16. MAINTENANCE

L'Offre, en tout ou partie, peut être interrompue pour des raisons de maintenance, en cas de menace ou d'incident de sécurité. Le Client sera informé dans la mesure du possible, sous réserve du caractère urgent de l'opération et de son impact, par tous moyens (sur le Site, l'Espace Client, les comptes de réseaux sociaux de Nordnet, l'Assistance rubrique « Météo des Services » ou une information personnelle).

L'interruption pour cause de maintenance n'ouvrira droit à aucune indemnité et l'Offre sera accessible dès la fin de l'opération de maintenance, qui sera réalisée dans la mesure du possible au cours des heures de faible fréquentation du réseau Internet. En cas d'incident de sécurité générant une interruption de l'accès à Internet ou de la téléphonie fixe, Nordnet pourra proposer au Client toute mesure pour maintenir un accès, selon les moyens appropriés tels que notamment recharge mobile, Galet Wi-Fi, mise à disposition d'un accès sur une technologie accessible au logement en vue de limiter ou contourner les effets de l'incident de sécurité.

## 17. ASSISTANCE

En cas de question en lien direct avec l'Offre ou de difficulté que le Client estime rencontrée dans le cadre de son Offre, le Client s'engage à consulter en premier lieu le Site, rubrique « Assistance ».

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

### 17.1. Assistance digitale

Le Client est invité à présenter sa demande d'assistance commerciale et administrative à Nordnet via l'Assistance digitale s'il n'a pas trouvé de réponse à ses questions, via le Site Nordnet rubrique « Contactez-nous » ou via son Espace Client.

Le Client doit présenter sa demande d'assistance technique via l'Assistance digitale. Nordnet met à la disposition du Client, une assistance en ligne sur le Site Nordnet, rubrique « Assistance », dans laquelle sont publiées les informations et communications de Nordnet sur les plans technique et opérationnel des Offres en cours ainsi que des fiches pratiques et tutoriels. Nordnet n'est pas une société de services et d'ingénierie informatique dédiée à la maintenance de systèmes informatiques. La mise à disposition et l'utilisation de ces fiches pratiques constitue un service gratuit, sans obligation, ni garantie à la charge de Nordnet.

Si le Client estime ne pas avoir reçu l'information recherchée dans le cadre de l'assistance digitale et s'il a une réclamation à effectuer au titre de la bonne exécution du Contrat, il peut recourir à l'assistance téléphonique.

### 17.2. Assistance téléphonique

Lorsque le Client bénéficie d'une assistance téléphonique au titre de son Offre, il peut y recourir au 34 20 (service gratuit + prix d'appel) aux heures habituelles d'ouvertures de Nordnet.

Pour permettre à l'assistance d'effectuer les vérifications et actions nécessaires et tout diagnostic, le Client doit disposer d'un ordinateur (PC/MAC), connecté via l'Offre. Le service d'assistance pourra, avec l'accord du Client, prendre le contrôle à distance de son ordinateur et visualiser les éléments en cours d'exploitation. Si le Client ne veut pas que l'assistance puisse accéder à un de ces éléments, il s'engage à le fermer avant la prise de contrôle à distance, et/ou à signaler à la personne prenant le contrôle de votre poste à distance, tout élément auquel il lui interdirait l'accès.

### 17.3. Assistance prioritaire

Nordnet propose également pour certaines Offres une assistance prioritaire.

### 17.4. Assistance technique hors communications électroniques

Nordnet fournit des Services ne relevant pas des services de communications électroniques et maintient à ce titre une assistance technique payante accessible au 0892703033 (0,34 € TTC la minute).

Si le Client a la qualité de consommateur ou un non-professionnel et s'il subit d'éventuels frais téléphoniques liés à l'accès depuis la France métropolitaine à l'assistance téléphonique de Nordnet, ils lui seront remboursés sur présentation d'un justificatif.

## 18. UTILISATION DE L'OFFRE

### 18.1. Utilisation conforme

Les Offres de Nordnet répondent aux critères de qualité habituels dans le domaine des communications électroniques compte tenu de leur nature et de la technologie employée, sous réserve d'une utilisation conforme et raisonnable. Nordnet ne garantit pas l'adéquation de ses Offres avec des besoins personnels et spécifiques s'agissant d'offres standardisées et résidentielles.

L'Offre doit être utilisée dans le respect du Contrat et de la réglementation applicable, conformément à sa destination qu'elle soit utilisée par le Client ou les Utilisateurs.

Le Client et/ou l'Utilisateur n'est pas autorisé et s'interdit d'exercer une activité à risque par le biais du Matériel, impliquant le stockage, la réception ou la transmission de données, de même que de mettre en œuvre des applications sensibles ou de grande valeur, nécessitant par exemple un fonctionnement à l'épreuve des pannes, tel que les équipements de surveillance ou de gestion dans des environnements à risque dont les performances doivent être sans défaut, les installations nucléaires, la navigation et/ou communication aérienne, le contrôle du trafic aérien, les appareils médicaux et notamment les appareils de réanimation, ou encore les systèmes de contrôle de la sécurité des biens et des personnes, les systèmes d'armement, etc. Nordnet n'ayant pas la possibilité ni

l'obligation de contrôler les usages des Clients ou Utilisateurs, elle ne sera pas tenue de faire une quelconque vérification à ce titre de sorte qu'il ne peut lui être reprochée une inadéquation de l'Offre ou de l'achat de Matériel aux usages énoncés ci-dessus (hors la compatibilité avec les Offres afférentes proposées par Nordnet).

Lors de l'utilisation de l'Offre, le Client est seul responsable des données consultées, interrogées, stockées, transférées ou téléchargées et lui appartient de veiller à la sécurité et aux éventuelles modérations des Services dès lors qu'ils sont utilisés avec un réseau de type Internet.

Le Client et/ou l'Utilisateur s'interdisent :

- D'effectuer toute action de stockage, publication, communication ou diffusion en ligne, par quelque moyen que ce soit, des contenus illicites quels qu'ils soient 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.
- D'exercer ou de participer de quelque manière que ce soit, à toute forme de malveillance informatique ou à toute opération de nature à perturber les infrastructures ou le réseau de Nordnet, de ses opérateurs techniques ou de tous tiers, ou encore à provoquer des interférences avec leurs réseaux, signaux, matériels ou équipements sous peine de voir votre responsabilité engagée.

Toute opération de publipostage (envoi en nombre de Courriers électroniques, en vue d'informer ou de promouvoir une personne, une offre commerciale, un produit ou un service) est soumise à l'autorisation expresse préalable de Nordnet.

A défaut, tout ou partie de l'Offre, en ce compris notamment l'envoi d'emails, pourra être bloquée conformément à l'article 19 « Blocage ».

Si l'Offre contient la mise à disposition d'un logiciel, le Client n'est pas autorisé à le reproduire et en faire une copie ni à effectuer d'opération de décompilation ni à corriger une erreur, sauf exception prévue au sein du Code de la propriété intellectuelle.

Le Client reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau Internet et, en particulier de l'instabilité de ses performances techniques et de la possibilité d'interruptions, lenteurs et inaccessibilités non imputables à Nordnet et de la nécessité de veiller à la sécurité des Produits ou Services et de ses informations et données dès lors qu'ils sont utilisés avec ce réseau.

### 18.2. Respect des œuvres protégées – ARCOM

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

En cas de violation de cette obligation légale, l'ARCOM (Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique) peut identifier le Client et lui envoyer, par voie électronique et/ou par l'intermédiaire de Nordnet, une recommandation lui rappelant notamment l'obligation de surveiller son accès à Internet et l'existence de moyens de sécurisation permettant de prévenir l'utilisation prohibée de l'accès Internet.

Si dans les six (6) mois suivant l'envoi de cette recommandation, il est constaté une nouvelle violation de l'obligation de surveiller l'accès Internet par le Client, l'ARCOM peut lui adresser une nouvelle recommandation. En cas de persistance des faits, l'ARCOM peut transmettre ces informations à l'autorité judiciaire qui est susceptible d'engager des poursuites. Le juge qui constaterait que le Client a fait preuve d'une négligence caractérisée en ne sécurisant pas son accès Internet peut le condamner à l'amende prévue pour les contraventions de cinquième classe (jusqu'à mille cinq cents (1 500) euros ou trois mille (3 000) euros en cas de récidive).

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

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

### 18.3. Offre comprenant un service de téléphonie fixe ou mobile

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

- Dans le cadre des services de téléphonie fixe inclus au titre des Offres, les appels vers les numéros d'urgence (tels que, par exemple, services de police, pompiers, SAMU, etc.) sont automatiquement dirigés vers le centre de traitement d'urgence lié au code postal d'installation indiqué à Nordnet. Le Client doit impérativement et sans délai informer Nordnet de toute modification de ce code postal afin de permettre sa prise en compte dans les plus brefs délais et éviter tout défaut d'acheminement de l'appel. Nordnet conseille de maintenir une seconde ligne téléphonique en complément de celle qui est fournie dans le cadre du Service VoIP, notamment en cas d'opérations de maintenance pouvant entraîner l'indisponibilité temporaire de la ligne de téléphonie fixe.
- Dans le cadre des services de téléphonie mobile, les appels vers les numéros d'urgence sont dirigés vers le centre de traitement d'urgence défini selon la localisation accessible à l'aide des informations fournies par l'appareil mobile à partir duquel l'appel a été émis.

### 18.4. Offre comprenant un service d'accès Internet

Le Client est informé qu'en souscrivant une Offre comprenant un Service d'accès à Internet, il s'engage à ne pas en faire un usage de type mise à disposition de serveur Internet, partage de connexion en dehors du foyer et utilisation d'adresses IP fixe. L'Offre ne peut ainsi en aucun cas être utilisée en dehors du cercle privé de famille restreint, et notamment dans des lieux ouverts au public ou espaces commerciaux ou de loisirs (hôteliers, gîtes, bars, restaurants, centres de loisirs ou de vacances...) destinés à recevoir du public. Ceci exclut en particulier l'usage de l'Offre à partir de bornes en libre-service, d'espaces de type « Cyber », de salons de démonstration temporaires ou permanents.

L'Offre n'est pas adaptée à des utilisations spécifiques d'Internet nécessitant notamment un débit supérieur aux limites visées au sein des caractéristiques de l'Offre, fonction de la technologie 4G, satellitaire ou fibre, un téléchargement soutenu (Peer2Peer (pair à pair)) ou toute utilisation ne supportant pas le temps de transit lié aux contraintes d'une transmission par voie hertzienne (sites nécessitant une forte sollicitation du réseau tels que ceux proposant des transactions commerciales en ligne, des services de téléchargement, de vidéosurveillance ou télésurveillance).

Les activités à risque (impliquant le stockage, la réception ou la transmission de données, de même que la mise en œuvre des applications sensibles ou de grande valeur, nécessitant par exemple un fonctionnement sans défaut, maintenance ou fluctuation de débits, tel que les équipements de surveillance ou de gestion dans des environnements à risque dont les performances doivent être sans défaut, les installations nucléaires, la navigation et/ou communication aérienne, le contrôle du trafic aérien, les appareils médicaux ou encore les systèmes de contrôle de la sécurité des biens et des personnes, les systèmes d'armement, etc.) ne peuvent être exercés par le biais de l'Offre.

Nordnet n'ayant pas l'obligation de contrôler les usages des Clients ou Utilisateurs de l'Offre, elle ne sera pas tenue de faire une quelconque vérification à ce titre, de sorte qu'il ne peut lui être reproché une inadéquation de l'Offre aux usages réalisés. En cas de préjudice subi en relation avec une activité faisant l'objet d'une restriction d'usage, la responsabilité de Nordnet ne pourra être engagée et le Client en assumera la responsabilité.

### 18.5. Utilisation de l'Offre par un mineur

Le Client est seul responsable de l'Utilisation de tout ou partie de l'Offre par un Utilisateur mineur. Certains contenus accessibles sur Internet sont susceptibles de heurter la sensibilité des mineurs.

L'Offre peut contenir un contrôle parental pour restreindre l'accès à Internet ou à certains contenus. Le contrôle parental peut être paramétré par le Client.

Le Client est informé que tout accès à la télévision par un mineur s'opère sous sa vigilance. Certains programmes sont interdits aux mineurs tels que les programmes de catégorie V comprenant les œuvres cinématographiques interdites aux mineurs de moins de 18 ans, les programmes pornographiques ou de très grande violence. Le visionnage de ces programmes peut entraîner des troubles durables chez les mineurs. Toute personne qui permet à un mineur d'accéder à ce type de programme s'expose à des sanctions pénales (jusqu'à 5 ans d'emprisonnement et 75 000 euros d'amende). Par ailleurs, regarder la télévision, y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de 3 ans, peut entraîner chez ces derniers, des troubles du développement tels que passivité, retard de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans.

### 18.6. Respect des droits de Nordnet

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, les applications, logiciels et tout éléments de l'Offre protégés par un droit de propriété intellectuelle ou le secret des affaires, pour en avoir la propriété ou la jouissance, et ce, sur le Territoire voir le monde entier et que ces bases peuvent contenir les informations transmises par le Client à Nordnet au titre du Contrat et toute information que Nordnet aurait pu obtenir dans le respect de la loi Informatique et Libertés. Le Client s'interdit de porter atteinte de quelque manière que ce soit, à ces éléments pouvant par ailleurs faire l'objet de droits de propriété intellectuelle. Toute utilisation, représentation ou reproduction, directement ou indirectement, hors de l'utilisation normale de l'Offre, peut constituer une contrefaçon au titre du Code de la Propriété Intellectuelle passible de poursuites judiciaires.

Les techniques, codes informatiques, outils de programmation, logiciels incluent dans le cadre de l'Offre, la documentation relative aux éléments de l'Offre, les éléments de facturation, les gestes commerciaux, les communications qui sont adressées au Client le sont à titre confidentiel et strictement personnel, pour les seuls besoins de l'exécution du Contrat et ne peuvent être réutilisés à d'autres fins.

Le Client s'engage pendant toute la durée du Contrat et pendant les cinq (5) ans qui suivront sa cessation, à conserver la confidentialité de tous ces éléments et informations, 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 sa part. Le Client n'est pas autorisé à entreprendre quoi que ce soit susceptible de porter atteinte directement ou indirectement à cette confidentialité ni à les utiliser à d'autres fins que celle de la bonne exécution du Contrat. Il doit, à l'issue du Contrat, effacer et/ou détruire le Service et la documentation qui lui est éventuellement associée, quel que soit son support.

### 18.7. Signalement

Nordnet met à la disposition des internautes un dispositif de signalement des contenus illicites. Le fait pour toute personne, de présenter à un fournisseur d'accès Internet ou à un fournisseur d'hébergement, un contenu ou une activité comme illicite dans le seul but d'en obtenir le retrait ou d'en faire cesser la diffusion et alors qu'elle sait que le contenu ou l'activité n'est pas illicite, est puni d'une peine d'un an d'emprisonnement et de quinze mille (15 000) euros d'amende.

En présence d'un contenu susceptible d'être illicite ou contraire à l'image de marque de Nordnet (pornographie...), Nordnet pourra 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.

## 19. BLOCAGE

Lorsque tout ou partie de l'Offre n'est pas utilisée de manière conforme ou en cas de notification de tiers liée un usage non conforme, Nordnet peut bloquer en tout ou partie l'Offre jusqu'à ce que le Client ait remédié aux circonstances ayant provoqué le blocage ou que l'événement le provoquant ait pris fin.

Pour des raisons de sécurité, en cas de menace, de suspicion ou d'incident de sécurité, de fraude ou d'événement de nature à affecter la pérennité des plateformes et réseaux des Opérateurs, Opérateurs d'infrastructure ou de Nordnet, d'attaque/de violation/d'accès et/ou de maintien frauduleux subi par Nordnet au niveau de ses infrastructures, logiciels, bases de données ou de tout ou partie de son système de traitement automatisé de données, Nordnet pourra procéder au blocage de tout ou partie de l'Offre et en informera le Client par tout moyen approprié.

Lorsque ce blocage résulte d'un manquement du Client ou si la situation perdurait au-delà des mesures prises ou si le Client ne procédait pas aux évolutions nécessaires visant à rétablir des conditions normales d'utilisation, Nordnet pourra résilier avec effet immédiat tout ou partie de l'Offre dans les conditions fixées à l'article 22 « Résiliation ».

Le Client demeure tenu d'exécuter ses obligations contractuelles. Seules les obligations de Nordnet seront suspendues jusqu'à l'issue du blocage. Si toutefois le blocage de tout ou partie de l'Offre était causé par le seul fait d'un tiers, Nordnet indemnifiera le Client pour la suspension de la partie de l'Offre correspondante à hauteur de la part impactée du Service, en fonction de la valorisation du Service impacté, définie par Nordnet, et/ou au prorata temporis de la durée du blocage, dans les limites d'indemnisation visées ci-après, soit sans qu'elle ne puisse être inférieure à la somme de dix euros (10€) TTC, ni supérieure au montant total du prix payé au titre de l'Offre souscrite pour le mois au cours duquel le dommage se produit. Cette indemnité, au choix de Nordnet, pourra, selon son montant, son origine, etc. être portée au crédit de la Cagnotte du Client, sous réserve d'une disposition d'ordre public contraire.

En cas de mise en péril par le Client, l'Utilisateur ou un tiers des infrastructures de Nordnet, que ce soit par le biais de l'Offre, d'une Option ou par ailleurs, de celles de ses opérateurs partenaires ou encore de celles d'autres utilisateurs comme en cas de compromission de la fourniture de tout ou partie de l'Offre dans des conditions habituelles et normales (ex : attaques ou d'actes de malveillance informatique), Nordnet se réserve le droit de suspendre l'Offre sans délai, pour le temps nécessaire au rétablissement de conditions de sécurité suffisantes ou normales, avec au besoin la participation du Client. Nordnet fera ses meilleurs efforts pour avertir le Client de cette suspension dans les plus brefs délais. Nordnet peut également procéder au blocage, voire à la résiliation, de tout ou partie de l'Offre sur décision ou demande d'une autorité ou juridiction compétente.

## 20. DONNEES PERSONNELLES

Nordnet, représentée par son Président Directeur Général, prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'elle collecte et traite dans le respect de la réglementation applicable relative à la protection des Données Personnelles (DCP). La Politique de Traitement des DCP de Nordnet est accessible sur le Site Nordnet, rubrique « Données personnelles ».

### 20.1. DCP traitées

Selon le cas, Nordnet traite les DCP du Client, directement collectées auprès du Client ou résultant de l'utilisation des Offres. Nordnet est également susceptible d'être destinataire de DCP qui ont été collectées auprès du Client un tiers. Nordnet ne traite que les DCP strictement nécessaires aux finalités poursuivies. Nordnet traite ainsi les catégories de DCP suivantes :

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



- Profils et scores permettant la segmentation Client ou l’affichage de préférences quant aux Services utilisés, ...
- Données de contenu : issues de votre boîte aux lettres électroniques, ...
- Données de localisation : coordonnées GPS, ...

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

Particularités liées aux données de connexion

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

- Les informations permettant d’identifier l’Utilisateur,
- Les données relatives aux équipements terminaux de communication utilisés,
- La date, les horaires de chaque communication,
- Les données relatives aux autres services complémentaires souscrits auprès de Nordnet, et
- Les données permettant d’identifier le ou les destinataires de la communication.

En qualité d’opérateur de communications électroniques, pour les activités générant des données de connexion, et afin de respecter ses obligations légales et réglementaires, Nordnet et/ou ses éventuels sous-traitants ou partenaires (selon l’Offre concernée) collecte et conserve les données de connexion pendant une durée de douze (12) mois plus le mois en cours en vue de leur communication aux autorités compétentes qui lui en ferait la demande.

## 20.2. Finalités des Traitements des DCP

Nordnet ne traite les DCP que pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, dans le cadre de l’exécution de l’Offre et du respect de ses obligations légales.

Nordnet pourra, en matière d’Offre Mobile, être amenée à utiliser des informations de localisation fournies le cas échéant par le constructeur de votre appareil mobile pour permettre l’acheminement des appels d’urgence, que le Client pourrait émettre depuis cet appareil, vers le centre de traitement des appels d’urgence correspondant (selon le constructeur de l’appareil, les données de localisation peuvent concerner soit l’ensemble des appels, soit uniquement les appels d’urgence).

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

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

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

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

- Organiser des opérations de marketing (direct)

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

Par ailleurs, des traitements pourront faire l’objet, autant que de besoin, du recueil du consentement du Client qui peut le retirer à tout moment sans que cela ne remette en cause les traitements réalisés antérieurement.

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

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

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

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

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

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

## 20.3. DCP de tiers

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

## 20.4. Destinataires des DCP et localisations des Traitements

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

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

partiellement hors de l'Union Européenne en ce qui concerne la proposition commerciale de l'Offre, la saisie de Commande, l'assistance et le service client.

- Les Opérateurs d'infrastructure, les prestataires et fournisseurs de Nordnet pour autant qu'ils aient besoin d'en connaître pour la bonne exécution du Contrat ou les finalités relevant de l'intérêt légitime de Nordnet.

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

#### 20.5. Durée de conservation des DCP

Les DCP sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus. S'agissant des Traitements relatifs notamment à l'exécution du Contrat, les données peuvent être conservées au maximum pour une durée de trois ans à compter de la fin de la relation, ce qui ne prive pas Nordnet de conserver par ailleurs certaines données pour répondre à ses obligations notamment financières, comptables ou juridiques. A l'issue de ce délai, tout ou partie des DCP peuvent être archivées par Nordnet pour le temps correspondant aux prescriptions légales ou aux obligations légales de conservation qui lui sont applicables.

#### 20.6. Sécurité des Traitements de DCP

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

#### 20.7. Exercice des droits liés aux DCP

Conformément à la réglementation applicable, le Client, comme toute personne dont les DCP seraient traitées par Nordnet, bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, à l'effacement, à la limitation du traitement, à la portabilité de ses DCP, d'opposition au traitement de ses DCP, aux transferts hors UE, ainsi qu'à la transmission à des tiers à moins qu'elle ne soit nécessaire à l'exécution de l'Offre concernée.

Le Client, comme toute personne dont les Données seraient traitées par Nordnet peut rectifier, compléter et mettre à jour ses DCP qui sont inexacts, incomplètes ou périmées et formuler des directives générales ou particulières relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses DCP à son décès.

La loi prévoit que la publication des listes d'abonnés ou d'utilisateurs de réseaux ou services de communication électronique est libre sous réserve de la protection des droits des personnes. Le Client peut décider de figurer sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs dans les annuaires ou consultables par l'intermédiaire d'un service de renseignement ou décider de ne pas l'être, pour autant que Nordnet soit sollicitée par un tiers agissant en qualité de service de renseignement. En matière de téléphonie mobile, le consentement préalable est nécessaire pour toute inscription au sein d'une liste établie par l'opérateur mobile. Le Client est informé qu'il est susceptible de figurer au sein des différents services d'annuaires universels sauf à notifier son opposition à Nordnet (cf. article 24 « Contacts et Notifications »).

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

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

La demande devra être accompagnée de tout justificatif utile et devra préciser l'identité du demandeur, ses coordonnées (adresse de Courrier électronique, numéro de téléphone, adresse postale, ...), le numéro Client, l'objet de sa demande, et justifier de son identité s'il s'agit de l'exercice d'une demande d'accès, de portabilité, de suppression ou de

communication des directives concernant les Données Personnelles de la personne après son décès.

En cas de demande incomplète, Nordnet pourra lui demander de fournir toute information complémentaire, et/ou justificatif d'identité et/ou de sa qualité à agir et, dans les cas prévus ou autorisés par la réglementation applicable, éventuellement d'exposer les motifs légitimes relatifs à la demande.

Dans le cadre de l'exercice du droit d'accès par lequel une personne demande la transmission d'une copie supplémentaire des DCP traitées par Nordnet, elle pourra subordonner la délivrance de cette copie au paiement d'une somme qui correspondrait aux coûts administratifs liés à la copie supplémentaire demandée.

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

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

#### 20.8. Cookies

Un ou plusieurs cookies (petits fichiers textes) peuvent s'installer automatiquement sur l'appareil du Client ou de l'utilisateur lors de sa visite sur le Site Nordnet et l'Espace Client. Ces cookies permettent notamment à Nordnet d'assurer le bon fonctionnement des chaînes de navigation globale et de commande. D'autres cookies peuvent être utilisés afin de personnaliser l'accès au Site Nordnet. Selon leur finalité, un consentement à leur installation sera préalablement requis. Le Client ou l'utilisateur a la possibilité de refuser à tout moment l'installation de ces cookies. Les consentements déclarés via le partenaire de Nordnet (assurant la gestion des recueils de consentements préalables aux dépôts de cookies) sont conservés pendant six (6) mois. Le renouvellement des consentements est exprès. Pour plus de précision, consulter la politique « cookies » de Nordnet, accessible sur le Site Nordnet.

En complément, Nordnet, agissant en qualité de sous-traitant de Données à caractère personnel dans ce cadre, est susceptible le cas échéant de transférer selon les conditions et aux personnes définies par l'organisme désigné pour procéder à la gestion du dispositif de la subvention et/ou l'attribution de l'avantage afférent et/ou la vérification de votre éligibilité au dispositif, comme des Données personnelles concernant le Client (telles que données d'identification, relatives à sa situation familiale, et le cas échéant financière, de même enfin que les caractéristiques de l'Offre souscrite permettant de bénéficier du dispositif). Ce traitement relève de la mission d'intérêt public dont ils sont investis, comme l'est pour le Dispositif « Cohésion Numérique des Territoires » la Caisse des dépôts et consignations et, par son intermédiaire, l'ANCT (Article 6 (1) e du RGPD). Ces données pourront être conservées 10 ans à compter de la fin de la mise en place du dispositif Cohésion Numérique des Territoires au cours duquel l'Offre labellisée a été souscrite.

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, vous disposez notamment d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement de vos données personnelles. Pour exercer vos droits auprès de la Caisse des dépôts et consignations et/ou de l'ANCT, vous pouvez consulter leur politique de protection des DCP respectivement aux adresses suivantes : <https://www.caissedesdepots.fr/donnees-personnelles> et <https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/politique-de-confidentialite-des-donnees-23>.

### 21. MODIFICATION DU CONTRAT

#### 21.1. Modification à l'initiative de Nordnet

Nordnet peut faire évoluer tout ou partie de ses Conditions Contractuelles, Offres, en ce compris les Options, Matériels, Produits ou Services en proposant alors des caractéristiques équivalentes ou supérieures, sans en altérer la qualité ou encore l'Espace Client ou les supprimer. Le Client sera informé de cette évolution un mois (1) minimum avant son entrée en vigueur, sauf si les évolutions visées ci-avant sont exclusivement au bénéfice du consommateur, ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence grave pour le consommateur, ou découlent directement de la législation applicable.

Pour les Offres de communications électroniques (Offre d'accès Internet et Offre Mobile), le Client dispose à l'issue de ce délai, de quatre (4) mois



pour procéder à la résiliation de son Contrat sans frais. Au-delà, les modifications seront réputées acceptées à moins que le Client y ait préalablement et expressément adhéré.

En cas de suppression, le Client ne pourra plus bénéficier de l'Offre concernée au jour de la résiliation effective, et sera remboursé de toute somme payée par avance couvrant une période postérieure à la date d'effet de la cessation.

### 21.2. Modification à l'initiative du Client

Lorsque le Client n'est pas lié par une période d'engagement, il peut demander à tout moment, à modifier l'Offre par une autre Offre proposée sur le Site Nordnet lorsque cela est possible au regard des conditions de modification.

Le Client peut solliciter, en ligne sur le Site Nordnet ou son Espace Client, une migration qui signifie modification de l'Offre au sein de la même gamme d'offres, ou une conversion, qui signifie une modification de l'Offre pour une Offre appartenant à une autre gamme/une autre technologie) de l'Offre actuelle ou de celle que le Client souhaite commander.

Sous réserve qu'il ait au préalable vérifié son éligibilité, les caractéristiques de l'Offre souhaitée, les Prérequis, la compatibilité, la configuration nécessaires de ses équipements, installation, logiciels et Matériels au jour du changement d'Offre.

Nordnet ne pourra traiter la demande de modification du Contrat sollicitée par le Client que, si la modification vers l'Offre souhaitée est possible et autorisée par Nordnet, si elle est complète et valide, adressée selon les modalités définies, et si le Client respecte les Conditions contractuelles applicables à l'Offre actuelle et à l'Offre qu'il souhaite souscrire, ainsi que les conditions spécifiques de modification d'abonnement définies par Nordnet.

Toute demande de modification du Contrat par le Client et acceptée par Nordnet vaut demande de résiliation du Contrat entraînant les conséquences prévues à l'article 23 « Conséquences de la cessation du Contrat ». La migration ou la conversion donne lieu à la conclusion d'un nouveau Contrat par le Client.

Lorsque le Matériel mis à disposition ou loué par Nordnet au Client au titre de son Offre est compatible avec l'Offre souhaitée à l'occasion de la modification du Contrat, le Client n'est pas tenu de le retourner à Nordnet et ne sera pas livré d'un nouveau Matériel. Le Matériel sera alors rattaché à la nouvelle Offre souscrite en lieu et place du Matériel devant être mis à disposition ou loué au titre de la nouvelle Offre. Dans le cas contraire, le Client doit retourner le Matériel conformément à l'article 10.9 « Retour de Matériel ».

En cas de refus de sa demande de modification par Nordnet, le Client en sera informé par Nordnet et l'Offre actuelle sera maintenue, sauf résiliation écrite de sa part. Pendant le délai de modification de l'Offre, le Client conservera l'Offre dont il bénéficie au jour de sa demande, sauf conditions contraires applicables.

### 21.3. Circulation du Contrat

Le Contrat est personnel et attaché au Client qui ne peut le céder, transférer, déléguer ou licencier pour quelque cause que ce soit, de façon totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit, sans l'accord écrit et préalable de Nordnet. La circulation du Contrat sera notamment soumise à la compatibilité et la disponibilité de l'Offre, à la transmission des éléments et justificatifs nécessaires par le cédant et/ou le cessionnaire, dont un moyen de paiement valide. A défaut, Nordnet se réserve le droit de bloquer ou résilier le Contrat.

Nordnet peut céder, transférer, déléguer tout ou partie du Contrat sous réserve d'en informer le Client par courrier ou sur un autre support durable un (1) mois à l'avance. Nordnet pourra librement avoir recours à un ou plusieurs tiers pour exécuter tout ou partie de ses obligations au titre du présent Contrat.

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

## 22. RESILIATION

La résiliation est entendue au sens de l'article 1229 du Code civil comme mettant fin au Contrat et ne donne lieu à aucune restitution entre le Client

et Nordnet, hors retour du Matériel et paiement des sommes dues au titre du Contrat ou de la rupture anticipée.

### 22.1. Résiliation sans faute

Le Client peut résilier le Contrat, y compris chacune de ses Options, à tout moment, en adressant par écrit sa demande datée et signée et en rappelant son numéro Client ainsi que l'Offre ou Option concernée (cf. article 24 « Contacts et Notifications ») Il peut également utiliser le formulaire mis à disposition par Nordnet à cet effet téléchargeable sur son Site Internet, ou disponible sur simple demande auprès de Nordnet ou résilier en utilisant la fonctionnalité « résiliation » via l'Espace Client.

La résiliation du Contrat peut donner lieu à des frais de résiliation mentionnés dans le récapitulatif contractuel. Si le Client est lié par une durée minimum d'engagement, le Client est tenu d'acquitter en une fois les sommes restant dues jusqu'au terme de la période d'engagement.

Sa demande de résiliation sera prise en compte dans un délai de dix (10) jours à compter de la date de réception par Nordnet, sauf indication contraire de sa part précisant un délai de résiliation plus long, ne pouvant toutefois excéder deux (2) mois à moins d'un accord contraire de Nordnet.

Une indemnité pourrait être réclamée au Client par Nordnet en cas de non-retour de tout ou partie du Matériel mis à sa disposition ou loué.

La résiliation d'une Option n'entraînera pas la résiliation de l'Offre ou d'une autre Option. A l'inverse, la résiliation de l'Offre entraînera la résiliation des Services souscrits en option, sauf volonté du Client de maintenir les Services pouvant être souscrits séparément à titre principal, ou le cas échéant dans le cadre d'une nouvelle Offre souscrite.

### 22.2. Résiliation du Client pour motif légitime

Si le Client a la qualité de consommateur ou de non-professionnel ou de Petit Professionnel, et s'il est affecté par une circonstance exceptionnelle nécessitant la résiliation anticipée du Contrat, il peut résilier son Contrat pour motif légitime, sur demande adressée à Nordnet par une personne disposant de la qualité à agir, par courrier, accompagnée des justificatifs nécessaires, en précisant le numéro de Client, l'Offre, ou dans le cadre de la garantie légale de conformité dans les conditions légales applicables, Nordnet procédera à la résiliation sans frais du Contrat. Ces circonstances exceptionnelles sont limitativement énumérées par le Conseil National de la Consommation et sont reportées ci-dessous. Ces circonstances peuvent évoluer.

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

- Déménagement - En cas de déménagement du Client ou de l'Utilisateur principal de l'Offre hors du Territoire, ou sur le Territoire en un lieu où l'Offre souscrite est inaccessible, le Client doit en informer Nordnet dans les trente (30) jours et en justifier à Nordnet au moyen d'une pièce justificative valide. Il sera autorisé à résilier votre Contrat dès lors qu'il produira un document pertinent au nom du Client ou de l'Utilisateur principal de l'Offre (factures d'électricité, eau, gaz) justifiant du déménagement, de la nouvelle adresse et de la qualité d'Utilisateur principal de l'Offre.
- Décès - En cas de décès du titulaire du Contrat ou de l'Utilisateur principal du Contrat ayant la qualité de conjoint, ascendant ou descendant direct du Client, ses héritiers ou ayants-droits pourront demander la résiliation anticipée du Contrat, en justifiant de leur intérêt à agir et en présentant un certificat de décès ainsi que tout élément justifiant de la qualité de l'Utilisateur principal.
- Perte d'emploi (licenciement) / Surendettement - En cas de perte d'un emploi à durée indéterminée, ou de surendettement du Client (faisant suite à la décision de recevabilité du dossier par la Commission de surendettement des particuliers), Il pourra demander la résiliation anticipée du Contrat, en présentant un justificatif tel que la copie de l'attestation pôle emploi remise par l'employeur ou tout autre document similaire, la notification de la recevabilité de votre dossier par la Commission de surendettement des particuliers.
- Liquidation judiciaire - En cas de mise en liquidation judiciaire du Client, le Contrat pourra être résilié, pour le compte du Client, par le liquidateur judiciaire désigné par la juridiction compétente en présentant tout justificatif nécessaire (décision du Tribunal prononçant la liquidation judiciaire, avis de publication au BODACC).

- Force majeure au sens habituellement reconnu par la jurisprudence française (tout justificatif daté permettant de démontrer les circonstances invoquées et leurs effets)
- Mise en détention - En cas de mise en détention du Client ou de l'Utilisateur principal de l'Offre, pour une durée minimale de trois (3) mois, dans un établissement pénitentiaire, rendant l'utilisation de l'Offre impossible, le Client pourra demander la résiliation anticipée de l'Offre, en présentant tout justificatif lié à l'incarcération (mentionnant sa durée), et à la qualité d'Utilisateur principal.
- Maladie grave, hospitalisation longue durée (d'une durée minimale de trois mois) ou handicap - En cas de maladie grave, d'hospitalisation longue durée ou de handicap du Client ou de l'Utilisateur principal de l'Offre, rendant impossible l'usage de l'Offre, le Client pourra demander la résiliation anticipée de l'Offre, en présentant un certificat médical attestant de l'impossibilité d'utiliser l'Offre ainsi que sur son caractère permanent ou de longue durée (supérieur à trois mois), et un justificatif lié à la qualité de l'Utilisateur principal.
- Ecart significatif de performance (sauf accès à Internet) - Le consommateur, le non-professionnel ou le Petit professionnel peut résilier le Contrat, sans aucun frais, en cas d'écart significatif, permanent ou fréquent, entre les performances réelles d'un service de communications électroniques, autre qu'un service d'accès à l'internet, et les performances mentionnées dans le Contrat.

### 22.3. Résiliation pour faute

En cas d'inexécution ou mauvaise exécution de leurs obligations, la partie qui souhaite procéder à la résiliation du Contrat pour faute de l'autre partie devra :

- Mettre la partie défaillante en demeure de respecter ses engagements, par courrier (cf. article 24 « Contacts et Notifications »),
- Envoyer un second courrier pour notifier la résiliation à l'expiration d'un délai de trente (30) jours à compter de la date d'émission du précédent, si l'autre partie ne s'est pas conformée à ses obligations dans ce délai. Le Contrat sera résilié de plein droit à réception de cet envoi s'il manifeste clairement la volonté de le résilier. La résiliation prenant effet à la date de réception ou de première présentation du courrier.

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

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

## 23. CONSEQUENCES DE LA CESSATION DU CONTRAT

Les conséquences liées à la cessation du Contrat peuvent être complétées et/ou amendées par les Dispositions Spécifiques applicables à l'Offre concernée.

### 23.1. Paiement

Les sommes dues (redevances, éventuels impayés, consommations, non-retour de Matériel...) devront être acquittées par le Client aux dates de facturation propres à chaque somme.

Sauf en cas de résiliation pour motif légitime, si le Client n'est pas lié par une période d'engagement au titre de son Contrat le mois commencé au jour de la date d'effet de la résiliation est dû dans son intégralité. Toutefois, s'il a la qualité de consommateur ou de non-professionnel et que l'Offre concerne un service de communications électroniques (accès Internet, Offre mobile), en cas de résiliation en cours de mois, Nordnet procédera au remboursement au *pro rata temporis* des sommes éventuellement versées par avance pour la période restant à courir au-delà de la résiliation effective de l'Offre, après encaissement définitif des sommes dues par le Client au titre de l'Offre (redevances, éventuels impayés, consommations, ...).

Sauf en cas de résiliation pour motif légitime, si le Client est lié à Nordnet par une période d'engagement au titre de son Contrat, le paiement des sommes (restant) dues jusqu'au terme de cette période - y compris les mensualités - doit être acquitté dans son intégralité au jour de la résiliation effective de l'Offre. Ce paiement éventuel est dû en raison de la Commande à un contrat à durée déterminée conformément à l'article L.224-28 du Code de la Consommation et à sa cessation par anticipation. En outre, des éventuels frais de résiliation peuvent être applicables selon l'Offre tels que précisés à la rubrique « Tarifs » du Site et dans le récapitulatif contractuel de l'Offre.

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

### 23.2. Offre

Au jour de la cessation du Contrat par suite d'une résiliation ou autrement, l'Offre sera désactivée et le Client ne bénéficiera plus de l'Offre et Options éventuellement associées, et n'accédera plus aux données qui seraient éventuellement stockées par Nordnet à ce titre (à l'exception des emails dans les conditions dédiées à l'Offre concernée). Pour une Offre d'accès Internet, Nordnet peut maintenir gratuitement l'usage des boîtes électroniques pendant six (6) mois. Il appartient au Client de veiller à sauvegarder les données qui pourraient être stockées par Nordnet et notamment des emails (cf. « Service de messagerie électronique » aux Conditions contractuelles applicables).

Si le Client bénéficie d'un Produit, il s'engage, à l'issue du Contrat ou de la licence concernée, à détruire le Produit et toutes les copies dudit Produit autorisées par le Contrat ou la législation en vigueur, et à le désinstaller de tout appareil sur lequel il a été installé.

En aucun cas, Nordnet ne pourra être tenue responsable des conséquences liées à la désactivation du Produit, Service ou Matériel. Il appartient au Client de mettre en place tout moyen de sécurité informatique aux fonctionnalités équivalentes dont il aurait pu bénéficier au titre de l'Offre.

Lorsque l'Offre souscrite est accompagnée d'Options, la cessation de l'Offre entraîne la cessation de toute Option souscrite dans ce cadre, à moins qu'elle ne puisse être fournie en dehors de l'Offre et que le Client indique expressément et préalablement à Nordnet par écrit vouloir la maintenir. A l'inverse, la cessation d'une Option n'entraîne pas la cessation de l'Offre souscrite ou des autres Options éventuellement souscrites dans ce cadre.

### 23.3. Restitution du Matériel

Tout Matériel mis à la disposition ou loué ou encore remplacé par Nordnet devra être restitué à Nordnet dans les conditions visées à l'article 10.9 « Retour de Matériel(s) », dans les trente (30) jours suivant la résiliation ou cessation effective du Contrat, accompagné de tout accessoire (câbles, alimentation, ...).

A défaut de retour effectif dans le délai, le Client sera tenu au paiement d'une indemnité facturée par Nordnet à ce titre selon les tarifs définis sur le Site Nordnet à l'adresse <https://www.nordnet.com/corporate/tarifs> rubrique « Matériel ».

### 23.4. Licence de logiciel

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

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

## 24. CONTACTS ET NOTIFICATIONS

Toutes les notifications ou communications prévues par le Contrat seront réputées avoir été valablement délivrées si elles sont adressées dans les modalités suivantes :

Le Client peut contacter Nordnet :

- Via la rubrique « Nous contacter » du Site Nordnet
- Via son Espace Client,
- Par courrier adressé à Nordnet – 20 rue Denis Papin – CS 20458 – 59664 Villeneuve d'Ascq Cedex, France.

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

- Ses informations : numéros de Client, coordonnées complètes, l'Offre, les débits, les Données, le(s) Matériel, Produit(s), Option(s) et/ou Service(s) concerné(s), ainsi que l'objet précis de sa demande
- Les justificatifs de sa demande

Nordnet peut solliciter la communication de toute pièce complémentaire qui apparaîtrait nécessaire au regard de la formulation de votre demande y compris en original ou certifiée conforme, et si nécessaire une copie lisible des éléments relatifs à votre identification (extrait K-Bis, carte d'identité, mandat, pouvoir, etc.). Nous recommandons de conserver la preuve de l'envoi et de la date d'envoi de la notification.

**Nordnet pourra contacter le Client** aux coordonnées communiquées lors de la Commande de l'Offre et qui sont inscrites sur son Espace Client, à savoir :

- Son Adresse de contact correspondant à l'adresse de messagerie communiquée lors de sa Commande (de manière privilégiée)
- Son numéro de téléphone fixe ou mobile y compris par SMS
- Son adresse postale

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

## 25. RESPONSABILITE

### 25.1. Responsabilité de Nordnet

Au-delà du respect des caractéristiques indiquées au sein du Contrat, l'Offre ne comporte pas, sauf obligations légales ou réglementaires impératives contrares, de garantie de niveau de qualité de service minimum.

Nordnet n'est pas tenue d'une obligation de surveillance ni de rechercher tout usage illicite de ses offres.

Nordnet est responsable de tout préjudice direct en cas de dommages corporels et matériels causés au Client qui résulteraient d'une faute commise par Nordnet.

Concernant l'utilisation des Produits de sécurité, Nordnet n'est soumise qu'à une obligation de moyen limitée au regard notamment de la nature des technologies employées.

Nordnet ne peut néanmoins en aucun cas être tenue responsable, quel que soit le type d'action en responsabilité engagée, sauf règle légale impérative contraire, des catégories de dommages suivants, même si Nordnet a été informée de leur possible survenance :

- Des dommages immatériels et/ou parfois qualifiés d'indirects, accessoires, spéciaux y compris les dommages résultant d'une perte de profits, de manque à gagner, de perte de données ou de privation d'usage subis par le Client ou par un tiers,
- Des dommages que pourrait subir tout bien connecté à Internet, ainsi que tout fichier, donnée ou logiciel qui y serait présent ou lié dans la mesure où le dommage n'est pas lié à une défaillance de Nordnet.

Lorsque le Client, un Utilisateur ou un tiers aura contribué au dommage, la responsabilité de Nordnet sera limitée à hauteur de la faute qui lui est imputable, et pour la part contribuant à la réalisation du préjudice. A titre d'exemple, peut être considéré comme un manquement de la part du Client ou le cas échéant des Utilisateurs ou tiers :

- Tout défaut de paiement des sommes dues en exécution du Contrat,
- Les perturbations ou défaut de protection ou dysfonctionnements de votre réseau interne ou de votre appareil connecté ou des logiciels installés,
- La mauvaise installation ou l'absence d'installation des éléments constituant l'Offre, activation ou paramétrage de tout ou partie de l'Offre lui étant imputable,
- Le non-respect des Prérequis, de la configuration minimale et des incompatibilités entre tout ou partie de l'Offre et tout type d'élément présent sur votre(vos) appareil(s),
- En cas de négligence de protection de votre installation technique, électrique, des appareils, des applications ou de vos logiciels,
- L'utilisation non-conforme de tout ou partie de l'Offre,
- En cas de défaut de communication ou de la communication erronée des informations et pièces requises pour les besoins du Contrat,
- En cas de désactivation du Produit ou Service ou Matériel.

En tout état de cause, et à l'exception des dommages corporels causés aux personnes, la responsabilité pécuniaire de Nordnet sera plafonnée au montant total du prix payé au titre de l'Offre souscrite pour le mois au cours duquel le dommage se produit.

Toutefois, si une partie uniquement des Services de l'Offre était impactée, et/ou si le dysfonctionnement ne portait que sur une partie du mois au cours duquel le dysfonctionnement a eu lieu, l'indemnité qui serait allouée par Nordnet sera calculée en fonction de la valorisation du Service impacté, définie par Nordnet, et/ou le cas échéant au prorata temporis de la durée du dysfonctionnement, dans la limite du plafond d'indemnisation précité, sans qu'elle ne puisse être inférieure à la somme de dix euros (10€) TTC. Cette clause sera appliquée sous réserve d'une disposition d'ordre public. Dans ce cas, la responsabilité sera limitée dans la mesure permise par ladite loi applicable de manière complémentaire.

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

Les Matériels fournis, vendus ou loués au titre de l'Offre souscrite ou des Options sont considérés comme des équipements électriques et électroniques pouvant avoir des effets potentiels sur l'environnement et la santé humaine.

### 25.2. Responsabilité du Client

Le Client est responsable de la bonne exécution de vos obligations. Il est seul responsable de l'utilisation conforme de l'Offre et de tout préjudice direct entraînant un dommage corporel, matériel ou immatériel, causé aux tiers ou à Nordnet, à ses représentants, ses administrateurs, ses préposés, qui résulterait d'un manquement à ses obligations contractuelles ou légales. Il s'engage à répondre auprès de ces personnes de toutes les conséquences dommageables et également, et de façon non limitative, en cas de plainte, action, mise en cause ou encore mise en responsabilité, devant quelque juridiction que ce soit, qui pourraient résulter de ces manquements.

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

Lors de sa Commande, si le Client demande le portage de son numéro de téléphone fixe ou mobile vers Nordnet, le portage sera réalisé dans les délais impartis par l'ARCEP, sous réserve de l'éligibilité et le cas échéant du raccordement à l'Offre d'accès Internet souscrite, à moins qu'il n'ait demandé à décaler l'opération à une date ultérieure. Le point de départ du délai de portage est fixé au jour de la validation de la demande éligible de portabilité par Nordnet, ou la date ultérieure qu'il aura indiquée ou la date de raccordement du logement ou local (si la technologie sous-tendant l'Offre d'accès Internet le nécessite) par le technicien mandaté par l'Opérateur en cas de la gestion du réseau concerné et/ou de livraison du Service d'accès Internet. Lorsque la portabilité sollicitée nécessite le raccordement à l'Offre d'accès à Internet souscrite, ce raccordement doit être préalablement effectué avant que la demande de portabilité ne puisse être initiée.

En cas de retard du portage de son numéro de téléphone vers Nordnet, qui n'aurait notamment pas pour origine l'inéligibilité de la demande de portabilité, le fait d'un tiers, une demande ou une faute de sa part ou de la personne le représentant, le défaut d'éligibilité ou de raccordement du logement ou local au réseau sous-tendant l'Offre souscrite incluant le Service de téléphonie, ou encore l'indisponibilité du Service d'accès Internet, y compris en cas de blocage, de suspension, de maintenance ou de cessation du Contrat, sous quelque forme que ce soit, et dont Nordnet serait seule responsable, le Client pourra demander à Nordnet (cf. article 24 « Contacts et Notifications ») une indemnité dont le montant s'élèvera alors à un cinquième du prix mensuel de l'Offre souscrite par jour de retard. Le retard s'entend du délai allant du jour suivant l'expiration du délai de portage maximum défini par l'ARCEP jusqu'au jour au cours duquel la gestion du numéro porté est effective auprès du prestataire de téléphonie de Nordnet, permettant le rétablissement du Service de téléphonie.

En cas de perte du numéro de téléphone ayant fait l'objet de la demande éligible de portabilité vers Nordnet par le Client, et dont Nordnet serait seule responsable après avoir procédé à la validation de ladite demande, il pourra demander à Nordnet (cf. article 24 « Contacts et Notifications ») une indemnité dont le montant s'élèvera alors à vingt-quatre fois (24) le prix mensuel de l'Offre souscrite.

Enfin, en cas de changement de fournisseur d'accès Internet par la Fibre vers Nordnet, à la demande du Client, il est possible que l'intervention, à son domicile, résidence ou local, d'un technicien mandaté par l'Opérateur d'infrastructure auquel son logement, résidence, ou local, sera le cas échéant raccordé afin de permettre la fourniture dudit Service, soit nécessaire. En cas de non-présentation, du technicien mandaté par l'Opérateur d'infrastructure, à un rendez-vous nécessaire afin que le changement de fournisseur soit effectif, sans que Nordnet, l'Opérateur d'infrastructure n'ait informé le Client de l'annulation du rendez-vous, le Client pourra demander à Nordnet (cf. article 24 « Contacts et Notifications ») une indemnité dont le montant s'élèvera alors à un cinquième du prix mensuel de l'Offre souscrite par jour de retard. Le retard s'entend du délai allant du jour suivant le jour de non-présentation du technicien au jour de présentation effective d'un technicien mandaté par l'Opérateur d'infrastructure, dont l'intervention vise à permettre le changement de fournisseur.

## 26. FORCE MAJEURE

Toute inexécution par l'une ou l'autre des parties ne pourra engager sa responsabilité lorsque celle-ci résulte d'un événement de force majeure, tel que prévu à l'article 1218 du Code civil.

Par dérogation à ce texte et de convention expresse, les événements suivants seront réputés constitutifs de cas de force majeure, indépendamment des critères d'irrésistibilité, d'imprévisibilité et d'extériorité s'ils sont indépendants de la volonté des parties et même s'ils ne sont que partiels qu'ils concernent Nordnet, ses fournisseurs, ou partenaires, et le cas échéant pour les noms de domaine, le registre ou l'autorité de tutelle :

- Interdictions ou restrictions des autorités publiques à la fourniture des services de communications électroniques, notamment toute interruption de service expressément demandée par une autorité administrative ou juridictionnelle ou retrait d'une autorisation,
- Arrêt de la fourniture d'énergie, défaillance et/ou interruption des réseaux de transmission y compris de l'accès au réseau internet,
- Panne et/ou sabotage des moyens de communications électroniques, actes de piratage et attaques informatiques,
- Incendie, foudre, inondation et autre catastrophe naturelle, dégât des eaux, intempérie exceptionnelle, avarie, épidémie, émeute, guerre, guerre civile, insurrection, attentat, explosion, acte de vandalisme,
- Grève totale ou partielle, lock-out, extérieurs à Nordnet,
- Pandémie, état d'urgence, mesures gouvernementales,
- Pour les noms de domaine, toutes décisions des registres ou autorités de tutelle pour une cause non imputable à Nordnet qui empêcheraient, en tout ou partie, l'exécution du Contrat.

Dès lors qu'une partie est affectée par un cas de force majeure, elle en informe et en justifie à l'autre partie dans les plus brefs délais à compter de sa survenance par tout moyen approprié.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées du présent Contrat affectées par celui-ci pendant toute sa durée et tant que ses effets se feront sentir.

Néanmoins, si les conséquences de la force majeure dureraient plus de trente (30) jours consécutifs, chacune des parties pourra mettre fin de plein droit au Contrat en notifiant cette décision par tout moyen visé à l'article 24 « Contacts et Notifications » sans que cette résiliation n'ouvre droit à l'obtention d'une quelconque indemnité pour l'une ou l'autre des parties.

## 27. RECLAMATIONS – REGLEMENT AMIABLE DES DIFFERENDS

Toute réclamation relative au Contrat doit être adressée à Nordnet en exposant les éléments nécessaires à la prise en compte de votre réclamation par Nordnet (tel que l'objet de votre réclamation, l'Offre concernée, votre numéro de Client, votre numéro de Contrat, et votre demande) dans les conditions suivantes. Les Offres de communications électroniques bénéficient d'une prescription spéciale de douze (12) mois.

### 27.1. Traitement des réclamations par Nordnet

#### Premier niveau de contact :

Le Client peut contacter notre Service Relation Clients :

- Par courrier, adressé au Service Relation Clients, 20 rue Denis Papin - CS 20458 - 59664 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX.

- Par voie électronique, via le formulaire de contact disponible sur le Site Nordnet ou sur votre Espace Client (Rubrique « Contactez-nous »).

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

#### Deuxième niveau de contact :

Si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le Service Relation Clients, ou à défaut de réponse dans le délai d'un mois, il peut contacter notre Service Recours Consommateurs, en lui adressant un courrier exposant les éléments nécessaires à la prise en compte de sa réclamation. Nordnet répondra dans le mois suivant la réception de la réclamation.

### 27.2. Recours au Médiateur des Communications Electroniques

Après épuisement des deux niveaux de contact (cf. ci-dessus), si le Client a la qualité de consommateur, de non-professionnel ou de Petit professionnel et qu'il n'accepte pas les termes de la réponse apportée par Nordnet ou à défaut de réponse dans les délais susvisés, il a la possibilité de saisir le Médiateur des Communications Electroniques, d'une procédure de médiation facultative et gratuite, sous réserve de satisfaire aux conditions définies par ce dernier :

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

## 28. LOI APPLICABLE – COMPETENCE JURIDICTIONNELLE

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

En cas de litige relatif au Contrat, sa validité, son exécution, son interprétation, ou sa résiliation, comme ses suites, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification effectuée par l'une des parties (cf. article 24 « Contacts et Notifications »).

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

Pour les commerçants, tout litige entre les parties, relatif à leurs relations contractuelles et commerciales sera soumis à la compétence exclusive des juridictions du lieu du siège social de Nordnet, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs, de procédures d'urgence, conservatoire en référé ou par voie de requête.

## 29. DISPOSITIONS DIVERSES

### 29.1. Indépendance des parties

Les parties déclarent expressément qu'elles agiront à tout moment en toute indépendance l'une de l'autre. Le Contrat ne peut créer entre le Client et Nordnet une quelconque filiale ou entreprise commune, ni un quelconque lien de subordination ou de représentation (mandat, agence, commission etc.). En conséquence, chacune des parties veillera à ce qu'aucune confusion ne se fasse sur sa qualité, Nordnet intervenant dans les limites de ses attributions légales, réglementaires et administratives et de celles définies au sein du présent Contrat.

### 29.2. Divisibilité

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

### 29.3. Tolérance

Le fait pour l'une des parties de s'abstenir de diligenter un quelconque recours suite à un manquement de la part de l'autre partie à l'une quelconque de ses obligations résultant du Contrat, ne saurait valoir renonciation à exercer ledit recours relativement à ce manquement ou à tout manquement ultérieur.

### 29.4. 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.

### **29.5. 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.

### **29.6. Langue du Contrat**

La langue française est la langue officielle du Contrat. Toute traduction du Contrat transmise ou communiquée par Nordnet ne serait donnée qu'à

titre indicatif, afin de faciliter la compréhension des Clients non francophones. Seule la version française fait foi.

### **29.7 Cession du Contrat**

Le Client est informé et accepte que Nordnet puisse céder le Contrat à tout tiers ou dans le cadre de toute opération relative à son activité. Dans cette hypothèse, les Parties conviennent que l'obligation d'exécution du Contrat sera transférée au cessionnaire de sorte que Nordnet sera libérée de toute obligation à cet égard à compter du transfert.

## **PARTIE 2. DISPOSITIONS SPECIFIQUES AUX OFFRES DE NORDNET**

1. Descriptif des Offres Vital, Idéal, Ultra
2. Spécificités liées à la technologie
3. Produits et Services
4. Options matériels
5. Options prestations
6. Packs d'Options

### **1. DESCRIPTIF DES OFFRES VITAL, IDEAL, ULTRA ET OPTIONS**

Le contenu des Offres de Nordnet, ainsi que des Options et Packs d'Options est présenté au sein du tableau figurant en annexe 1 des présentes. Les caractéristiques de ces Offres sont fonction de la formule choisie ainsi que de la technologie pour laquelle le Client opte.

### **2. SPECIFICITES LIEES A LA TECHNOLOGIE**

Selon la technologie pour laquelle le Client opte lors de la souscription de l'Offre de Nordnet, outre le contenu de l'Offre pouvant être adapté, la technologie elle-même peut présenter des spécificités.

#### **2.1. 4GFIX**

Zone de couverture : la carte de la Zone de couverture du réseau 4G d'Orange, en France métropolitaine, est consultable à l'adresse : <http://couverture-mobile.orange.fr/mapV3/mobile/>.

Pack d'installation : lot fourni par Nordnet lors de la livraison du Routeur 4G comprenant un support de fixation mural, un guide d'installation et un câble de 20 mètres.

Routeur Extérieur 4G : Matériel consistant en une antenne extérieure permettant de capter le signal 4G, livrée avec son Pack d'installation (comprenant un support de fixation mural, un guide d'installation et un câble de 20 mètres).

Carte SIM : Carte à puce sécurisée, mise à disposition du Client, contenant un microcontrôleur et de la mémoire permettant d'accéder au réseau 4G d'Orange, insérée dans le Routeur Extérieur 4G.

La responsabilité du Client dans le cadre de l'utilisation de la carte SIM, et son retour à l'issue du Contrat, sont soumis aux présentes Conditions Contractuelles. Les communications passées à l'aide de la Carte SIM sont à la charge du Client jusqu'à la date et l'heure de la notification de la perte ou du vol de cette dernière auprès de Nordnet, ou lors de la résiliation effective du Service.

Si la Carte SIM devait être remplacée, Nordnet adressera au Client une nouvelle Carte SIM dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la déclaration de perte ou de vol. Le coût de la Carte SIM et de son envoi seront supportés par le Client, à moins que la défektivité ne soit due à un défaut intrinsèque de la Carte.

Trafic : le volume mensuel de données à échanger (cf.; Espace Client) peut être consommé notamment par l'utilisation de la consultation de sites Internet, l'envoi et la réception de Courriers électroniques ou de toute autre donnée, vidéo... Information de l'évolution de la consommation du volume par l'envoi d'alertes par email (à 50% du volume, puis à 80%, puis à 100%) et/ou par SMS (à 80% du volume, puis à 100%). Au Jour J de chaque mois, le quota de trafic est réinitialisé. Le volume non consommé au cours d'un mois n'est le cas échéant pas reporté sur le mois suivant. Si le volume maximal de trafic est atteint, la connexion sera coupée, jusqu'à la prochaine réinitialisation mensuelle du volume consommé sauf en cas d'achat d'une recharge via l'Espace Client ou en appelant le 3420 (service gratuit + prix appel).

Recommandations : Il est conseillé de limiter les usages consommant un volume important de données, ces derniers ayant un impact sur le volume de trafic.

Résiliation : en complément des dispositions communes, Nordnet pourra de son propre fait, notamment en cas de circonstances économiques non viables, ou suite à une décision d'Orange ou d'une autorité compétente, supprimer tout ou partie de l'Offre ou de ses Options, ou restreindre l'éligibilité au sein du Territoire, pouvant ainsi entraîner la résiliation ou l'évolution des conditions et/ou caractéristiques de l'Offre sur tout ou partie du Territoire, après en avoir averti le Client par écrit un minimum d'un (1) mois (à moins que l'autorité compétente ou l'Opérateur le cas échéant n'exige un délai plus court) avant la mise en œuvre de la modification ou de la suppression.

Les dispositions spécifiques s'appliquent en complément des dispositions communes, et ne peuvent être appliquées indépendamment. Le contenu des Offres, des Options et Packs d'Options sont fonction de l'Offre choisie par le Client et de la technologie pour laquelle il a opté dans ce cadre, selon son éligibilité. Les durées d'engagement et tarifs applicables, sont ceux en vigueur, définis lors de la Commande ou de la Modification du Contrat. En cas de contradiction éventuelle entre les Dispositions communes et les Dispositions spécifiques, les Dispositions spécifiques prévaudront.

### **2.2. SATELLITE**

Zone de couverture : France métropolitaine, sous réserve que l'adresse d'installation soit située au sein de la zone de couverture du satellite Eutelsat KA-HTS (7,2° Est) en bande KA.

Kit Satellite : Matériel composé d'une parabole extérieure bidirectionnelle permettant de recevoir et d'émettre des données Internet à haute vitesse par voie satellitaire, une tête de réception/émission Internet, un modem satellite, un double câble coaxial, un câble connecteur F, un câble Ethernet RJ45, un guide d'installation, un tutoriel, un mât, des renforts anti-vibrations et la visserie adaptée. Tout autre matériel de connexion est réputé incompatible à moins que le Client communique à Nordnet toutes les informations nécessaires à Nordnet pour évaluer la compatibilité du matériel existant dont il disposerait et qu'une telle compatibilité soit identifiée par Nordnet ou qu'un tel matériel soit expressément désigné comme compatible dans les Prérequis. Ce Matériel peut être acheté (le bénéfice d'une subvention peut être appliqué si le Client y est éligible, cf. article 5.3 Subventions) ou loué auprès de Nordnet, selon l'Offre souscrite.

Vérifications préalables complémentaires : le Client doit disposer d'un Kit Satellite compatible avec le satellite Eutelsat KA-HTS (7,2° Est) en Bande KA qui doit être installé dans les conditions requises. Si le Client dispose d'ores et déjà d'un Kit Satellite, il doit vérifier préalablement à sa Commande sa compatibilité avec la technologie employée auprès de Nordnet, et transmettre à Nordnet tout élément permettant d'associer son matériel aux Services et au Matériel associés à l'Offre pour pouvoir en bénéficier.

Il appartient au Client de vérifier que le lieu d'installation n'est pas à proximité de sources électromagnétiques (ex : aéroport), et qu'il dispose bien d'une vue dégagée au sud, dépourvue de tout obstacle, physique ou géographique (ex : immeuble, arbre, mont), pour pointer correctement la parabole et/ou la Tête TV, mais également qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires (ex : copropriété, location/propriétaire, installation classée). En raison des pénuries d'adresses IP, l'adresse IP qui est attribuée dans le cadre de ce Service peut (hors la Souscription de l'Option IP fixe), éventuellement être partagée entre plusieurs utilisateurs de réseau satellitaire.

Restrictions d'usage et débits : le Service d'accès Internet par voie satellitaire (opérateur satellitaire Eutelsat), est basé sur des ressources limitées et lointaines. Des conditions et éventuelles restrictions peuvent à ce titre être imposées comme à tous les utilisateurs du service satellitaire.

En complément des dispositions communes, les débits de l'accès Internet par satellite sont fonction de la polarisation et du pointage corrects du Kit satellite, ainsi que du maintien des Prérequis (ex : évolution de la végétation, construction...).

Les débits peuvent être réduits notamment afin d'assurer une utilisation équitable d'Internet entre les utilisateurs du satellite Konnect et dans un souci de protection des installations des opérateurs, notamment en période de forte sollicitation, voire tout ou partie de l'Offre suspendue en cas :

- D'usage constant de l'accès à pleine capacité,
- D'usage excessif de la bande passante mutualisée entre les utilisateurs de l'accès fourni grâce au satellite Konnect,
- De signalement d'abus,
- D'usage pouvant entraîner un dysfonctionnement du Service ou du réseau de l'opérateur satellitaire, des infrastructures de Nordnet et/ou de l'opérateur satellitaire, ou encore d'un tiers,
- De saturation du réseau satellitaire.

Indépendamment du dépassement de son quota de trafic priorisé visé ci-après, le débit peut être réduit notamment en période de forte sollicitation du réseau par l'ensemble des utilisateurs du réseau de l'opérateur satellitaire. En raison des spécificités et/ou contraintes liées à la technologie de même qu'à l'opérateur satellitaire, le Client est informé que

Le volume du flux dédié aux usages vidéo, quel que soit l'usage ou la plateforme utilisé, est fonction du débit maximum disponible au titre de l'Offre souscrite. Selon l'Offre souscrite, le flux dédié à la vidéo peut varier. Il est dans tous les cas, partagé entre ses différents usages vidéo simultanés sur l'ensemble de ses appareils connectés. Par conséquent, la qualité de vidéo associée pourra également être différente selon l'Offre choisie et le quota de données prioritaires disponibles. Si des mesures de gestion du trafic sont appliquées par Nordnet, les données recueillies à cette occasion seront strictement nécessaires à l'exécution du Contrat, ou au respect par Nordnet de ses obligations légales et/ou réglementaires applicables, ou telles que définies par l'autorité de régulation compétente (ARCEP).

**Trafic priorisé :** le trafic priorisé sur un quota de trafic est défini par mois sur le trafic généré par les utilisateurs du satellite Konnect d'Eutelsat, sous réserve de la charge et des conditions du réseau satellitaire au moment de l'usage, et donc sans capacité garantie. Jusqu'à l'atteinte de ce quota maximum, le trafic utilisé au niveau de l'accès du Client est priorisé sur le trafic généré par les utilisateurs du satellite Konnect d'Eutelsat. Entre 1h et 6h, le trafic consommé n'est pas décompté du volume de données priorisé. Le volume peut être consommé notamment par l'utilisation du Service de Téléphonie fixe par Internet, la consultation de sites Internet, l'envoi et la réception de Courriers électroniques ou de toute autre donnée, vidéo, etc. Au Jour J de chaque mois, le quota de trafic priorisé est réinitialisé. Le volume priorisé non consommé au cours d'un mois n'est pas reporté sur le mois suivant. Si le volume maximal de trafic est atteint, le trafic ne sera plus priorisé par rapport au trafic généré par les utilisateurs du satellite Konnect d'Eutelsat, jusqu'à la prochaine réinitialisation mensuelle du volume consommé. Une baisse des débits alloués pourrait alors être constatée du fait de la dépriorisation du trafic. Suivi consommation sur Espace Client ou en appelant le 3420 (service gratuit + prix appel)

## 2.3. Fibre

### 2.3.1. Définitions

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

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

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

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

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

### 2.3.2. ACCES A L'OFFRE

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

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

#### Validité et éligibilité à l'Offre

La Commande d'une Offre Internet Fibre est réservée pour un usage résidentiel, aux seules personnes situées au sein de la Zone géographique,

dont le logement/local est éligible au réseau Fibre exploité par l'Opérateur concerné.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Vous Vous engagez par ailleurs à effectuer la mise en conformité préalable à vos frais de votre logement ou local et de votre desserte interne, afin de permettre son raccordement au réseau Fibre et par là même son éligibilité

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Activation des Services**

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

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

L'installation ne doit pas être réalisée dans une pièce inappropriée (ex : combles), humide, trop chauffée ou trop froide, non suffisamment aérée.

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

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

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

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

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

Par ailleurs, Vous êtes informé qu'en cas de remplacement d'un Matériel mis à disposition dans le cadre de l'Offre, telle que la NordnetBox, Nordnet pourra éventuellement Vous demander de procéder à une nouvelle activation de ce Matériel via votre Espace Client afin de pouvoir continuer à bénéficier du(des) Service(s) concerné(s).

#### **2.3.3. Débits**

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

Ils sont sujets à limitation notamment :

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

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

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

- En cas d'usage constant de l'accès à pleine capacité,



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

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

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

#### 2.3.4. Restrictions d'usage

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

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

Les activités à risque (impliquant le stockage, la réception ou la transmission de données, de même que la mise en œuvre des applications sensibles ou de grande valeur, nécessitant par exemple un fonctionnement sans défaut, maintenance, ou fluctuation de débits, tel que les équipements de surveillance ou de gestion dans des environnements à risque dont les performances doivent être sans défaut, les installations nucléaires, la navigation et/ou communication aérienne, le contrôle du trafic aérien, les appareils médicaux, ou encore les systèmes de contrôle de la sécurité des biens et des personnes, les systèmes d'armement, etc.) ne peuvent être exercées par le biais de l'Offre.

Nordnet n'ayant pas l'obligation de contrôler la qualité et les usages des Clients ou Utilisateurs de l'Offre, elle ne sera pas tenue de faire une quelconque vérification à ce titre, de sorte qu'il ne peut lui être reproché une inadéquation de l'Offre aux usages réalisés.

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

### 3. PRODUITS ET SERVICES

#### 3.1. Service de messagerie électronique

##### 3.1.1. Adresses et Courriers électroniques

Le Service de messagerie électronique offre selon l'Offre souscrite la possibilité de créer 1 boîte aux lettres électroniques ou jusqu'à 6 boîtes aux lettres électroniques. Le Client peut créer des boîtes aux lettres électroniques de type @nordnet.fr. Le Client est libre de déterminer le nom les composant, à moins que le nom choisi ne soit déjà utilisé par un autre internaute. Nordnet se réserve le droit de ne pas donner suite à une demande de création d'adresse électronique si elle porte ou est susceptible de porter atteinte à l'ordre public, aux droits d'autrui ou aux droits ou à l'image de Nordnet. Nordnet n'est pas tenue de réaliser une quelconque vérification à ce titre. Ainsi s'il est notifié à Nordnet, dès lors que Nordnet ne peut raisonnablement douter du bien-fondé ou de l'exactitude de la notification, ou si Nordnet constate que le nom choisi par le Client est illicite, contraire à l'ordre public, aux réglementations applicables, ou aux Conditions Contractuelles, Nordnet se réserve le droit de bloquer ou de supprimer l'accès à l'adresse concernée sans préavis ni indemnité. Le Client pourra proposer la création d'une nouvelle adresse de Courrier électronique.

Dans certains cas tels qu'un changement de dénomination, de marque, d'un rapprochement de Nordnet avec un autre fournisseur d'accès Internet, etc., le Client pourrait être invité à les modifier dans les conditions qui lui seraient alors précisées.

Dans l'hypothèse où le Client change de fournisseur d'accès Internet, conformément à l'article L. 44-1 du Code des postes et des

communications électroniques, il pourra continuer à avoir accès gratuitement (hors coût lié à votre connexion à Internet) à l'adresse électronique fournie au titre de l'Offre, pour une durée de six (6) mois à compter de la résiliation de cette dernière. A l'issue de ce délai, son adresse électronique sera bloquée et les messages reçus et émis supprimés. Le Client n'aura plus accès aux services « Votre messagerie » et « MobileMail ». Il convient de les sauvegarder au préalable et régulièrement.

##### 3.1.2. Consultation de vos Courriers électroniques

Le Client dispose de plusieurs moyens de consulter ses messages :

- un Service en ligne de messagerie appelé « Votre messagerie », accessible à l'aide de ses Identifiants de messagerie, à partir du site [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com), depuis notamment un ordinateur connecté à Internet équipé d'un navigateur.
- Un Service en ligne de messagerie appelé « MobileMail accessible via un appareil mobile (Smartphone ou Tablette) Android.
- Via le paramétrage de son logiciel de messagerie sur votre ordinateur, Tablette ou Mobile Android.

Ces Services ne sont pas nécessairement reliés entre eux. Si le Client consulte ses Courriers électroniques à partir de l'un d'eux, ils peuvent être automatiquement téléchargés, et il ne pourra pas les visualiser à partir d'un autre de ces Services, sauf à effectuer un transfert manuel.

Il convient d'être vigilant. L'identité de l'expéditeur d'un Courrier électronique peut être usurpée ou le contenu de ce dernier modifié entre son expédition et sa réception du fait d'un acte malveillant : spamming (envoi massif de courriers électroniques non sollicités), phishing (hameçonnage), ...

##### 3.1.3. Acheminement des Courriers électroniques

Nordnet se réserve le droit de ne pas envoyer ni acheminer, vers ou depuis l'adresse électronique, les messages d'une taille supérieure à 50 Mo (cinquante Méga Octets). Le Client et/ou l'expéditeur du message sera averti alors de leur non délivrance.

La délivrance d'un Courrier électronique est en principe quasi-instantanée. Toutefois, il peut arriver, pour des raisons indépendantes de la volonté de Nordnet liées à la nature du réseau Internet ou à l'action d'autres fournisseurs d'accès Internet ou intermédiaires, que la transmission d'un Courrier électronique puisse être différée dans le temps. Sauf si sa faute est avérée, Nordnet ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'un quelconque retard. Si la correspondance du Client revêt un caractère important, Nordnet recommande d'une manière générale de doubler l'envoi du Courrier électronique par l'envoi d'un courrier papier.

##### 3.1.4. Stockage des Courriers électroniques

Le Client dispose d'un espace de stockage, sur nos serveurs, limité à deux (2) Gigaoctets par adresse électronique. Une fois l'espace maximal atteint, à défaut de téléchargement par le Client ou l'Utilisateur des Courriers électroniques qui lui sont destinés, les nouveaux Courriers électroniques reçus ne pourront être stockés et donc reçus. Il appartient au Client donc de télécharger régulièrement les messages qui lui sont adressés et de veiller à conserver l'espace suffisant sur sa boîte de réception.

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

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

##### 3.1.5. Services de protection du Service de messagerie (hors l'Offre Vital)

Les adresses de Courriers électroniques mises à disposition par Nordnet dans le cadre de l'Offre souscrite bénéficient d'une protection antivirus et antispam ayant pour objet d'aider le Client à filtrer les Courriers électroniques dangereux et/ou indésirables sous réserve que les Courriers électroniques transitent effectivement par les serveurs de Nordnet (selon le paramétrage choisi par le Client pour son système de messagerie). Ces

Services associés ne protègent pas votre ordinateur ou appareils connectés à Internet et leurs applicatifs dans leur ensemble.

Tout logiciel aux fonctionnalités équivalentes, limité ou non au Service de messagerie, installé sur votre ordinateur ou appareils connectés à Internet peuvent éventuellement entrer en conflit avec les Services antivirus et/ou anti spam de messagerie proposés par Nordnet.

Aucun dispositif de sécurité informatique ne procure une protection absolue à son Utilisateur. Le Service antivirus de messagerie de Nordnet est à même d'identifier les virus connus. En cas de détection d'un virus, le Courrier électronique concerné ne sera pas acheminé et sera supprimé. Si le Client est destinataire d'un tel message, Nordnet lui adressera un Courrier électronique d'alerte.

Si le Service antispam de Nordnet considère l'un des Courriers électroniques reçus par le Client 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 :-( . Il est conseillé de vérifier qu'un Courrier électronique « légitime » ne figure pas parmi les Courriers électroniques indiqués comme étant probablement des spams, avant de les supprimer.

Il appartient ainsi au Client de vérifier le relevé des Courriers électroniques présentés comme indésirables par l'Anti-spam afin de vérifier leur nature et la possible réception d'un Courriel attendu.

### 3.2. Service de téléphonie fixe

Téléphonie fixe par Internet ou Service de Téléphonie par Internet ou Service (ou Téléphonie) VoIP : service permettant au Client de se raccorder au réseau de téléphonie sur IP, d'émettre des appels vers les destinations identifiées et/ou opérateurs compatibles à l'aide d'un téléphone fixe DECT relié via la NordnetBox (selon le modèle de NordnetBox le téléphone fixe devra comporter une base DECT) et de recevoir des appels téléphoniques émis via les opérateurs disposant d'un réseau compatible.

Selon l'Offre ou l'Option souscrite, le Client pourra le cas échéant passer des appels en illimité vers les numéros fixes de France métropolitaine de type 01, 02, 03, 04, 05 et numéros IP de type 09 (hors numéros courts et numéros spéciaux majorés), les numéros de téléphones fixes de l'étranger (cf. destinations internationales visées en Annexe).

Dans le cadre de certaines Offres ou Option, le Client pourra également appeler en illimité les téléphones mobiles français métropolitains (de type 06 et 07) et étrangers (cf. destinations internationales visées en Annexe).

Toute communication à la consommation ou hors forfait le cas échéant sera facturée à la seconde, en fonction des destinations et/ou tarifs d'appels afférents, auquel s'ajoute un coût de mise en relation, variable en fonction de la destination de l'appel ou du numéro spécial ou court appelé. Les destinations, tarifs et coûts de mise en relation applicables sont définis sur le Site Nordnet, et en Annexe 1 des présentes. En complément, un coût de service, défini par votre correspondant, pourra également être facturé, pour tout appel vers les numéros courts ou spéciaux majorés. Il est précisé que les appels sont limités à quatre (4) heures de communication par appel (au-delà, il suffit de raccrocher et de rappeler le correspondant).

Le Client bénéficie également d'une messagerie vocale (en composant le 888 à partir de sa ligne téléphonique fixe VoIP ou par email selon le paramétrage qu'il choisit sous réserve le cas échéant de son(s) logiciel(s) de sécurité informatique), de la consultation du journal des numéros appelés (les 4 derniers chiffres étant masqués), et du suivi de sa consommation sur son Espace Client.

#### 3.2.1. Ligne téléphonique IP/utilisation du Service de Téléphonie fixe par Internet

Un numéro de téléphone de type 09 sera attribué au Client par Nordnet au titre du Service de Téléphonie fixe par Internet, à moins qu'il ne choisisse de porter son numéro de téléphone fixe actuel selon la procédure de portabilité visée à l'article 3.2.3 des présentes.

Cette ligne téléphonique permet au Client de recevoir des appels moyennant le coût des appels (selon l'opérateur de l'appelant). La qualité de l'écoute et de la communication en général peut être moindre sur une ligne VoIP par rapport à la qualité d'une ligne téléphonique classique. De plus, dans le cadre d'une transmission par satellite, le service de téléphonie subit les contraintes liées à cette technologie : temps de transit de la voix, perturbations liées aux conditions météorologiques, réduction de débit, etc.

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

Le Client est informé qu'il est susceptible de figurer au sein des différents services d'annuaires universels, à moins d'avoir notifié son opposition à Nordnet lors de la Souscription de l'Offre ou par la suite, s'il le souhaite (cf. article 24 « Contacts et Notifications »).

L'utilisation du Service VoIP ne peut se faire que dans le cadre d'un usage résidentiel normal, via la NordnetBox. Il ne pourra en aucun cas être relié à un appareil de type standard téléphonique, télécopie, alarme, terminal de paiement électronique (TPE), service de protection des personnes, etc. (pour en savoir plus veuillez le Client peut se reporter aux conditions d'utilisation du service concerné). A défaut, il s'expose à ce que le Service relié ne fonctionne pas correctement.

**IMPORTANT :** Dans le cadre du Service de téléphonie fixe, les appels vers les numéros d'urgence (tels que, par exemple, services de police, pompiers, SAMU, etc.) sont automatiquement dirigés vers le centre de traitement lié au code postal d'installation indiqué par le Client à Nordnet. Le Client doit impérativement nous informer de toute modification de ce code postal afin d'éviter tout défaut d'acheminement de l'appel (notamment dans le cadre d'une Offre bénéficiant de la technologie Satellite ou 4GFIX). Il est recommandé de maintenir une seconde ligne téléphonique en complément de celle qui est fournie au Client dans le cadre du Service VoIP, notamment en cas d'opérations de maintenance pouvant entraîner l'indisponibilité temporaire de la ligne de téléphonie fixe.

#### 3.2.2. Accès au Service de Téléphonie fixe (par Internet)

La NordnetBox mise à disposition dans le cadre de l'Offre est pré-paramétrée pour fonctionner avec le Service de Téléphonie fixe.

L'accès à ce Service nécessite que votre téléphone fixe DECT compatible (pouvant selon l'Offre choisie être souscrit en Option de l'Offre) soit sous tension et qu'il soit relié à la NordnetBox, elle-même reliée au démodulateur satellite dans le respect des spécifications et modalités décrites dans la documentation jointe au Kit Satellite ou sur demande auprès de Nordnet (cf. article 24 « Contacts et Notifications » des présentes). Selon le modèle de NordnetBox mis à votre disposition et/ou l'Offre souscrite, il peut être nécessaire que votre téléphone fixe doive disposer d'une base DECT qui lui soit propre. Le Client est invité à consulter la page Assistance du Site Nordnet.

#### 3.2.3. Portabilité de votre numéro de téléphone fixe

Un numéro de téléphone fixe peut être porté jusqu'à quarante (40) jours après la résiliation de l'offre de téléphonie fixe. Si le Client souhaite conserver son numéro de téléphone fixe actuel, il lui suffit d'appeler le 3179 ou le 08 05 03 00 23 lorsque la ligne n'est plus active (service et appel gratuits) depuis la ligne qu'il souhaite conserver, pour obtenir son Relevé d'Identité Opérateur (RIO). Le Client contacte ensuite Nordnet au 3420 (service gratuit + prix appel), et suit la procédure qui lui sera indiquée. Si nécessaire, Nordnet pourra demander au Client l'envoi de justificatifs complémentaires afin de finaliser sa demande de portabilité. Sa demande sera alors réalisée par notre prestataire de téléphonie sous la condition suspensive que le Service d'Accès Internet ait été mis en service par l'opérateur satellitaire. A défaut, le délai pour y procéder sera dès lors prolongé d'autant.

Par cette demande, dans le respect des principes définis par l'ARCEP, le Client autorise alors Nordnet et, par son intermédiaire, son prestataire de téléphonie Keyyo, à effectuer les formalités nécessaires et à solliciter auprès de son opérateur actuel la portabilité technique de son numéro ainsi que la résiliation de son service de téléphonie et des services dont ladite ligne serait le support et qui ne pourraient être délivrés sans elle. Il restera cependant tenu du règlement des factures et des formalités à sa charge auprès de ce dernier, et notamment la résiliation des services autres que téléphoniques non directement liés à la ligne portée. Le Client est informé que son numéro pourra éventuellement être inaccessible pendant la durée des opérations de portabilité. A toute fin utile, il est précisé que la portabilité ne fera l'objet d'aucune facturation spécifique.

En cas de portage de son numéro de téléphone fixe vers Nordnet à la demande du Client, une fois la demande reçue et validée par cette dernière, le portage sera réalisé dans les délais impartis par l'ARCEP, sous réserve de l'éligibilité et du raccordement à l'Offre d'accès Internet souscrite, à moins qu'il n'ait demandé à décaler l'opération à une date ultérieure. Le point de départ du délai de portage sera la validation de la demande éligible de portabilité par Nordnet, ou la date ultérieure qu'il aura indiquée ou la date de raccordement de son logement ou local (si la technologie sous-

tendant l'Offre d'accès Internet le nécessite) par le technicien mandaté par l'Opérateur en cas de la gestion du réseau concerné et/ou de livraison du Service d'accès Internet.

En cas de retard du portage de son numéro de téléphone vers Nordnet, qui n'aurait notamment pas pour origine l'inéligibilité de la demande de portabilité, le fait d'un tiers, une demande ou une faute du Client ou le cas échéant de la personne le représentant, le défaut d'éligibilité ou de raccordement de son logement ou local au réseau sous-tendant l'Offre souscrite incluant le Service de téléphonie, ou encore l'indisponibilité du Service d'accès Internet, y compris en cas de blocage, de suspension, de maintenance ou de cessation du Contrat, sous quelque forme que ce soit, et dont Nordnet serait seule responsable, le Client pourra demander à Nordnet (cf. article 24 « Contacts et Notifications ») de l'indemniser à ce titre. Le montant de l'indemnité s'élèvera alors à un cinquième du prix mensuel de l'Offre souscrite par jour de retard. Le retard s'entend du délai allant du jour suivant l'expiration du délai de portage maximum défini par l'ARCEP jusqu'au jour au cours duquel la gestion du numéro porté est effective auprès du prestataire de téléphonie de Nordnet, permettant le rétablissement du Service de téléphonie.

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

La demande de portabilité sortante du numéro de téléphone fixe du Client auprès d'un opérateur tiers vise à conserver votre numéro de téléphone fixe auprès de cet opérateur pour la ligne identifiée. Cette demande de portabilité n'équivaut pas à une demande de résiliation de la part du Client de l'Offre souscrite, cette dernière ne s'appuyant pas sur la ligne fixe fournie au titre de l'Offre qui en constitue un accessoire et pouvant être délivrée indépendamment de sa ligne téléphonique fixe et hors la portabilité de sa ligne téléphonique. Si le Client souhaite résilier l'Offre, il est tenu de procéder à la résiliation de l'Offre souscrite dans les conditions définies aux présentes.

Le Client garantit Nordnet contre toutes conséquences dommageables qui pourraient résulter de sa demande de portabilité, notamment en cas de réclamation, action, plainte, et plus généralement de mise en responsabilité devant quelle que juridiction que ce soit, et en ce compris par tout tiers.

### 3.3. Produits de sécurité

Définitions :

Appareil : terminal mobile (Tablette ou Smartphone sous Android) ou ordinateur (PC ou MAC), sur lequel peut être installé un Produit de sécurité.

Éditeur : personne éditant le Produit, soit BitDefender pour la Suite de sécurité Securitoo et Nordnet pour le Contrôle Parental, ainsi qu'éventuellement toute autre personne ayant fourni un logiciel ou une application sous licence intégré(e) au Produit. Leurs coordonnées figurent au sein des Licences de Produits afférentes.

Vérifications préliminaires

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

- L'Appareil répond à la configuration minimale requise pour l'utilisation du Produit et aux Prérequis,
- L'absence de logiciels aux fonctionnalités équivalentes, lesquels pourraient perturber ou neutraliser l'installation du Produit,
- L'absence d'éléments malveillants : virus, vers....

Précautions d'emploi

Aucun Produit de sécurité proposé par Nordnet ne procure une protection absolue, notamment lorsque les logiciels ou applications installés sur l'Appareil sur lequel le Produit est installé, en particulier les systèmes d'exploitation, présentent une faille de sécurité.

Il est donc prudent et conseillé :

- D'effectuer régulièrement les mises à jour de ses logiciels, applications (notamment de son système d'exploitation), et Produits,
- De veiller aux téléchargements effectués sur son Appareil
- De respecter les configurations minimales requises,

- De réaliser des sauvegardes régulières de l'ensemble des fichiers, documents, images, messageries, calendrier, contacts, favoris, etc. contenus dans son Appareil

Paramétrage

Le Client a la possibilité de paramétrer les fonctionnalités du Produit de Sécurité, pour chacun des Appareils sur lequel le Produit a été installé ou en fonction des groupes d'Utilisateurs qu'il aura déterminés, afin de choisir un niveau de protection plus ou moins élevé. Toutefois, plus le niveau de protection paramétré sera bas, plus le système sera vulnérable aux malveillances. Le paramétrage des Produits est réalisé sous votre responsabilité.

Le niveau de protection le plus élevé peut empêcher la consultation de pages Internet ou le fonctionnement de logiciels ou produits.

Le Client doit mettre en place des règles de gestion de votre messagerie pour utiliser au mieux, les fonctionnalités de l'Anti-spam.

Le Client accepte que Nordnet, notamment en cas d'attaque virale importante, ait la faculté de modifier les règles de la Suite de Sécurité Securitoo, afin de limiter au maximum les risques d'intrusion et d'infection des Appareils sur lesquels le Produit de Sécurité est installé.

Dans la mesure du possible, Nordnet avertira le Client de la modification de ces règles. Le Client en informe les Utilisateurs des Appareils.

#### 3.3.1. Contrôle parental

**Définition :**

Contrôle Parental : Produit permettant de vérifier et de filtrer, selon des règles prédéterminées, le contenu de tout ou partie de sites Internet pouvant être sollicités par les Utilisateurs de l'ordinateur du Client lors de leur navigation sur le réseau Internet.

**Fonctionnalités**

Contrôle Parental Installation gratuite, pour la durée de l'Offre, du logiciel de Contrôle parental, téléchargeable depuis l'Espace Client sur un Ordinateur sous Windows. Utilisation dans le cercle familial uniquement, pas d'usage professionnel, associatif ou scolaire. Paramétrage en configuration standard par défaut. Le Client peut paramétrer le Produit selon ses besoins. Selon le paramétrage, le Produit, filtrera les url sollicitées par les différents Utilisateurs de l'Appareil sur lequel il est installé, et analysera en temps réel les url sollicitées par l'Utilisateur, et interdira leur visualisation, bloquera l'usage de certains ports, permettra un contrôle horaire de la navigation.

Le Client dispose, dans le cadre du Contrôle Parental, de la possibilité de

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

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

**Consignes**

Le Client prend les mesures appropriées pour protéger le jeune public des contenus visualisables sur le réseau Internet. Il peut installer gratuitement, pour la durée de l'Offre, son logiciel de Contrôle parental, téléchargeable depuis l'Espace Client. Le Contrôle Parental est réservé à une utilisation dans le cercle familial, à l'exclusion de tout usage professionnel, associatif ou scolaire.

Par défaut, le Produit de Contrôle Parental, édité par Nordnet, est paramétré en configuration standard. Selon le paramétrage choisi par le Client, le Produit, installé sur un Appareil de type PC :

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

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

Le Client dispose, dans le cadre du Contrôle Parental, de la possibilité de

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

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

### 3.3.2. Suite de sécurité Securitoo

#### **Définitions**

**Anti-bannière** : permet de bloquer l'affichage de fenêtres publicitaires intempestives lors de la navigation sur Internet.

**Anti-spam** : analyse les Courriers électroniques reçus, afin d'identifier d'éventuels spams au regard des bases de données du Produit.

**Anti-spyware** : évite l'installation de logiciels détectés comme étant des spywares (logiciels espions ayant pour objet de connaître les opérations réalisées sur un ordinateur et les identifiants).

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

**Antivol** : fonctionnalité de la suite de sécurité Securitoo (uniquement dans sa version Smartphone/Tablette Android et iOS), pouvant varier selon qu'elle est installée sur un Smartphone ou une Tablette), permettant d'effectuer différentes actions à distance, comme de verrouiller votre Appareil mobile, de supprimer à distance tout ou partie des données qu'il comporte, de recevoir sa localisation GPS, de prendre une photographie furtive si votre Appareil mobile est équipé d'un appareil photo frontal, et d'être informé par Courrier électronique ou SMS si une autre carte SIM est insérée dans votre Smartphone. Elle n'est efficace qu'une fois les instructions reçues par l'Appareil mobile perdu ou volé, sous réserve que ce dernier soit actif et connecté à Internet.

L'envoi des instructions à l'Appareil Mobile pour l'exécution des actions à distance est effectué par le Client, par l'interface [antivol.securitoo.com](http://antivol.securitoo.com), ou par l'envoi à l'Appareil d'un SMS contenant ladite action, rédigée comme indiqué sur le Site Nordnet, onglet « Securitoo Mobile », rubrique « Informations techniques ».

**Filtrage des SMS/MMS et des appels** : fonctionnalité de la Suite de sécurité Securitoo (uniquement dans sa version Smartphone), permettant

de rejeter les appels émanant des personnes identifiées par le Client, et de supprimer automatiquement les SMS/MMS qui lui sont adressés.

**Firewall** : fonctionnalité de la Suite de sécurité (uniquement dans sa version PC), permettant de contrôler l'intégrité des applications et de filtrer les données, circulant entre l'Appareil du Client et un réseau externe, en vue de neutraliser, une fois détectées, les tentatives d'intrusion de l'extérieur, et de contrôler les accès vers l'extérieur, afin de bloquer les communications non autorisées depuis ou vers l'(les) Appareil(s) sur le(s)quel(s) le Produit est installé.

**Licence** : conditions contractuelles déterminées par l'Éditeur d'un Produit de sécurité, liant directement ce dernier au Client, accessibles au sein des Conditions particulières applicables aux Produits de sécurité sur le Site Nordnet, rubrique Conditions contractuelles.

**Produit(s) de sécurité** : Contrôle Parental et/ou Suite de Sécurité Securitoo.

**Protection bancaire** : fonctionnalité de la Suite de Sécurité Securitoo (uniquement dans ses versions PC et MAC), permettant selon le navigateur utilisé, d'user d'un clavier virtuel au lieu du clavier physique de l'ordinateur et de limiter l'interception des données ainsi saisies.

**Protection enfants** : fonctionnalité (uniquement dans sa version PC ou MAC), permettant de limiter l'usage de l'accès Internet à partir de l'Appareil sur lequel le Produit est installé (durée de navigation, horaires), et de vérifier et de filtrer, selon des règles prédéterminées, le contenu de tout ou partie de sites Internet pouvant être sollicité par les Utilisateurs de l'Appareil lors de leur navigation sur le réseau Internet.

**Protection de la navigation** : fonctionnalité de type « anti-phishing » empêchant l'accès aux sites Internet identifiés par le Produit comme étant malveillants (ex : tentative de phishing).

**Protection de la vie privée** : fonctionnalité de la Suite de Sécurité Securitoo (uniquement dans sa version Smartphone), permettant de masquer les informations relatives aux contacts de votre choix (nom des contacts, historique des appels, SMS, etc.), à l'aide de l'Identifiant défini par l'Abonné lors de l'installation du Produit et selon le paramétrage choisi par ce dernier.

**Smartphone** : téléphone mobile Android et iOS comportant des fonctions de communication, informatiques, multimédia, etc.

**Tablette** : tablette numérique Android et iOS comportant des fonctions de communication, informatiques, multimédia, etc.

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

#### ***Fonctionnalités de la Suite de sécurité Securitoo***

Le Produit protège l'appareil du Client connecté à Internet. Produit installé avec une clé d'activation unique sur cinq appareils différents maximum (Ordinateur sous Windows, Mac, Tablette ou Smartphone sous Android et iOS). Si plusieurs Utilisateurs d'un Appareil souhaitent utiliser le Produit, installation par profil Utilisateur peut être nécessaire.

Les fonctionnalités du produit accessibles, selon la version installée sur votre appareil et sa compatibilité, sont disponibles sur [nordnet.com](http://nordnet.com), et sur [assistance.nordnet.com](http://assistance.nordnet.com).

Ces Produits, hors le cas particulier du Contrôle Parental, ont pour objet de limiter les risques d'intrusion et/ou d'infection de l'Appareil du Client, notamment par un élément malveillant.

Compte tenu de la haute technicité mise en œuvre et des caractères particuliers que présentent notamment les éléments malveillants, techniques frauduleuses ou de pistage (apparition régulière, mutations, caractères polymorphes), les Produits de Sécurité sont fournis « en l'état » sans autre garantie que celles proposées au titre du Produit. Leur identification est basée sur la conjonction de différentes techniques permettant de considérer avec une probabilité suffisante que les éléments sont malveillants, frauduleux, ... Les Produits peuvent bloquer des éléments qui ne le sont pas, ou à l'inverse pourraient ne pas en identifier certains.

L'installation d'un Produit peut nécessiter la désinstallation de tout logiciel aux fonctionnalités équivalentes qui pourrait avoir été préalablement installé sur l'appareil. A défaut, le Client ne bénéficiera plus de la solution précédente.

#### ***Activation des produits - installation***

Les Produits de sécurité ayant pour fonctionnalités principales la protection contre les éléments malveillants n'ayant pas d'effet sur les éventuels éléments malveillants présents sur le système d'un Appareil

avant son installation, si un élément malveillant est déjà présent lors de l'installation, il est possible que :

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

L'installation des Produits se fait sur le nombre maximum d'Appareils ou de profils Utilisateurs défini.

Dès que la Commande comprenant l'Antivirus Securitoo sera complète et valide, le Client recevra de la part de Nordnet les modalités d'installation et les Identifiants ou clé d'activation permettant le téléchargement et l'installation du Produit sur l'Appareil concerné compatible.

Une fois le Produit installé, il devra être activé par l'intermédiaire d'une connexion Internet, pour chacun des Appareils sur lesquels le Produit a été installé. Nordnet ne pourra être tenue pour responsable notamment d'un quelconque dommage résultant d'une installation non conforme du Produit par vos soins.

Si le Client installe le Produit sur un Appareil au-delà du nombre maximum d'installation autorisé, le Produit sera désactivé de l'un des Appareils sur lequel il a préalablement été installé et une réactivation de la clé peut le cas échéant être nécessaire en contactant Nordnet (cf. article 24 « Contacts et Notifications » des Conditions Contractuelles).

### 3.4. Presse Numérique

Dans le cadre de l'Offre Ultra, le Client bénéficie d'un Service en ligne de Presse Numérique. Une fois le titre de presse téléchargé sur son appareil connecté, il pourra accéder, avec ou sans connexion Internet, à un catalogue de titres de presse à partir de son ordinateur, smartphone ou tablette compatible ou via l'application Cafeyn.

Pour activer le Service, il est nécessaire que le Client crée un compte auprès de notre partenaire Cafeyn depuis le site [www.cafeyn.co](http://www.cafeyn.co) en renseignant le code d'activation affiché au sein de son Espace Client, rubrique « Presse ».

Les éditeurs et titres de presse sont susceptibles d'évoluer, Nordnet étant tributaire des droits accordés par les ayants-droit au partenaire éditant ce Service. La liste des titres de presse est consultable à partir de l'adresse suivante : <https://www.cafeyn.co/fr/nordnet/catalog>.

### 3.5. Wibox TV

#### 3.5.1. Définitions

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

Extension : service complémentaire au Service Wibox.tv, souscrit le cas échéant en complément de Wibox.tv.

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

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

Multicast (ou « Multidiffusion ») : mode de diffusion d'un émetteur (source unique) vers un groupe de récepteurs, selon le choix de Nordnet ou d'un(des) éditeurs de chaînes TV.

Wibox.tv : Service, souscrit en complément de l'Offre principale, permettant la réception de contenus télévisuels via un décodeur TV mis à disposition pour la durée de l'abonnement, incluant l'application Wibox.TV.

OTT (« Over-the-top ») : méthode de diffusion de vidéos utilisant une partie de la bande passante de la connexion Internet, selon le choix de Nordnet ou d'un(des) éditeurs de chaînes TV. Les chaînes TV diffusées en

OTT peuvent être visualisées via l'(les) application(s) mobile(s) Wibox.TV sous réserve de leur validation et maintien sur l'Apple store et à terme sur Google Play.

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

TNT (« Télédiffusion Numérique Terrestre ») : mode de télédiffusion fondée sur la diffusion de signaux de télévision numérique.

#### 3.5.2. Prérequis

Wibox.TV peut être incluse ou souscrite en complément en option de l'Offre souscrite. Elle ne sera accessible qu'après traitement de la commande complète et valide par Nordnet, la mise en service de l'Offre principale, et de l'utilisation du(des) décodeur(s) Wibox.TV, mis à votre disposition dans le cadre du Service, que Vous aurez préalablement correctement installé(s), raccordé(s) et mis en service.

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

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

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

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

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

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

#### 3.5.3. Souscription, Durée et Résiliation des Bouquets et Extensions

Les Bouquets sont souscrits via votre écran relié au décodeur TV, et les Extensions, par les moyens autorisés par Nordnet et notamment via le Site Nordnet ou un appel au 3420 (service gratuit + prix d'appel) ou l'Espace Client,

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

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

Par exception aux modalités de résiliation définies de manière générale aux Conditions Contractuelles applicables à l'Offre d'accès Internet Fibre que Vous avez souscrite, la résiliation d'une Extension ou d'un Bouquet

TV s'effectue en appelant le 3420 (service gratuit + prix d'appel) ou par écrit (via le formulaire de contact du Site Nordnet (moyen de communication privilégié) ou par courrier adressé à Nordnet). La résiliation de L'Option WiBox.tv, comme de toute Extension ou Bouquet TV sera prise en compte par Nordnet dans les dix (10) jours suivant sa réception Toutefois, sauf information contraire, Vous bénéficierez du service concerné jusqu'à l'issue du mois au cours duquel la résiliation est devenue effective.

La résiliation d'un Bouquet TV ou d'une Extension n'entraîne pas la résiliation de WiBox.TV (si elle est souscrite en option de l'Offre principale), ni de l'Offre principale souscrite ou d'un autre Bouquet TV ou Extension. Par contre, la résiliation de l'Option WiBox.TV emporte la résiliation de ces derniers, et la résiliation de l'Offre Internet Fibre emporte la résiliation de l'ensemble.

#### 3.5.4. Matériel(s)

Nordnet met à votre disposition, dans le cadre du Service, un décodeur TV ou deux (2) le cas échéant, en cas de souscription à l'Extension « Second décodeur WiBox.TV ».

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

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

#### 3.5.5. Utilisation

WiBox.TV est définie pour un usage résidentiel.

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

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

Par ailleurs, WiBox.TV permet au Client d'enregistrer tout ou partie du contenu TV, sous réserve de la restriction exposée ci-avant. Tout enregistrement des programmes TV le cas échéant est fait à votre initiative et sous la responsabilité du Client. S'agissant d'œuvres protégées, le Client ne pourra dès lors n'en faire d'usage qu'à des fins strictement privées, dans le cercle restreint de famille. Le Client ne pourra à ce titre aucunement relayer l'œuvre ou l'enregistrement notamment sur tout réseau de communications électroniques, dont Internet, ou plus généralement la(les) mettre à disposition du public pour quelque moyen que ce soit. A défaut, Le Client s'exposerait à d'éventuelles poursuites par tout ayant-droit concerné, sociétés de gestion de droits ou autorités compétentes, sans préjudice de mesures qui pourraient être mises en œuvre sur demande des autorités ou juridictions compétentes en application de la réglementation en vigueur. Le piratage nuit à la création artistique. Le Client est invité à se reporter également aux dispositions communes relatives à l'ARCOM (regroupant les autorités précédemment dénommées sous les noms de HADOPI ET CSA).

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

#### 3.5.6. Services inclus

WiBox.TV Vous permet notamment d'accéder à un Service de télévision.

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

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

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

WiBox.TV permet également d'accéder aux services suivants :

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

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

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

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

#### 3.5.7. Extensions et Bouquets TV

WiBox.TV permet de souscrire à certaines Extensions et/ou Bouquets TV, payant(e)s, non inclus(e)s dans le Service WiBox.tv.

##### *Extensions*

Les caractéristiques des Extensions et les conditions tarifaires qui leur sont applicables sont présentées sur le site [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com) et/ou sur demande adressée auprès de Nordnet (cf. article 24 « Contacts et Notifications » des dispositions communes des Conditions Contractuelles).

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

Le multi-écrans : WiBox.tv inclut la diffusion en simultané de programmes différents sur deux équipements. L'Extension « Multi-écrans » permet la diffusion en simultané de programmes différents sur quatre équipements : soit le décodeur TV, et jusqu'à deux à trois équipements supplémentaires via l'application WiBox.tv mobile pour les appareils compatibles avec le système d'exploitation iOS, et à terme Android™ sous réserve de la validation des applications WiBox.tv par les plateformes concernées et de la diffusion des chaînes en OTT.

##### *Bouquets TV*

Dans le cadre du Service WiBox.TV, le Client peut choisir de souscrire à des Bouquets TV, Vous permettant de visionner les chaînes TV ainsi proposées depuis le décodeur WiBox.TV.

Si le Client souhaite en bénéficier, il peut souscrire aux Bouquets TV en se rendant sur la(les) page(s) dédiée(s) depuis l'interface du décodeur TV. Les caractéristiques et tarifs des Bouquets TV y sont renseignés.

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

Le Bouquet TV souscrit sera fourni par mois calendaire (excepté le premier mois fourni au prorata temporis à compter de la souscription), et sera reconduit tacitement pour une durée identique, chaque mois, sauf résiliation de votre part au cours de ce mois adressée à Nordnet en appelant le 3420 (service gratuit + prix d'appel) ou, le cas échéant, par écrit par le biais de la rubrique « Nous contacter » de votre Espace Client (moyen de communication privilégié) ou aux coordonnées définies à l'article des Conditions Contractuelles applicables (cf. article 24 « Contacts et Notifications » des dispositions communes des Conditions Contractuelles).

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

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

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

#### **3.5.8. Facturation**

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

#### **3.5.9. Code parental et code achat**

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

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

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

- Moins de 10 ans : Lorsqu'un programme comporte des scènes qui risquent de choquer les plus jeunes ou lorsque le sujet abordé risque de les perturber.
- Moins de 12 ans : Lorsqu'un programme risque de perturber les repères d'un enfant de moins de 12 ans, notamment parce qu'il recourt de façon répétée à la violence physique ou psychologique, ou évoque la sexualité adulte.
- Moins de 16 ans : Lorsqu'un programme risque de perturber les repères des moins de 16 ans, notamment les programmes érotiques ou ceux qui présentent des scènes de violence particulièrement impressionnantes.

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

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

Par ailleurs, à l'aide du « code achat » que le Client aura préalablement défini, il pourra également choisir de bloquer l'accès à certains contenus proposés en complément du Service WiBox.TV, tels que les Bouquets TV.

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

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

Bien que les codes achat et parental soient paramétrés, l'usage de WiBox.TV, des Extensions et Bouquets TV reste sous le contrôle, la responsabilité et la vigilance du Client.

### **3.6. Forfait de téléphonie mobile**

#### **3.6.1. Définitions**

Carte SIM (Subscriber Identity Module) ou « module d'identité de l'abonné » : Carte à puce sécurisée contenant un microcontrôleur et de la mémoire permettant d'accéder à un réseau mobile.

Code PUK : Code composé de 8 chiffres Vous permettant de débloquent votre téléphone après 3 mauvaises saisies de votre code d'accès à la Carte SIM de votre téléphone mobile (code PIN).

DROM : Départements et Régions d'Outre-mer dont le détail est indiqué au sein de l'Annexe tarifaire.

Internet Mobile : Service permettant au Client de naviguer sur Internet à partir d'un téléphone mobile compatible, dont les échanges sont comptabilisés en kilo-octets (Ko) ou en mégaoctets (Mo) par mois, Service également dénommé « Données Internet ».

GSM (Global System for Mobile Communications) ou « système global pour les communications mobiles » : Norme européenne de radiotéléphonie numérique.

MMS (Multimedia Messaging Service) ou « service de messagerie multimédia » : Système permettant d'émettre et de réceptionner des messages multimédia (transmission de photos, d'enregistrements audio et/ou vidéos).

Forfait Mobile : Offre MVNO proposée par Nordnet, s'appuyant sur le réseau Orange, permettant notamment d'émettre et de recevoir des appels, des SMS et MMS, et d'échanger des Données Internet, via un téléphone mobile.

Opérateur technique : Société qui assure la conception, la construction et l'exploitation du réseau mobile. L'Opérateur technique de Nordnet dans le cadre des Offres Mobile est la Société Orange.

Roaming (itinérance) : Faculté pour le Client de pouvoir appeler ou être appelé, émettre et recevoir des SMS et MMS, échanger des Données Internet via le réseau d'un autre opérateur lorsque le Client se trouve à l'étranger, dans une zone qui n'est pas couverte par l'Opérateur technique. La liste des pays et des tarifs applicables est disponible en Annexe des présentes.

SMS (Short Message Service) ou « service de message court » : Système permettant d'émettre et de réceptionner de courts messages textuels via des ondes électromagnétiques.

WAP (Wireless Application Protocole) ou « protocole de communication sans fil » : Standard d'accès à des services en ligne depuis des terminaux sans fil (notamment pour téléphones mobiles) pour la gestion de programmes sur ces terminaux.

WEB (World Wide Web ou www.) : Système hypermédia permettant d'accéder à des ressources du réseau Internet.

Zone de couverture : Zone au sein de laquelle est accessible le réseau de l'Opérateur technique, et est émis le Service et l'Offre Mobile, soit en France métropolitaine vers la France métropolitaine. La carte de la Zone de couverture du réseau Orange, en France métropolitaine, est consultable à l'adresse : <http://couverture-mobile.orange.fr/mapV3/mobile/>.



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

### 3.6.2. Justification d'identité

Pour finaliser la souscription ou l'activation du Forfait Mobile, selon le cas, Vous devrez nous faire parvenir sous trente (30) jours à compter de votre Commande, les documents suivants, pour le titulaire de la ligne Mobile (c'est-à-dire le cas échéant le titulaire de l'ensemble de l'abonnement auquel est rattaché le Service Mobile souscrit) :

- Un justificatif d'identité en cours de validité et lisible :
  - Une copie de la Carte Nationale d'Identité délivrée par l'Etat français ou par un Etat faisant partie de l'Union Européenne (recto-verso),
  - Ou une copie des deux premières pages du passeport,
  - Ou une copie de la carte de résident ou de la carte de séjour délivré par les autorités françaises ;
- un justificatif de domicile récent (moins de 3 mois) et lisible :
  - une copie lisible d'une facture d'eau, d'électricité, de gaz ou de téléphone fixe datant de moins de trois (3) mois.

Si le Client est une personne morale, les documents suivants, lisibles, doivent être adressés dans le même délai :

- Pour les sociétés enregistrées au Registre du Commerce et des Sociétés
  - Un extrait K-bis datant de moins de six (6) mois,
  - Une copie d'un justificatif d'identité en cours de validité du représentant légal visé au K-bis (cf. pièces admises ci-dessus),

En l'absence de réception de ces documents justificatifs valides et lisibles dans le délai imparti, ou de difficulté liée aux pièces justificatives reçues, le Forfait sera résolu.

### 3.6.3. Contenu du Forfait Mobile

Le Forfait Mobile proposé par Nordnet, fournie via les réseaux publics de télécommunications GSM et/ou 3G, 3G+, 4G, et 5G de l'Opérateur technique, comprend notamment les Services de communication suivants :

- Le Service de téléphonie mobile,
- Le Service d'émission et réception de SMS/MMS,
- Le Service « Internet Mobile ».

Le Forfait Mobile est disponible dans la Zone de couverture. Hors de cette Zone, il est possible au Client d'y accéder en passant par le « Roaming » pour les pays concernés. Le détail des coûts et la liste des pays concernés sont disponibles en Annexe des présentes.

L'Offre Mobile est adaptée à un usage résidentiel ou professionnel limité.

La ligne de téléphonie Mobile et la Carte SIM (à moins que Vous n'en disposiez comme composante d'une Offre d'Accès Internet souscrite par ailleurs) seront facturées par Nordnet, dès la souscription de l'Offre Mobile, comme les consommations hors forfaits ou Commandes complémentaires souscrites, aux tarifs indiqués lors de la Commande ainsi que sur le Site (<https://www.nordnet.com/corporate/tarifs>), et à l'Annexe tarifaire ci-après.

A défaut de réception du paiement de la Carte SIM par le Client, Nordnet se réserve le droit de ne pas activer la ligne Mobile du Client.

- Forfait 1 Go (non bloqué)

Le Client bénéficie de la possibilité de passer des appels illimités depuis la France métropolitaine vers les fixes et mobiles de France métropolitaine, et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés. Au-delà, les communications Vous seront facturées dans les conditions définies ci-dessous (tarifs disponibles en Annexe des présentes, sur le site Nordnet ou encore sur demande auprès de Nordnet (cf. article 24 « Contacts et Notifications » des dispositions communes).

Le Client bénéficie de l'envoi de SMS/MMS en illimité depuis la France métropolitaine vers la France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés, dans la limite de 250 correspondants différents par mois.

Le service MMS est limité à 600 Ko par envoi.

Le service Internet Mobile Vous permet d'accéder au WAP/WEB sur les réseaux GSM Edge, 3G, 3G+, 4G et H+. La disponibilité du réseau dépend de votre position au sein de la Zone de couverture et de la compatibilité de votre téléphone mobile (Cf. les articles suivants).

Vous bénéficiez de 1 giga-octet (Go) de Données Internet à utiliser par mois, en France métropolitaine, dans les DROM, dans les pays de la Zone Europe. Une fois ce volume de Données Internet utilisé, votre débit sera plafonné à 128 kilobits par seconde jusqu'à la prochaine réinitialisation mensuelle de votre forfait. Nordnet avertira l'utilisateur de la ligne mobile par SMS lorsque 80% du volume de Données Internet sera utilisé, puis lorsqu'il en aura utilisé la totalité. Si vous ne souhaitez pas que votre débit soit limité, Vous avez la possibilité d'acheter une recharge dans les conditions définies ci-après.

Aucun report des Données Internet non-consommées ne pourra être réalisé sur votre période de facturation suivante.

- Forfait 5 Go (non bloqué)

Vous bénéficiez de la possibilité de passer des appels illimités depuis la France métropolitaine vers les fixes et mobiles de France métropolitaine, et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés. Au-delà, les communications Vous seront facturées dans les conditions définies ci-dessous (tarifs disponibles en Annexe des présentes, sur le site Nordnet ou encore sur demande auprès de Nordnet (cf. article 24 « Contacts et Notifications » des dispositions communes).

Vous bénéficiez de l'envoi de SMS/MMS en illimité depuis la France métropolitaine vers la France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés, dans la limite de 250 correspondants différents par mois.

Le service MMS est limité à 600 Ko par envoi.

Le service Internet Mobile Vous permet d'accéder au WAP/WEB sur les réseaux GSM Edge, 3G, 3G+, 4G et H+. La disponibilité du réseau dépend de votre position au sein de la Zone de couverture et de la compatibilité de votre téléphone mobile (Cf. les articles suivants).

Vous bénéficiez de 5 giga-octets (Go) de Données Internet à utiliser par mois, en France métropolitaine, dans les DROM et dans les pays de la Zone Europe. Une fois ce volume de Données Internet utilisé, votre débit sera plafonné à 128 kilobits par seconde jusqu'à la prochaine réinitialisation mensuelle de votre forfait. Nordnet avertira l'utilisateur de la ligne mobile par SMS lorsque 80% du volume de Données Internet sera utilisé, puis lorsqu'il en aura utilisé la totalité. Si vous ne souhaitez pas que votre débit soit limité, Vous avez la possibilité d'acheter une recharge dans les conditions définies ci-après.

Aucun report des Données Internet non-consommées ne pourra être réalisé sur votre période de facturation suivante.

- Forfait 20 Go (non bloqué)

Vous bénéficiez de la possibilité de passer des appels illimités depuis la France métropolitaine vers les fixes et mobiles de France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés. Au-delà, les communications Vous seront facturées dans les conditions définies ci-dessous (tarifs disponibles en Annexe des présentes, sur le site Nordnet ou encore sur demande auprès de Nordnet (cf. article 24 « Contacts et Notifications » des Dispositions Communes).

Vous bénéficiez de l'envoi de SMS/MMS en illimité depuis la France métropolitaine vers la France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe, vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés, dans la limite de 250 correspondants différents par mois.

Le service MMS est limité à 600 Ko par envoi.

Le service Internet Mobile Vous permet d'accéder au WAP/WEB sur les réseaux GSM Edge, 3G, 3G+, 4G et H+. La disponibilité du réseau dépend de votre position au sein de la Zone de couverture et de la compatibilité de votre téléphone mobile (Cf. les articles suivants).



Vous bénéficiez de 20 giga-octets (Go) de Données Internet à utiliser par mois, en France métropolitaine, dans les DROM et dans les pays de la Zone Europe. Une fois ce volume de Données Internet utilisé, votre débit sera plafonné à 128 kilobits par seconde jusqu'à la prochaine réinitialisation mensuelle de votre forfait. Nordnet avertira l'utilisateur de la ligne mobile par SMS lorsque 80% du volume de Données Internet sera utilisé, puis lorsqu'il en aura utilisé la totalité. Si vous ne souhaitez pas que votre débit soit limité, Vous avez la possibilité d'acheter une recharge dans les conditions définies ci-après.

Aucun report des Données Internet non-consommées ne pourra être réalisé sur votre période de facturation suivante.

- Forfait 30 Go (non bloqué)

Vous bénéficiez de la possibilité de passer des appels illimités depuis la France métropolitaine vers les fixes et mobiles de France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés. Au-delà, les communications Vous seront facturées dans les conditions définies ci-dessous (tarifs disponibles en Annexe des présentes, sur le site Nordnet ou encore sur demande auprès de Nordnet (cf. article 24 « Contacts et Notifications » des dispositions communes).

Vous bénéficiez de l'envoi de SMS/MMS en illimité depuis la France métropolitaine vers la France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe, vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés, dans la limite de 250 correspondants différents par mois.

Le service MMS est limité à 600 Ko par envoi.

Le service Internet Mobile Vous permet d'accéder au WAP/WEB sur les réseaux GSM Edge, 3G, 3G+, 4G et H+. La disponibilité du réseau dépend de votre position au sein de la Zone de couverture et de la compatibilité de votre téléphone mobile (Cf. les articles suivants).

Vous bénéficiez de 30 giga-octets (Go) de Données Internet à utiliser par mois, en France métropolitaine, dans les DROM et dans les pays de la Zone Europe. Une fois ce volume de Données Internet utilisé, votre débit sera plafonné à 128 kilobits par seconde jusqu'à la prochaine réinitialisation mensuelle de votre forfait. Nordnet avertira l'utilisateur de la ligne mobile par SMS lorsque 80% du volume de Données Internet sera utilisé, puis lorsqu'il en aura utilisé la totalité. Si vous ne souhaitez pas que votre débit soit limité, Vous avez la possibilité d'acheter une recharge dans les conditions définies ci-après.

Aucun report des Données Internet non-consommées ne pourra être réalisé sur votre période de facturation suivante.

- Forfait 40 Go (non bloqué)

Vous bénéficiez de la possibilité de passer des appels illimités depuis la France métropolitaine vers les fixes et mobiles de France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés. Au-delà, les communications Vous seront facturées dans les conditions définies ci-dessous (tarifs disponibles en Annexe des présentes, sur le site Nordnet ou encore sur demande auprès de Nordnet (cf. article 24 « Contacts et Notifications » des Dispositions Communes).

Vous bénéficiez de l'envoi de SMS/MMS en illimité depuis la France métropolitaine vers la France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés, dans la limite de 250 correspondants différents par mois.

Le service MMS est limité à 600 Ko par envoi.

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

Vous bénéficiez de 40 giga-octets (Go) de Données Internet à utiliser par mois, en France métropolitaine, dans les DROM et dans les pays de la Zone Europe. Une fois ce volume de Données Internet utilisé, votre débit sera plafonné à 128 kilobits par seconde jusqu'à la prochaine réinitialisation mensuelle de votre forfait. Nordnet avertira l'utilisateur de la ligne mobile par SMS lorsque 80% du volume de Données Internet sera utilisé, puis lorsqu'il en aura utilisé la totalité. Si vous ne souhaitez pas que votre débit soit limité, Vous avez la possibilité d'acheter une recharge dans les conditions définies ci-après.

Aucun report des Données Internet non-consommées ne pourra être réalisé sur votre période de facturation suivante.

- Forfait 60 Go (non bloqué)

Vous bénéficiez de la possibilité de passer des appels illimités depuis la France métropolitaine vers les fixes et mobiles de France métropolitaine, et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés. Au-delà, les communications Vous seront facturées dans les conditions définies ci-dessous (tarifs disponibles en Annexe des présentes, sur le site Nordnet ou encore sur demande auprès de Nordnet (cf. article 24 « Contacts et Notifications » des Dispositions Communes).

Vous bénéficiez de l'envoi de SMS/MMS en illimité depuis la France métropolitaine vers la France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés, dans la limite de 250 correspondants différents par mois.

Le service MMS est limité à 600 Ko par envoi.

Le service Internet Mobile Vous permet d'accéder au WAP/WEB sur les réseaux GSM Edge, 3G, 3G+, 4G et H+. La disponibilité du réseau dépend de votre position au sein de la Zone de couverture et de la compatibilité de votre téléphone mobile (Cf. les articles suivants).

Vous bénéficiez de 60 giga-octets (Go) de Données Internet à utiliser par mois, en France métropolitaine, dans les DROM et dans les pays de la Zone Europe. Une fois ce volume de Données Internet utilisé, votre débit sera plafonné à 128 kilobits par seconde jusqu'à la prochaine réinitialisation mensuelle de votre forfait. Nordnet avertira l'utilisateur de la ligne mobile par SMS lorsque 80% du volume de Données Internet sera utilisé, puis lorsqu'il en aura utilisé la totalité. Si vous ne souhaitez pas que votre débit soit limité, Vous avez la possibilité d'acheter une recharge dans les conditions définies ci-après.

Aucun report des Données Internet non-consommées ne pourra être réalisé sur votre période de facturation suivante.

- Forfait 70 Go (non bloqué)

Vous bénéficiez de la possibilité de passer des appels illimités depuis la France métropolitaine vers les fixes et mobiles de France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés. Au-delà, les communications Vous seront facturées dans les conditions définies ci-dessous (tarifs disponibles en Annexe des présentes, sur le site Nordnet ou encore sur demande auprès de Nordnet (cf. article 24 « Contacts et Notifications » des Dispositions Communes).

Vous bénéficiez de l'envoi de SMS/MMS en illimité depuis la France métropolitaine vers la France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe, vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés, dans la limite de 250 correspondants différents par mois.

Le service MMS est limité à 600 Ko par envoi.

Le service Internet Mobile Vous permet d'accéder au WAP/WEB sur les réseaux GSM Edge, 3G, 3G+, 4G et H+. La disponibilité du réseau dépend de votre position au sein de la Zone de couverture et de la compatibilité de votre téléphone mobile (Cf. les articles suivants).

Vous bénéficiez de 70 giga-octets (Go) de Données Internet à utiliser par mois, en France métropolitaine, dans les DROM et dans les pays de la Zone Europe. Une fois ce volume de Données Internet utilisé, votre débit sera plafonné à 128 kilobits par seconde jusqu'à la prochaine réinitialisation mensuelle de votre forfait. Nordnet avertira l'utilisateur de la ligne mobile par SMS lorsque 80% du volume de Données Internet sera utilisé, puis lorsqu'il en aura utilisé la totalité. Si vous ne souhaitez pas que votre débit soit limité, Vous avez la possibilité d'acheter une recharge dans les conditions définies ci-après.

Aucun report des Données Internet non-consommées ne pourra être réalisé sur votre période de facturation suivante.

- Forfait 100 Go (non bloqué)

Le Client bénéficie de la possibilité de passer des appels illimités depuis la France métropolitaine vers les fixes et mobiles de France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés. Au-delà, les communications Vous seront facturées dans les conditions définies ci-dessous (tarifs disponibles en Annexe des présentes, sur le site Nordnet ou encore sur demande auprès de Nordnet (cf. Article 24 « Contacts et Notifications » des Dispositions communes).

Le Client bénéficie de l'envoi de SMS/MMS en illimité depuis la France métropolitaine vers la France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM et la Zone Europe, vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés, dans la limite de 250 correspondants différents par mois.

Le service MMS est limité à 600 Ko par envoi.

Le service Internet Mobile permet au Client d'accéder au WAP/WEB sur les réseaux 4G et 5G. La disponibilité du réseau dépend de sa position au sein de la Zone de couverture et de la compatibilité de son téléphone mobile (cf. les articles suivants).

Le Client bénéficie de 100 giga-octets (Go) de Données Internet à utiliser par mois, en France métropolitaine, dans les DROM et dans les pays de la Zone Europe. Une fois ce volume de Données Internet utilisé, son débit sera plafonné à 128 kilobits par seconde jusqu'à la prochaine réinitialisation mensuelle de son forfait. Nordnet avertira l'utilisateur de la ligne mobile par SMS lorsque 80% du volume de Données Internet sera utilisé, puis lorsqu'il en aura utilisé la totalité. Si le Client ne souhaite pas que son débit soit limité, il a la possibilité d'acheter une recharge dans les conditions définies ci-après.

Aucun report des Données Internet non-consommées ne pourra être réalisé sur sa période de facturation suivante.

#### *Communications hors forfait*

Toute communication hors forfait sera facturée à la seconde pour les appels, à l'unité pour les SMS/MMS et au kilo-octet pour les Données Internet, par communication, en fonction des destinations d'appels, des messages SMS/MMS, des accès à Internet, des numéros courts ou spéciaux majorés joints, auquel s'ajoute un coût de mise en relation, variable en fonction de la destination de l'appel ou du numéro spécial ou court joint, de sa destination, de votre localisation lors de l'émission de l'appel, du message et de l'Internet Mobile. Les tarifs et destinations sont disponibles en annexe des présentes, sur le site Nordnet ou encore sur demande auprès de Nordnet (cf. article 24 « Contacts et Notifications » des Dispositions Communes).

En complément de ce qui Vous sera facturé par Nordnet, un coût de service, défini par votre correspondant, pourra Vous être facturé, pour toute communication vers les numéros courts ou spéciaux majorés.

#### *Recharges*

Si Vous avez consommé la totalité du volume de Données Internet qui Vous est alloué dans le cadre de votre forfait, le débit du Service Internet Mobile sera plafonné à 128 kilobits par seconde jusqu'à la prochaine réinitialisation mensuelle de votre forfait. Si Vous ne souhaitez pas attendre cette échéance, Vous avez la possibilité d'acheter une recharge Internet Mobile afin que le débit ne soit plus réduit (cf. débits atteignables dans le cadre du Service Internet Mobile disponibles à l'article 3.6.8 « Qualité du Service »).

Ces recharges ne sont valables que pour les consommations s'effectuant en France métropolitaine, au sein de la Zone Europe, la Suisse et l'Andorre.

Nordnet Vous propose les recharges suivantes, aux tarifs en vigueur, visés lors de la Commande, sur le site Nordnet ou encore sur demande auprès de Nordnet (cf. article 24 « Contacts et Notifications » des dispositions communes), disponibles à l'achat en contactant le 34 20 (service gratuit + prix d'appel) ou directement depuis votre Espace Client Mobile :

- Recharge de 500 Méga-octets de Données Internet
- Recharge de 2 Giga-octets de Données Internet
- Recharge de 15 Giga-octets de Données Internet.

Les différentes recharges peuvent être cumulées entre elles. Toutefois, le volume de Données Internet non consommé ne sera pas reporté sur la période suivante.

#### 3.6.4. Accès au Forfait Mobile

L'accès est subordonné aux conditions cumulatives et l'ordre suivant :

1. Avoir souscrit ou bénéficier d'un Forfait Mobile de manière complète et conforme et acquitté le montant de la Carte SIM ou avoir souscrit à l'une des Offres d'Accès Internet de Nordnet comprenant un Forfait Mobile ;
2. Disposer des Identifiants (login et mot de passe) permettant l'accès à l'Espace Client, ainsi que le numéro de téléphone de la ligne Mobile ;

3. Avoir activé la ligne de téléphonie Mobile, à la suite de la réception de la Carte SIM, via l'Espace Client en suivant les étapes qui sont présentées ;
4. Disposer et utiliser un téléphone mobile compatible (c'est-à-dire un téléphone mobile non bloqué auprès d'un autre opérateur, dont les fréquences sont les suivantes : Pour la 2G : en Bi-bande : 900/1800 Mhz, en Tri-bande : 900/1800/1900 Mhz, en Quadri-bande : 850/900/1800/1900 Mhz ; Pour la 3G : 1900/2100 Mhz) et en faire une utilisation conforme ;
5. Insérer la Carte SIM au sein d'un téléphone mobile compatible et fonctionnel. Selon les caractéristiques de votre téléphone mobile, tout ou partie des Services de l'Offre Mobile seront accessibles ;
6. Etre dans la Zone de couverture ou bénéficier du Roaming.

Le Forfait sera accessible par le Client, hors demande de portabilité, dans un délai maximal d'un (1) jour ouvré à compter de l'activation de la Carte SIM par le Client. En cas de demande de portabilité, ce délai sera de trois (3) à cinq (5) jours ouvrés maximum à compter de l'activation de la ligne de téléphonie Mobile par le Client.

#### 3.6.5. Matériel

Une Carte SIM sera mise à votre disposition par Nordnet, au tarif indiqué en Annexe tarifaire ci-après, lors de la Commande ainsi que sur le Site Nordnet notamment à la page <https://www.nordnet.com/corporate/tarifs>, ou sur demande auprès de Nordnet. A moins que Vous n'en disposiez par ailleurs, l'envoi de la Carte SIM par Nordnet ne sera effectué qu'après réception par Nordnet du paiement correspondant. L'Abonné s'interdit de céder la Carte SIM (que ce soit à titre gratuit ou onéreux), de la louer, de la détruire, de la reproduire, ou de la dégrader de quelque manière que ce soit.

Si Vous souhaitez procéder à la Commande d'une Offre Mobile complémentaire à partir de votre Espace Client, ou à son activation si Vous êtes déjà Client de l'une des Offres d'Accès Internet de Nordnet permettant l'activation d'une deuxième ligne Mobile, il Vous faudra procéder, via votre Espace Client (selon les conditions visées aux Conditions contractuelles applicables), à la Commande d'une seconde Carte SIM, au tarif indiqué en Annexe tarifaire ci-après, lors de la Commande ainsi que sur le Site Nordnet notamment à la page <https://www.nordnet.com/corporate/tarifs>, en vue de sa mise à disposition, puis à la demande d'activation de votre seconde ligne Mobile concernée ou complémentaire souscrite .

Le Client est ainsi responsable de l'utilisation qui sera faite de la Carte SIM. Il s'engage à en faire une utilisation normale et loyale, dénuée de toute fraude, abus ou d'illicéité, ainsi que dans un cadre résidentiel. En cas de perte ou de vol, comme de dégradation de la Carte SIM, Vous Vous engagez à en informer Nordnet par courrier ou par téléphone aux heures et jours ouvrés (Cf. article 24 « Contacts et Notifications » des Dispositions Communes). En cas de perte ou de vol, une copie du procès-verbal établi par les services de police lors de votre déclaration devra être transmise à Nordnet. Les éventuelles communications passées avec la Carte SIM restent à votre charge jusqu'à la date et l'heure de la notification de la perte ou du vol de cette dernière auprès de Nordnet. Nous Vous conseillons d'opter, le cas échéant, pour le mode de notification le plus rapide.

Si la Carte SIM mise à disposition par Nordnet devait être remplacée (notamment sur demande du Client, en cas de perte ou vol, ou en cas de Carte SIM défectueuse), Nordnet Vous adresserait une nouvelle Carte SIM dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la déclaration de perte ou de vol. Le coût de la Carte SIM et de son envoi seront supportés par le Client, à moins que la défectuosité ne soit due à un défaut intrinsèque de la Carte SIM ou de défaut de conformité.

Le Client pourra être amené à devoir activer la nouvelle Carte SIM reçue en contactant Nordnet au 34 20 (service gratuit + prix d'appel).

Nordnet se réserve le droit, à l'issue du Contrat, de réclamer la restitution de la Carte SIM dans les conditions définies à l'article 10.9 « Retour de Matériel » des dispositions communes.

L'utilisation des Services inclus au sein des Offres Mobile nécessite que Vous disposiez d'un téléphone Mobile fonctionnel, compatible avec tout ou partie des Services, selon votre convenance.

Nordnet pourra éventuellement, dans le cadre d'offres commerciales ou promotionnelles, Vous proposer ou Vous offrir ou mettre à votre disposition un téléphone mobile, qui pourra être compatible avec tout ou partie des Services proposés dans le cadre des Offres Mobile. Le cas échéant, les conditions applicables à l'offre commerciale ou

promotionnelle particulière comme les modalités d'attribution, les caractéristiques du Matériel, et son tarif éventuel seront précisés lors de la Commande, la communication y relative de Nordnet ou auprès des services de Nordnet (cf. article 24 « Contacts et Notifications » des dispositions communes). Si le téléphone Vous est offert ou vendu, il disposera dès lors de la garantie légale de conformité de 24 mois et de la garantie légale des vices cachés.

### **3.6.6. Services**

#### **Le Service de téléphonie Mobile**

Un numéro de téléphone de type 06 ou 07 Vous sera attribué par Nordnet au titre du Service, à moins que Vous ne choisissiez de conserver votre numéro de téléphone mobile actuel (Cf. article « Portabilité »).

Nordnet pourra modifier le numéro de téléphone du Client pour motifs légitimes, notamment si l'ARCEP (Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes) ou l'Opérateur technique lui imposent une telle modification.

Le Client est informé qu'il pourra demander, lors de l'activation de la ligne de téléphonie Mobile ou ultérieurement via l'Espace Client, à ce que ses coordonnées, avec l'accord préalable de ce dernier, soient insérées au sein des différents services d'annuaires universels. Par défaut, ces coordonnées ne leur seront pas transmises.

Si le Client souhaite que ses coordonnées apparaissent au sein des services d'annuaires universels, il pourra effectuer des choix de parution (adresse postale, initiale de prénom, adresse email, profession, parution au sein des annuaires inversés, autorisation de l'utilisation des données pour des opérations de prospection commerciale) au sein de l'Espace Client ou auprès des services de Nordnet (cf. article 24 « Contacts et Notifications » des Dispositions Communes).

#### **L'émission et la réception d'appels téléphoniques**

L'Offre Mobile permet au Client d'appeler et de recevoir des appels vers/depuis les téléphones fixes et mobiles au sein de la Zone de couverture et vers/depuis les destinations visées au sein de l'Annexe tarifaire (ou sur simple demande auprès des services de Nordnet (cf. article 24 « Contacts et Notifications » des dispositions communes).

Votre localisation, le réseau, ainsi que les caractéristiques du téléphone mobile utilisé peuvent impacter le Service de téléphonie mobile, et plus généralement les Services de communications.

#### **Qualité de la communication de la ligne mobile**

Vous êtes informé du fait que la qualité de l'écoute et de la communication peut varier en fonction de votre position au sein de la Zone de couverture ou dans le cadre du Roaming.

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

Vous pouvez consulter les messages vocaux adressés sur votre ligne téléphonique, en composant le 888 depuis votre ligne mobile depuis la Zone de couverture, ou le +33 607 078 888 depuis l'étranger. La consultation des messages, les appels entrants et les renvois d'appels depuis l'étranger sont facturés à la consommation, selon les tarifs visés en annexe des présentes.

#### **L'émission et la réception de SMS/MMS**

Afin d'émettre ou de recevoir vos SMS/MMS, Vous devez vous situer dans la Zone de couverture du réseau mobile ou dans le cadre du Roaming. Dans le cas contraire, la durée de conservation des SMS/MMS par l'Opérateur technique étant de quatorze (14) jours, passé ce délai, Vous ne pourrez plus recevoir votre(vos) SMS/MMS.

Hors le stockage dans la mémoire de votre téléphone mobile, la Carte SIM mise à votre disposition permet de conserver en mémoire jusqu'à 10 SMS. Il Vous appartient donc d'effacer régulièrement les SMS éventuellement contenus dans la Carte SIM pour continuer à recevoir de nouveaux messages.

Nordnet ne saurait être tenue responsable de la perte ou de la dénaturation des SMS/MMS reçus, provoquée par une saturation de la mémoire de la Carte SIM, de la mémoire du téléphone mobile, ou de la non-consultation de vos SMS/MMS à partir d'une zone permettant leur réception ou envoi.

Votre localisation, le réseau, ainsi que les caractéristiques du téléphone mobile utilisé peuvent impacter le Service SMS/MMS, et plus généralement les Services de communications.

#### **Activation/Désactivation du Service Internet Mobile**

Par défaut, le Service Internet Mobile est activé. Vous pourrez le désactiver après la souscription, depuis les paramètres de votre téléphone mobile.

L'activation/la désactivation du Service Internet Mobile sera effective dans un délai maximum d'un (1) jour ouvré à compter de votre demande. Vous recevrez un SMS Vous confirmant l'activation/la désactivation de votre Service Internet Mobile.

Une fois le Service Internet Mobile activé, Vous devrez également paramétrer votre téléphone mobile avec le réseau de Nordnet pour pouvoir profiter du Service. Pour cela, nous Vous invitons à consulter la notice de votre téléphone mobile et la page Assistance sur le site de Nordnet.

Lorsque Vous désactivez le Service Internet Mobile, le Service n'est plus disponible sur votre ligne de téléphonie Mobile, jusqu'à ce que Vous le réactiviez. A contrario, lorsque Vous désactivez la fonctionnalité « Données Internet » (ou nom utilisé au sein de votre téléphone mobile pour les désigner) dans les paramètres de votre téléphone mobile, la fonctionnalité reste disponible sur votre ligne de téléphonie Mobile mais votre appareil ne peut plus se connecter à Internet.

Votre localisation, le réseau, ainsi que les caractéristiques du téléphone mobile utilisé peuvent impacter le Service Internet Mobile, et plus généralement les Services de communications.

#### **Activation/Désactivation du Roaming**

Par défaut, le Roaming est activé. Vous pourrez le désactiver après la souscription, depuis les paramètres de votre téléphone mobile ou en appelant le 3420 (service gratuit + prix appel).

#### **Services complémentaires inclus**

Vous disposez également des services suivants inclus :

- Suivi conso : en appelant le 3420 (service gratuit + prix appel) ou en consultant votre Espace Client ;
- Présentation du numéro ;
- Présentation du numéro en double appel.

#### **Service visiophonie**

Le Service visiophonie Vous permet de communiquer avec votre interlocuteur par visiophonie, sous réserve d'être situé dans la Zone de couverture 3G ou 4G ou de Roaming compatible 3G ou 4G, et de la compatibilité des téléphones de chacun des interlocuteurs aux communications par visiophonie et 3G ou 4G, et entre eux.

Ce Service est activé par défaut. Votre interlocuteur doit répondre aux mêmes conditions pour bénéficier du Service.

Le Service visiophonie est facturé comme un appel, à la seconde, en fonction des destinations (voir détail des tarifs et destinations à l'Annexe tarifaire).

#### **Portabilité**

Si Vous souhaitez conserver votre numéro de ligne mobile actuel, il Vous suffit d'appeler le 3179 (service et appel gratuits) depuis la ligne mobile que Vous souhaitez conserver afin d'obtenir votre Relevé d'Identité Opérateur (RIO). Vous pourrez ensuite demander la portabilité de votre numéro de ligne mobile directement lors de la souscription de l'Offre Mobile, ou le cas échéant de son activation, si Vous bénéficiez d'un Forfait Mobile dans le cadre de votre Offre principale.

Par cette demande, Vous autorisez le cas échéant Nordnet et son Opérateur technique à résilier votre service de téléphonie mobile actuel et les services qui lui seraient directement associés auprès de votre opérateur actuel, et à procéder à toute formalité nécessaire à ce titre dans le respect des dispositions définies par l'ARCEP. Vous restez cependant tenu du règlement des factures et des éventuelles formalités non directement liées à votre ligne mobile, auprès de votre opérateur actuel (et notamment la résiliation, si Vous le souhaitez, des services complémentaires qui pourraient être maintenus).

Nordnet pourra éventuellement Vous demander l'envoi de justificatifs complémentaires afin de finaliser votre demande de portabilité.

Vous êtes informé des éventuelles conséquences liées à la demande de portabilité du numéro de téléphone mobile, tel que l'inaccessibilité de votre ligne mobile pendant la durée des opérations de portabilité, dans les limites définies par l'ARCEP.

Vous vous engagez à garantir, indemniser Nordnet contre toutes conséquences dommageables qui pourraient résulter de la présente demande de portabilité, et notamment en cas de réclamation, action,

plainte, et plus généralement de mise en responsabilité devant quelle que juridiction que ce soit, en ce compris par tout tiers.

#### **Changement de numéro de ligne mobile**

Si Vous le souhaitez, Vous pouvez solliciter un changement de numéro de ligne mobile dans le cadre de votre Offre Mobile. Pour cela, il Vous suffit de contacter Nordnet au 3420 (service gratuit + pris d'appel). Ce changement Vous sera facturé au coût en vigueur au jour de la formalisation de votre demande (tarifs consultables sur le Site et sur demande auprès de Nordnet).

#### **Durée du Forfait mobile**

L'Offre Mobile souscrite seule n'est soumise à aucune durée d'engagement. Toutefois, si Vous bénéficiez d'un Forfait Mobile au titre de votre Offre d'Accès Internet, Vous êtes lié par la durée d'engagement de votre Offre d'Accès Internet (cf. Conditions contractuelles relatives à votre Offre d'Accès Internet).

Cependant, si Vous avez choisi d'opter pour le paiement d'avance de plusieurs mensualités au titre de votre Contrat, alors le Contrat est conclu pour une durée correspondant au nombre de mensualités payées d'avance.

Le Contrat peut être résilié à tout moment dans les conditions définies à l'article 22 « Résiliation » des dispositions communes.

La résiliation du Forfait aura notamment pour conséquence la désactivation de la Carte SIM.

En complément des Dispositions Communes relatives au droit de rétractation, il est précisé que si le Client, bénéficiant d'un droit de rétractation, a expressément demandé à bénéficier du Forfait Mobile avant la fin du délai de rétractation de quatorze (14) jours, la ligne Mobile sera mise à sa disposition dans les délais spécifiés lors de la Commande avant la fin de la période de rétractation. En cas d'exercice par ce client de son droit de rétractation, les communications sur l'ensemble des Services composant l'Offre Mobile, effectuées à partir de la ligne mobile jusqu'à la réception par Nordnet de la demande de rétractation, seront facturées, de même que le cas échéant le montant de l'Offre souscrite concernée proportionnellement au nombre de jours au cours desquels il en a bénéficié. Tout éventuel remboursement sera réalisé dans les conditions légales applicables.

#### **Tarifs et Paiement dans le cadre du Forfait mobile**

En complément des dispositions communes, il est rappelé que les tarifs relatifs à la ligne de téléphonie Mobile et à la mise à disposition de la carte SIM sont consultables au sein de votre Espace Client, et/ou lors de la Commande et sur demande auprès de Nordnet (cf. article 24 « Contacts et Notifications » des dispositions communes), et les tarifs des destinations applicables aux Services sont présentés ci-dessous, et sur demande auprès de Nordnet.

Le montant du Forfait est facturé mensuellement et d'avance, à compter de l'activation de votre ligne de téléphonie Mobile, à l'exception du premier mois d'abonnement qui est facturé, au cours du deuxième mois d'abonnement, au prorata temporis (jusqu'au dernier jour du premier mois) à compter de la date d'activation de la ligne de téléphonie Mobile par le Client.

Les coûts des communications dans le cadre de la Ligne Mobile incluse dans le cadre d'Offre d'Accès Internet, ainsi que les coûts hors forfait dans le cadre des autres Forfaits seront facturés au cours du mois suivant le mois au cours duquel ils ont été enregistrés par l'Opérateur technique, et ont fait l'objet d'une information à Nordnet. Toutefois, dans le cadre du Roaming, il est possible que la facturation intervienne plus tardivement.

Si le montant des consommations hors forfait, quelles que soient leur forme ou les destinations dont elles sont émises ou reçues, au cours du mois en cours excède respectivement les sommes de soixante (60) euros TTC, quatre-vingt-dix (90) euros TTC et cent vingt (120) euros TTC, Nordnet pourra envoyer un SMS à l'utilisateur de la ligne Mobile afin de l'alerter du dépassement de chaque seuil.

Si le montant des consommations Internet Mobile hors forfait, au sein de l'Union européenne, hors la France métropolitaine, atteint le seuil de soixante (60) euros TTC, Nordnet procédera au blocage de la ligne Mobile. Le Service Internet Mobile pourra dès lors être réactivé en suivant la procédure qui lui sera communiquée au sein du SMS d'alerte.

Si le montant des consommations hors forfait, quelles que soient leur forme, émises ou reçues depuis la France métropolitaine, au cours du mois en cours excède respectivement cinquante (50) euros TTC, Nordnet enverra un SMS à l'utilisateur de la ligne Mobile afin de l'alerter du dépassement de ce seuil, et bloquera la ligne Mobile si le seuil de soixante

(60) euros TTC de consommations hors forfait est atteint. L'utilisateur de la ligne Mobile en sera alors averti par SMS. La ligne Mobile pourra être réactivée en suivant la procédure qui sera communiquée par Nordnet.

En complément, si le montant des seules Données Internet échangées à l'étranger, en dehors de la France métropolitaine, des DROM, des pays de la Zone Europe, d'Andorre et de la Suisse, excède la somme de cinquante (50) euros TTC, le Service Internet Mobile sera bloqué. Un SMS d'alerte sera envoyé par Nordnet à l'utilisateur de la ligne Mobile lorsque le montant des Données Internet échangées atteindra quarante (40) euros TTC, puis à l'atteinte du seuil de cinquante (50) euros TTC pour Vous informer du blocage de ce Service, dans cette zone, jusqu'à la prochaine réinitialisation de votre forfait.

Nordnet précise qu'elle ne dispose pas des outils lui permettant de suivre en direct l'ensemble des consommations de l'utilisateur de la ligne Mobile, ces informations étant transmises par son Opérateur technique. Par conséquent, le montant des consommations hors forfait du Client peut dépasser le seuil annoncé avant que Nordnet n'en soit informée et puisse alerter et/ou bloquer le Service Données Internet Mobile. De même, il peut exister un décalage entre l'information présentée par Nordnet au titre du suivi de consommation disponible au sein de Votre Espace Client à l'aide de vos Identifiants, ou sur demande auprès de Nordnet (cf. article 24 « Contacts et Notifications » des Dispositions Communes), et vos consommations au moment de votre consultation.

Ainsi, le montant des communications hors forfait annoncé par Nordnet lors de l'alerte, ou dans le cadre du suivi de vos consommations sur votre Espace Client, Vous est indiqué sous réserve des informations qui pourraient ensuite être communiquées à Nordnet par son Opérateur technique.

Le prix des Matériels sera quant à lui, le cas échéant, facturé et payé lors de la Commande ou à défaut, lors de votre première facturation au titre de la ligne Mobile concernée.

Les modalités de paiement sont précisées au sein de l'article « Tarifs et paiement » des Dispositions Communes. Toutefois, si Vous bénéficiez de l'Offre Mobile au titre de votre Offre d'Accès Internet, sauf précision contraire de votre part ou modalités convenues avec Nordnet, les règlements des factures seront effectués via les mêmes modalités que celles définies dans le cadre de votre Offre d'Accès Internet.

A défaut de contestation de la facture dans l'année qui suit sa réception, Nordnet Vous rappelle qu'elle ne pourra plus être contestée conformément aux règles de prescription de l'article L.34-2 du Code des postes et communications électroniques.

#### **3.6.7. Responsabilité**

Nordnet ne peut être tenue responsable :

- - de l'interruption de tout ou partie du Forfait Mobile souscrit, des restrictions d'accès au réseau, des perturbations des réseaux GSM, 3G et 4G qui résulteraient soit du fait d'une action ou d'une omission d'un tiers au Contrat, ou qui serait due à des cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation, tels que visés à l'article 22 « Force majeure » des Dispositions Communes,
- - des aléas de propagation des ondes électromagnétiques, de la cessation des autorisations d'exploitation des Forfaits Mobile ou réseau de l'Opérateur technique sur décision de l'autorité publique ou d'un cas fortuit,
- - de la qualité et des caractéristiques (à moins qu'ils ne soient fournis par Nordnet), de l'installation, du paramétrage, et du fonctionnement du téléphone mobile, ou encore d'applications ou logiciels, utilisés par le Client ou l'utilisateur le cas échéant,
- - des éventuels dommages indirects subis par le Client lors de l'utilisation du(des) Service(s) inclus dans le cadre des Forfaits Mobile, c'est-à-dire des dommages qui ne résulteraient pas exclusivement et directement de la défaillance des Services inclus aux Forfaits Mobile de Nordnet ou de son Opérateur technique,
- - des éventuels dommages pouvant survenir en raison notamment des risques sur la santé, liés aux ondes électromagnétiques émises par les antennes relais et votre téléphone portable ou Wi-Fi, même s'ils ne sont pas connus ou quantifiés. A titre préventif, il est conseillé d'utiliser le kit mains-libres (ou kit piéton) pendant vos appels téléphoniques afin de réduire votre exposition aux ondes radio, et de ne pas exposer les jeunes enfants.

D'une façon générale, Nordnet Vous rappelle qu'il est nécessaire de respecter notamment :

- - les obligations issues des présentes ;

- - les conseils d'utilisation et consignes de sécurité spécifiques qui sont insérés dans la notice du constructeur de votre téléphone mobile ;
- - les conseils officiels de santé publique ;
- - les consignes de sécurité et restrictions d'usage propres à certains lieux ou certaines situations (avions, hôpitaux, stations-service, garages professionnels...).

Vous reconnaissez que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels (virus, intrusion de tiers, ...), et que Nordnet ne peut être tenue pour responsable des services, applications, contenus (...) accessibles sur Internet via les Offres et le réseau Mobile.

Vous reconnaissez également que les données émises et reçues via les Offres et le réseau mobile ne peuvent être protégées. Ainsi la communication de toute information émise par ce moyen est effectuée à vos risques et périls.

Vous pouvez protéger votre téléphone mobile à l'aide d'un produit de sécurité. A ce titre, Nordnet peut Vous proposer la souscription de la Suite de sécurité Securitoo ou de « Securitoo Mobile », dont les conditions et tarifs sont disponibles sur demande auprès de Nordnet et sur le Site Nordnet.

Enfin, pour rappel, votre localisation, le réseau, le roaming ainsi que les caractéristiques du téléphone mobile utilisé peuvent impacter les Services de communications incluent dans l'Offre Mobile.

#### Responsabilité du Client

Outre les Identifiants Vous permettant d'accéder à l'Espace Client, il est de la responsabilité du Client d'activer et de choisir un code confidentiel (code PIN) suffisamment robuste associé à la Carte SIM, afin d'en sécuriser l'accès. Vous pouvez modifier ce code confidentiel à tout moment. Il est personnel au Client à qui il appartient d'assurer la confidentialité de ce code. Ainsi, le Client est seul responsable des conséquences que pourrait avoir la divulgation (active comme passive) de ce code ou de ces Identifiants.

La composition successive de trois (3) codes erronés sur votre téléphone mobile entraîne le blocage de la Carte SIM.

Cette dernière pourra alors être déblocuée en composant le Code PUK se trouvant sur le support sur lequel la Carte SIM Vous a été livrée. Vous pourrez également obtenir un code de déblocage en contactant Nordnet depuis tout téléphone au 3420 (service gratuit + prix appel) ou au +33.9 69 360 360 depuis l'étranger (prix d'un appel local en France métropolitaine).

Le Client s'engage à avoir une utilisation des Offres Mobile conforme à leurs caractéristiques et aux caractéristiques du réseau de l'Opérateur technique, ainsi qu'à l'usage pour lequel elles sont définies et commercialisées par Nordnet. A ce titre, il s'interdit notamment les usages suivants :

- L'utilisation des Forfaits Mobile, à titre gratuit ou onéreux, en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation ;
- L'envoi massif de SMS
- Toute fraude, abus, comportement illicite ou utilisation du Forfait Mobile à des fins frauduleuses ou illicites ;
- Le piratage de ligne ;
- L'utilisation des Forfaits Mobile, de manière ininterrompue, par le biais d'une composition automatique et continue de numéros sur la ligne ;
- L'utilisation des Forfaits Mobile en mode « Peer to Peer » (« pair à pair », technologie permettant l'échange direct de données entre appareils reliés à Internet sans passer par un serveur central), que ce soit notamment pour des échanges de données, de fichiers, de logiciels ou de mise à disposition de ressources informatiques ;
- L'utilisation des Forfaits Mobile à des fins illicites ;
- L'utilisation des Forfaits Mobile sur des forums de discussion (Newsgroup) ;
- L'envoi en masse de communications de façon automatisée ou non ;
- La diffusion de tout virus ou cyberattaque ;
- La transmission de publicité non sollicitée et non autorisée (spam) ;
- La transmission d'éléments ou de données en violation des lois et règlements en vigueur.
- La cession ou revente des communications, qu'elle soit totale ou partielle.

En complément des dispositions relatives au blocage prévues aux présentes (cf. article 18 des dispositions communes), si le Client émet des communications, au cours du mois en cours vers, deux cent cinquante (250) destinataires différents, Nordnet pourra bloquer la ligne Mobile concernée dès l'atteinte de ce seuil. Un SMS sera alors adressé au Client sur la ligne Mobile concernée. Le Client recevra également sur la ligne Mobile concernée un SMS d'alerte dès lors que le palier de deux cents (200) correspondants sera atteint.

#### 3.6.8. *Qualité de Service*

Sur la base des informations fournies par l'Opérateur technique relativement au maintien de la continuité et de la qualité du Service, la disponibilité moyenne des Services composant l'Offre Mobile sur une année civile est de 90% sur la Zone de couverture (hors Roaming).

En cas d'interruption de tout ou partie des Services composant l'Offre, le temps de rétablissement maximum moyen est de quatre (4) jours ouvrés à compter de la première heure ouvrée suivant sa notification par le Client, hors cas de force majeure tels que visés aux dispositions communes. Le Client victime d'une indisponibilité générale des Services du Forfait Mobile sur une zone donnée peut prétendre à une indemnisation, sous forme d'avoir sur la prochaine facture émise par Nordnet relativement au Forfait, d'un montant égal au prorata de son abonnement mensuel, correspondant à la période pendant laquelle le Client n'a pas bénéficié de l'Offre Mobile. L'indemnisation est accordée sous réserve que le Client se manifeste dans un délai maximum d'un (1) jour ouvré suivant la disparition de l'incident, et qu'il justifie par tous les moyens qu'il était dans la zone de cet incident à sa date de survenance. À cette fin, le Client peut consulter les informations relatives à la disponibilité des services de l'Opérateur technique à l'adresse <http://suivi-des-incidents.orange.fr>. Aucune indemnisation ne sera due en raison d'un cas de force majeure, du fait d'un tiers, d'une faute ou négligence du Client ou de l'utilisateur qui ne peut être imputée à Nordnet ou à l'Opérateur technique.

Le service Internet Mobile offre un débit théorique de connexion en 3G+ pouvant aller jusqu'à 14,4 ou 42 Mégabits/seconde en réception, avec un équipement compatible, uniquement dans les zones ayant fait l'objet d'un déploiement technique par l'Opérateur technique. Pour les connexions en 4G, le service Internet Mobile offre un débit théorique en réception pouvant aller jusqu'à 150 Mégabits/seconde (pour les zones couvertes en 2,6 GHz) et jusqu'à 75 Mégabits par seconde (pour les zones couvertes en 800 MHz ou 1800 MHz), avec un équipement compatible.

Le débit des réseaux mobiles varie en fonction des capacités et de l'état de ces réseaux, que ce soit sur la Zone de couverture, comme dans le cadre du Roaming. Il varie également notamment en fonction du téléphone mobile utilisé, du nombre d'utilisateurs raccordés simultanément à l'antenne réseau, de la situation géographique de l'utilisateur lors de la connexion au réseau mobile, du fait qu'il se déplace lors de l'utilisation des Services... Dans ces conditions, Nordnet et l'Opérateur technique ne sont pas en mesure de s'engager sur un niveau de débit garanti, en particulier pour l'accès au Service Internet Mobile et MMS.

## 4. OPTIONS MATERIELS

### 4.1. Location de 2 boîtiers CPL

Si l'équipement (notamment un ordinateur, un décodeur-enregistreur TV) que le Client souhaite relier à la NordnetBox est éloigné de cette dernière. Option limitée à 6 souscriptions pour un Client (soit 6 lots de 2 boîtiers CPL).

### 4.2. Location téléphone fixe DECT (modèle variant selon la version de NordnetBox dont dispose le Client, afin d'assurer la compatibilité)

Si le Client souhaite bénéficier d'un téléphone fixe sans fil, utilisant la technologie DECT, compatible avec la NordnetBox.

### 4.3. Achat d'un smartphone

Le Client peut procéder à l'achat d'un smartphone de marque et modèle définis dans le cadre de la Commande.

Les mesures DAS tête, tronc et membres sont également précisés à cette occasion, de même que la compatibilité avec les réseaux et technologies. L'usage d'écouteurs est conseillé.

### 4.4. Location répéteur Wi-Fi ou d'un 2d répéteur Wi-Fi

La configuration de votre logement peut nécessiter l'utilisation d'un ou selon le cas de 2 répéteurs Wi-Fi.

#### **4.5. Location NordnetBox incluant le Wi-Fi 6 (uniquement pour les Offres Vital et Idéal)**

En lieu et place de la NordnetBox mise à sa disposition, le Client peut choisir de louer une NordnetBox compatible Wi-Fi 6.

#### **4.6. Location d'une tête TV (uniquement pour les Offres utilisant la technologie satellite)**

La tête TV est compatible TNT SAT HD, permet de recevoir des chaînes de télévision et de radio, et de relier des décodeurs TV pour desservir les téléviseurs du Client (si décodeurs TV compatibles). La tête TV doit être installée sur la parabole du Client, et attachée à la tête d'émission/réception Internet du Kit satellite grâce à la fixation double tête (fournie par Nordnet)

#### **4.7. Location d'un décodeur TV (uniquement pour les Offres utilisant la technologie satellite)**

Ce Matériel est compatible avec TNT SAT, avec disque dur externe d'une capacité de 1 To et carte d'accès TNT SAT valable 4 ans (ensuite, renouvellement de la carte nécessaire auprès de TNT SAT, et remboursement par Nordnet sur présentation de la facture afférente) : permet d'accéder à tout ou partie des chaînes gratuites de la TNT.

### **5. LES OPTIONS PRESTATIONS**

#### **5.1. Service pose (uniquement pour les Offres satellite et 4GFIX) :**

Comprend l'installation en façade et la mise en service Routeur Extérieur 4G ou du Kit satellite (et Tête TV si souscription à l'option Location Tête TV) par notre partenaire antenniste, et la garantie d'intervention (ne s'applique qu'au pointage, à la connectique, et au paramétrage, et ne s'applique pas, notamment, si l'incident est dû à la modification de l'environnement, conditions climatiques, défaillance ou dégradation du fait d'un tiers ou action du Client, installation électrique et/ou informatique, ou si elle est requise pour un élément extérieur au périmètre de la prestation standard précitée). Option disponible sur le Territoire, sauf pour la Corse et les lieux inaccessibles directement par chemins carrossables, tels que les îles, les massifs montagneux, etc. L'intervention ne peut être réalisée que le Client a vérifié, préalablement à la Commande, le respect des Prérequis et des conditions liées à l'installation. Le Client sera contacté par le partenaire antenniste sous 4 jours à compter de la Commande pour prise de rendez-vous. L'intervention est réalisée sous 4 semaines (sous réserve d'un cas de force majeure, des mesures sanitaires et de la disponibilité du Client) et comprend : déplacement, assemblage Kit satellite et tête TV (si inclus) pour la technologie satellite, installation de l'antenne du Kit satellite ou du Routeur Extérieur 4G en façade, raccordement du logement à l'antenne, installation et connexion du modem satellite, de la NordnetBox et du décodeur TV (si inclus), pointage de l'antenne (si technologie satellite), validation de la qualité de l'installation et relevé des valeurs de réception, vérification de la qualité de réception TV (si inclus), mise en service du Service d'Accès Internet, connexion de l'ordinateur du Client à la NordnetBox, test de navigation, aide à la prise en mains. La désinstallation n'est pas comprise. Toute intervention complémentaire demandée par le Client fait l'objet d'une commande spécifique auprès de l'antenniste (non pris en charge par Nordnet). Présence du Client requise le temps de l'intervention au lieu de l'installation (lieu accessible, bon accueil, respect des précautions sanitaires, préparation du Matériel et Identifiants nécessaire (à modifier si l'antenniste y a accès). SI l'intervention ne peut être réalisée pour non-respect par le Client d'une de ses obligations, le déplacement de l'antenniste lui sera facturé 130€ TTC, et le délai d'intervention allongé.

#### **5.2. Option Boost 100 Mb/s (uniquement pour les Formules VITAL et IDEAL sous la seule technologie Satellite)**

Dans le cadre de l'Option Boost 100 Mb/s, complémentaire au Service d'accès Internet via la technologie Satellite, le Client bénéficie d'un débit pouvant aller jusqu'à 100 Mb/s en réception et 5 Mb/s en émission, et de 150 gigas de quota de trafic priorisé. Si une partie du quota de trafic priorisé n'était pas utilisé avant la date de réinitialisation mensuelle du

quota de trafic priorisé, il ne serait pas reporté sur le quota de trafic alloué au titre de la période mensuelle suivante.

#### **5.3. Option Boost + 100 Mb/s (uniquement pour les Formules sous la seule technologie Satellite)**

Dans le cadre de l'Option Boost + 100 Mb/s, complémentaire au Service d'accès Internet via la technologie Satellite, le Client bénéficie d'un débit pouvant aller jusqu'à 100 Mb/s en réception et 5 Mb/s en émission, et de 300 gigas de quota de trafic priorisé. Si une partie du quota de trafic priorisé n'était pas utilisé avant la date de réinitialisation mensuelle du quota de trafic priorisé, il ne serait pas reporté sur le quota de trafic alloué au titre de la période mensuelle suivante.

### **6. LES PACKS D'OPTIONS**

Le Client est invité à se reporter aux détails et caractéristiques correspondants aux Services, Produits et/ou Matériels concernés.

#### **6.1. Pack PROTECTION (uniquement pour la Formule Vital)**

Dans le cadre de ce Pack, le Client bénéficie de :

- La Suite de sécurité Securitoo
- La mise à disposition d'un Galet Wi-Fi 4G (uniquement sur demande)
- La mise à disposition d'une deuxième carte SIM (uniquement sur demande)
- L'accès à un « coach Sécurité » afin de l'aider à paramétrer la Suite de sécurité (après prise de rendez-vous au 3420 (service gratuit + prix d'appel), sous réserve des disponibilités aux jours et heures d'ouverture de Nordnet).

#### **6.2. Pack WI-FI PREMIUM (uniquement pour les Formules Vital et Idéal)**

Dans le cadre de ce Pack, le Client bénéficie de :

- La mise à disposition de la NordnetBox Emotion (Wi-Fi 6)
- La mise à disposition d'un répéteur Wi-Fi (uniquement sur demande)
- - L'accès à un « coach Wi-Fi » afin de l'aider à la configuration de son réseau Wi-Fi (après prise de rendez-vous au 3420 (service gratuit + prix d'appel), sous réserve des disponibilités aux jours et heures d'ouverture de Nordnet).

#### **6.3. Pack DIVERTISSEMENT (uniquement pour les Formules Vital et Idéal sauf technologie Satellite)**

Dans le cadre de ce Pack, le Client bénéficie de :

- Le Service WiBox.tv
- L'extension Second décodeur

Des Options Télévision peuvent être souscrites dans ce cadre comme :

- L'Extension Multi-écrans
- Un Bouquet TV

#### **6.4. Pack COOL (hors la technologie Fibre)**

Le Client dispose dans ce Pack des Services suivants :

- Services d'assistance (sous réserve des disponibilités aux jours et heures d'ouverture de Nordnet) :
- Assistance technique prioritaire 0800 66 55 11 (service et appel gratuits)
- Assistance en ligne et téléphonique
- Suspension possible de l'abonnement principal (hors options et consommations) une fois par année civile pour une durée de 1 à 6 mois maximum
- Echange du Routeur Extérieur 4G ou du Kit Satellite (selon la technologie dont bénéficie le Client) sans frais et sans délai (en complément des garanties légales applicables le cas échéant) en cas de dysfonctionnement
- Résiliation sans frais si le logement ou local du Client devient éligible à la fibre.

Annexe 1 : OFFRES ET OPTIONS DE NORDNET (sous technologie Fibre, 4GFIX, Satellite)

	VITAL	IDEAL	ULTRA
<b>Accès Internet (débit maximum descendant)</b>			
Accès Internet par SATELLITE (neosat)	Jusqu'à 50 Mb/s	Jusqu'à 75 Mb/s	Jusqu'à 100 Mb/s
Accès Internet par FIBRE	Jusqu'à 1 Gb/s	Jusqu'à 1 Gb/s	Jusqu'à 1 Gb/s
Accès Internet par 4GFIX	Jusqu'à 150 Mb/s	Jusqu'à 150 Mb/s	Jusqu'à 150 Mb/s
<b>Accès Internet (débit maximum montant)</b>			
Accès Internet par SATELLITE	Jusqu'à 5 Mb/s	Jusqu'à 5 Mb/s	Jusqu'à 5 Mb/s
Accès Internet par FIBRE	Jusqu'à 30 Mb/s	Jusqu'à 30 Mb/s	Jusqu'à 30 Mb/s
Accès Internet par 4GFIX	Jusqu'à 30 Mb/s	Jusqu'à 30 Mb/s	Jusqu'à 30 Mb/s
Trafic priorisé SATELLITE (montant et descendant)	75 Go	100 Go	150 Go
Engagement	sans engagement	12 mois	12 mois
Contrôle parental	inclus	inclus	inclus
VOIP	à la consommation	inclus	inclus
Messagerie électronique	1 adresse de courrier électronique protégée par Antivirus et Antispam	6 adresses de courrier électronique protégées par Antivirus et Antispam	6 adresses de courrier électronique protégées par Antivirus et Antispam
Forfait Mobile	N/A	30 Go de données Internet – Appels, SMS, MMS illimités (dans les limites fixées)	100 Go de données Internet – Appels, SMS, MMS illimités (dans les limites fixées)
Assistance technique	digitale	digitale et téléphonique	digitale et téléphonique
Assistance prioritaire	N/A	N/A	incluse
Suite de sécurité Securitoo	en option	N/A	incluse
Service Presse	N/A	N/A	inclus
Wibox.TV	en option	en option	incluse
Extension Second décodeur	en option	en option	inclus
Extension Multi-écrans	en option	en option	en option
<b>Matériel</b>			
NordnetBox	Impulsion (Wi-Fi 5) reconditionnée	Impulsion (Wi-Fi 5)	Emotion (Wi-Fi 6)
Kit Satellite (si technologie satellite)	en location ou à l'achat	en location ou à l'achat	en location ou à l'achat
Routeur Extérieur 4G (si technologie 4GFix)	en location ou à l'achat	en location ou à l'achat	en location ou à l'achat
Galet Wi-Fi 4G (+ carte SIM)	N/A	sur demande	sur demande
Location CPL	en option	en option	en option
Location téléphone fixe DECT	en option	en option	en option
Second répéteur Wi-Fi	en option	en option	en option
Achat smartphone	en option	en option	en option
<b>Packs d'Options</b>			
Pack Wi-Fi Premium	en option	en option	en option
Pack COOL (hors Fibre)	en option	en option	en option
Pack Divertissement (hors satellite)	en option	en option	en option
Pack Protection	en option	en option	en option

N/A : non applicable

**Annexe 2 - GRILLE TARIFAIRE DU SERVICE VOIP - DETAIL DES DESTINATIONS ET DES TARIFS  
HORS FORFAITS (EN EUROS TTC)**

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

Numéros spéciaux : les tarifs en vigueur sont consultables sur le site <http://www.infosva.org/>. Ces tarifs sont susceptibles d'évolution (cf. réforme tarifaire des services téléphoniques à valeur ajoutée).

Numéros d'urgence : les appels vers les numéros d'urgence sont gratuits.

	FIXES	MOBILES
<b>France métropolitaine</b>	CR = 0,11 € CC = 0,039 € / min = inclus aux Offres hors Vital	CR : 0,16 € CC : 0,16 € / min = inclus aux Offres hors Vital
<b>Vers DROM-COM</b> Guyane Française, Guadeloupe, Martinique, Mayotte, Ile de la Réunion, Saint Pierre et Miquelon	CR : 0,11 € CC : 0,175 € / min	CR : 0,24 € CC : 0,48 € / min
<b>Vers autres DROM-COM</b> Polynésie Française, Nouvelle Calédonie	CR : 0,11 € CC : 0,62 € / min	CR : 0,11 € CC : 0,62 € / min
<b>Vers Europe Proche</b> Açores, Allemagne (pour les fixes uniquement), Andorre, Autriche (pour les fixes uniquement), Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, Grèce, îles Canaries, île de Guernesey, Irlande, Italie, Liechtenstein (pour les fixes uniquement), Luxembourg, Madère, Monaco, Pays-Bas, Norvège, Portugal, Royaume-Uni, Suède, Suisse, Vatican	CR : 0,11 € CC : 0,31 € / min (Allemagne + Andorre + Autriche + Belgique + Danemark + Espagne + Finlande + Grèce + Irlande + Italie + Monaco + Norvège + Pays-Bas + Portugal + Royaume-Uni + Suède + Suisse + Vatican = inclus aux Offres hors Vital)	CR : 0,11 € CC : 0,306 € / min
<b>Vers Europe</b> Albanie, Allemagne (pour les mobiles uniquement), Autriche (pour les mobiles uniquement), Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Croatie, République Tchèque, Estonie, Gibraltar, Hongrie, Îles Féroé, Islande, Lettonie, Liechtenstein (pour les mobiles uniquement), Lituanie, Macédoine, Malte, Moldavie, Monténégro, Pologne, Roumanie, Russie, Saint-Martin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Ukraine	CR : 0,11 € CC : 0,28 € / min (Bulgarie + Croatie + Estonie + Hongrie + Islande + Macédoine + Malte + République Tchèque + Slovaquie + Slovénie = inclus aux Offres hors Vital)	CR : 0,11 € CC : 0,504 € / min
<b>Vers Maghreb</b> Algérie, Maroc et Tunisie	CR : 0,11 € CC : 0,28 € / min	CR : 0,11 € CC : 0,360 € / min
<b>Vers Afrique</b> Afrique du Sud, Angola, Benin, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Cap Vert, Tchad, Comores, Congo, Côte d'Ivoire, Djibouti, Égypte, Érythrée, Éthiopie, Guinée équatoriale, Gabon, Gambie, Ghana, Guinée, Ile Maurice, Kenya, Lesotho, Libéria, Lybie, Madagascar, Malawi, Mali, Mauritanie, Mozambique, Namibie, Niger, Nigeria, République d'Afrique Centrale, Rwanda Sainte Hélène, Sénégal, Seychelles, Sierra Leone, Somalie, Soudan, Swaziland, Tanzanie, Togo, Ouganda, Zambie, Zimbabwe	CR : 0,11 € CC : 0,62 € / min (Afrique du Sud inclus aux Offres hors Vital)	CR : 0,11 € CC : 0,845 € / min
<b>Vers Amérique du Nord</b> États-Unis, Canada, Canada Northwest Territories	CR : 0,11 € CC : 0,07 € / min inclus aux Offres hors Vital (et pour toutes les Offres hors Canada Northwest Territories)	CR : 0,11 € CC : 0,07 € / min inclus aux Offres hors Vital (et pour toutes les Offres hors Canada Northwest Territories)
<b>Vers Amérique Centrale</b> Anguilla, Antigua, Antilles des Pays-Bas, Aruba, Bahamas, Barbade, Belize, Bermudes, Costa Rica, Cuba (uniquement mobile), El Salvador, Grenade, Guatemala, Haïti, Honduras, Jamaïque, Îles Caïman, Îles Cocos, Îles Falkland, Îles Turks et Caïcos, Îles Vierges, Mexique, Montserrat, Nicaragua, Panama, Porto Rico, République Dominicaine, Sainte Lucie, Saint Vincent, Trinité et Tobago	CR : 0,11 € CC : 0,69 € / min (Panama = inclus aux Offres hors Vital)	CR : 0,11 € CC : 0,9 15 € / min
<b>Vers Amérique du Sud</b> Argentine, Bolivie, Brésil, Chili, Colombie, Équateur, Guyane, Ile de Pâques, Pérou Cities, Pérou Rural, Paraguay, Saint Kits et Nevis, Suriname Uruguay, Venezuela	CR : 0,11 € CC : 0,44 € / min (Argentine + Brésil + Chili + Pérou Cities inclus aux Offres hors Vital)	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 + Taiwan + Thaïlande = inclus aux Offres hors Vital)	CR : 0,11 € CC : 0,965 € / min (Chine + Hong Kong + Macao + Malaisie + Singapour + Thaïlande = inclus aux Offres hors Vital)
<b>Vers Océanie</b> Australie, Guam, Hawaï, Îles Chatham, Îles Christmas, Îles Cook, Îles Fidji, Île Mariannes, Île Marshall, Île Niue, Île Rodriguez, Îles Tonga, Kiribati, Micronésie, Nauru, Nouvelle Zélande, Palau,	CR : 0,11 € CC : 0,74 € / min	CR : 0,11 € CC : 0,965 € / min



Papouasie-Nouvelle-Guinée, Samoa Américaines, Samoa Occidentales, Tokelau, Timor, Tuvalu, Vanuatu	(Australie + Nouvelle Zélande = inclus aux Offres hors Vital)	
Vers le reste du monde 1 Cuba (uniquement les fixes), Groenland, Guinée Bissau, Ile de Jersey, Ile de l'Ascension, Wallis et Futuna fixe	CR : 0,11 € CC : 0.828 € /min (Jersey = inclus aux Offres hors Vital)	CR : 0,11 € CC : 0.828 € /min
Vers le reste du monde 2 Antarctique, Iles Diego Garcia, Ile Midway, Ile de Norfolk, Iles Solomon, Sao Tomé et Principe, Ile Wake	CR : 0,11 € CC : 2.88 € /min	CR : 0,11 € CC : 2.88 € /min

### Annexe 3 - DETAIL DES FONCTIONNALITES DE LA SUITE DE SECURITE SECURITOO

Fonctionnalités	Ordinateur sous Windows*	Appareils sous Android™*	macOS*	Appareils sous iOS*
Fonctionnalités liées à la protection	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Advanced Threat Defense (défense supérieure face aux menaces)</li> <li>▪ Analyse des vulnérabilités</li> <li>▪ Antifraude</li> <li>▪ Antiphishing (anti-hameçonnage)</li> <li>▪ Antispam (anti courrier indésirable)</li> <li>▪ Environnement de secours</li> <li>▪ Prévention des menaces réseaux</li> <li>▪ Protection contre les ransomwares (logiciel de rançonnage)</li> <li>▪ Protection des données en temps réel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analyses à volonté</li> <li>▪ Protection Web (blocage des liens maveillants et de phishing)</li> <li>▪ Scam Alert (alerte fraude)</li> <li>▪ WearON (wear signifie « porter »)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Anti-adware (anti logiciel publicitaire)</li> <li>▪ Anti-phishing (anti-hameçonnage)</li> <li>▪ Détection de malware (logiciel malveillant)</li> <li>▪ Protection en temps réel</li> <li>▪ Protection Time Machine (machine à remonter le temps)</li> <li>▪ Safe Files (fichiers sécurisés)</li> <li>▪ Traffic Light (feu de circulation)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Filtrage Internet (blocage des liens malveillants et de phishing ou hameçonnage)</li> <li>▪ Analyse des vulnérabilités (conseils personnalisés pour optimiser la sécurité de vos appareils)</li> </ul>
Fonctionnalités liées à la performance	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Autopilot (pilotage automatique)</li> <li>▪ Protection Cloud (information en nuage) 24/7</li> <li>▪ Mode Batterie</li> <li>▪ Optimisation du PC</li> <li>▪ Profils jeu, film, travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Autonomie et performances</li> <li>▪ Autopilot (pilotage automatique)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analyse ultra-rapide</li> <li>▪ Autopilot (pilotage automatique)</li> <li>▪ Protection Cloud (informatique en nuage) 24/7</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Autonomie et performances</li> </ul>
Fonctionnalités liées à la vie privée	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antivol</li> <li>▪ Assistant de sécurité Wi-Fi</li> <li>▪ Destructeur de fichiers</li> <li>▪ Pare-feu anti-intrusion</li> <li>▪ Protection de la webcam</li> <li>▪ Protection des transactions en ligne</li> <li>▪ Protection Micro</li> <li>▪ Protection sur les réseaux sociaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Blocage d'accès aux applications</li> <li>▪ Antivol</li> <li>▪ Vérification de vos identifiants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Confidentialité des comptes (vérification et notification en cas de fuite ou de risque de fuite de vos identifiants)</li> </ul>

\* Android™ est une marque déposée de Google LLC. Windows est une marque déposée de Microsoft Corporation aux États-Unis et dans d'autres pays. MacOS est une marque d'Apple Inc., déposées aux Etats-Unis et dans d'autres pays. IOS est une marque de Cisco Technology, Inc., déposée aux Etats-Unis et dans d'autres pays, et est utilisée sous licence.

## Annexe 4 –TARIFS APPLICABLES AUX COMMUNICATIONS LIEES AU FORFAIT MOBILE

Carte SIM : 10€ TTC / Changement de numéro de ligne mobile (dont mise à disposition d'une nouvelle carte SIM) : 18€ TTC

### - Détails de la tarification des appels et visiophonie / zones

Tarification des appels émis (en TTC)

Tarif par minute des appels vers depuis :	France métropolitaine	Europe et DROM <sup>(1)</sup>	Maghreb, USA, Canada, Turquie <sup>(2)</sup>	Reste du monde <sup>(3)</sup>	Réseaux maritimes et satellites
France métropolitaine	0,10 €	0,16 €	0,55 €	3 €	3 €
Europe et DROM <sup>(1)</sup>	0,10 €	0,10 €	1,50 €	3 €	3 €
Maghreb, USA, Canada, Turquie <sup>(2)</sup>	1,50 €	1,50 €	1,50 €	3 €	3 €
Reste du monde <sup>(3)</sup>	3 €	3 €	3 €	3 €	3 €
Réseaux maritimes et satellites	3 €	3 €	3 €	3 €	3 €

Tarification des appels reçus (en TTC)

France métropolitaine	Europe et DROM <sup>(1)</sup>	Maghreb, USA, Canada, Turquie <sup>(2)</sup>	Reste du monde <sup>(3)</sup>	Réseaux maritimes et satellites
0,00 €	0,00 €	0,83 €	1 €	3 €

### - Détails de la tarification des envois de SMS et MMS / zones

Tarification à l'unité pour les envois de SMS (en TTC)

SMS envoyé en depuis :	France métropolitaine	Europe et DROM <sup>(1)</sup>	Maghreb, USA, Canada, Turquie <sup>(2)</sup>	Reste du monde <sup>(3)</sup>	Réseaux maritimes et satellites
France métropolitaine	0,02 €	0,04 €	0,50 €	0,50 €	0,50 €
Europe et DROM <sup>(1)</sup>	0,02 €	0,02 €	0,50 €	0,50 €	0,50 €
Maghreb, USA, Canada, Turquie <sup>(2)</sup>	0,50 €	0,50 €	0,50 €	0,50 €	0,50 €
Reste du monde <sup>(3)</sup>	0,50 €	0,50 €	0,50 €	0,50 €	0,50 €
Réseaux maritimes et satellites	0,50 €	0,50 €	0,50 €	0,50 €	0,50 €

Tarification à l'unité pour les envois de MMS (en TTC)

MMS envoyé en :	France métropolitaine	Europe et DROM <sup>(1)</sup>	Maghreb, USA, Canada, Turquie <sup>(2)</sup>	Reste du monde <sup>(3)</sup>	Réseaux maritimes et satellites
France métropolitaine	0,50 €	0,55€	0,96€	0,96€	0,96€
Europe et DROM <sup>(1)</sup>	0,50 €	0,50 €	1,10 €	1,10 €	1,10 €
Maghreb, USA, Canada, Turquie <sup>(2)</sup>	1,10 €	1,10 €	1,10 €	1,10 €	1,10 €
Reste du monde <sup>(3)</sup>	1,10 €	1,10 €	1,10 €	1,10 €	1,10 €
Réseaux maritimes et satellites	1,10 €	1,10 €	1,10 €	1,10 €	1,10 €

Tarification des MMS reçus (en TTC)

France métropolitaine	Europe et DROM <sup>(1)</sup>	Maghreb, USA, Canada, Turquie <sup>(2)</sup>	Reste du monde <sup>(3)</sup>	Réseaux maritimes et satellites
0,00 €	0,00 €	1 €	1 €	1 €

### - Détails de la tarification pour l'utilisation des données Internet dans le cadre du Service Internet Mobile

Tarification par Mégaoctet (en TTC) en :

France métropolitaine	Europe et DROM <sup>(1)</sup>	Maghreb, USA, Canada, Turquie <sup>(2)</sup>	Reste du monde <sup>(3)</sup>	Réseaux maritimes et satellites
0,05 €	0,05 €	15 €	15 €	15 €

#### - Détail des destinations / zone :

**(1) Détail des destinations Europe et DROM :** Açores (les), Aland (les îles), Allemagne, Andorre, Autriche, Baléares (les), Belgique, Bulgarie, Canaries (îles), Chypre, Corfou (île), Crète, Croatie, Cyclades (les), Danemark, Désirade (île de la), Espagne, Estonie, Féroé (îles), Finlande, Gibraltar, Grèce, Groenland, Guadeloupe (île de la), Guernesey, Guyane française, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte (île de), Man (île de), Marie-galante (île), Martinique, Mayotte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Réunion, Rhodes (île), Roumanie, Royaume-Uni, Saint pierre et Miquelon, Saint-Barthélemy, Saint-Martin (île), Saintes (îles), San marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovaquie, Suède, Suisse, Vatican.

**Détail des DROM :** Guadeloupe (île de la), Martinique, Guyane française, Désirade (île de), Marie-Galante (île), Réunion, Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Barthélemy (île), Saint-Martin (île), Saintes (îles).

**(2) Détails des destinations Maghreb, Etats-Unis, Canada, Turquie :** Algérie, Maroc, Tunisie, Turquie, Etats-Unis, Canada.

#### 3) Détail des destinations Reste du Monde :

Afghanistan, Afrique du sud, Albanie, Angola, Anguilla, Antigua & Barbuda, Arabie Saoudite, Argentine, Arménie, Aruba, Australie, Azerbaïdjan, Bahamas, Bahreïn, Bangladesh, Barbade (île de la), Belarus, Belize, Benin, Bermudes, Bhoutan, Birmanie, Bolivie, Bonaire, Bosnie Herzégovine, Botswana, Brésil, Brunei Darussalam, Burkina Faso, Burundi, Cambodge, Cameroun, Cap vert, Cayman (îles), Centrafrique, Chili, Chine, Colombie, Comores, Congo, Congo (Rép. Dém.), Cook (îles), Corée du sud, Costa Rica, Cote d'Ivoire, Cuba, Curaçao (Antilles néerlandaises), Djibouti, Dominique, Egypte, Emirats Arabes Unis, Equateur, Ethiopie, Fidji (îles), Gabon, Gambie, Géorgie, Ghana, Grenade, Guam (USA), Guatemala, Guinée, Guinée Bissau, Guinée équatoriale, Guyana, Haïti, Honduras, Hong Kong, Inde (Delhi, îles Andaman Nicobar, Andhra Pradesh, Arunachal Pradesh, Assam, Bihar, Chandigarh, Dadra and Nagar Haveli, Daman and Diu, Goa, Gujarat, Haryana, Himachal Pradesh, Jammu, Jharkhand, Karnataka, Kerala, Lakshadweep, Madhya Pradesh, Maharashtra (hors Mumbai), Manipur, Meghalaya, Mizoram, Mumbai, Nagaland, Orissa, Puducherry, Punjab, Rajasthan, Sikkim, Tamil Nadu, Tripura, Uttar Pradesh East, Uttar Pradesh West, Uttarakhand, West Bengal), Indonésie, Irak, Iran, Israël, Jamaïque, Japon, Jordanie, Karabakh, Kazakhstan, Kenya, Kirghizistan, Kish (île), Kosovo, Koweït, Laos, Lesotho, Liban, Libéria, Libye, Macao, Macédoine (rep.), Madagascar, Malaisie, Malawi, Maldives, Mali, Maurice (île), Mauritanie, Mexique, Moldavie, Mongolie, Monténégro, Montserrat, Mozambique, Namibie, Népal, Nicaragua, Niger, Nigeria, Nouvelle Calédonie, Nouvelle Zélande, Oman,

Ouganda, Ouzbékistan, Pakistan, Palau, Palestine (territoires occupés), Panama, Papouasie Nouvelle Guinée, Paraguay, Pérou, Philippines, Polynésie française, Porto-Rico, Qatar, Rep Srpska, République Dominicaine, Rodrigues (île), Russie, Rwanda, Saba, Saint Kitts et Nevis, Saint Vincent et Grenadines, Saint-Eustache, Sainte Lucie, Salvador (el), Samoa occidentale, Sao Tome et Principe, Sénégal, Serbie, Seychelles, Sierra Leone, Singapour, Soudan, Sri Lanka, St Maarten (Antilles néerlandaises), Sud-Soudan, Surinam, Swaziland, Syrie, Tadjikistan, Taïwan, Tanzanie, Tasmanie, Tchad, Thaïlande, Timor oriental, Togo, Trinité et Tobago, Turkménistan, Turques et Caïques (îles), Ukraine, Uruguay, Vanuatu, Venezuela, Vierges britanniques (îles), Vierges des Etats-Unis (îles), Vietnam, Yémen, Zambie, Zanzibar, Zimbabwe.

## Annexe 5 – TERRITOIRES ET DEBITS FIBRE

L'Offre Internet Fibre de Nordnet est disponible dans certaines communes des territoires gérés par les opérateurs d'infrastructures exploitant le réseau fibré situés au sein des départements visés ci-après, en France métropolitaine, sous réserve de l'éligibilité, du raccordement et de la viabilisation de votre logement ou local.

Les Offres Internet Fibre apportent un accès Internet mutualisé. Selon les réseaux fibrés exploités, les débits atteignables a minima une fois par jour sur les territoires référencés ci-dessous peuvent varier.

N° de département	Département	Opérateur exploitant le réseau fibré	Débits Maxima atteignables en Mégabits par seconde (Méga) ou Gigabit par seconde (Giga)	
			Débits Max en réception	Débits Max en émission
01	Ain	Li@in	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga
02	Aisne	Aisne THD	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga
04	Alpes-de-Haute- Provence	PACT	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga
05	Hautes-Alpes	PACT	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga
06	Alpes-Maritimes	THD06	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga
07	Ardèche	ADTIM	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 300 Méga
08	Ardennes	Losange	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga
10	Aube	Losange	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga
11	Aude	Emeraude THD	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga
04, 05, 13	Bouches-du-Rhône	Zone PACA incluse dans SFMD	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	Jusqu'à 200 Meg
14	Calvados	Tutor Côte Fleurie	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 1 Giga
		Tutor Calvados	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 1 Giga
16	Charente	Charente Numérique	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 300 Méga
18	Cher	Berry Fibre Optique	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 300 Méga
19	Corrèze	DORSAL	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 300 Méga
21	Côte d'Or	Corai	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga
23	Creuse	DORSAL	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 300 Méga
2A, 2B	Corse	Corsica Fibra	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	Jusqu'à 200 Meg
24	Dordogne	Périgord Numérique	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 300 Méga
25	Doubs	Doubs la Fibre	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga
26	Drôme	ADTIM	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 300 Méga
27	Eure	Eurek@	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga
30	Gard	Wigard	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	Jusqu'à 200 Meg
31	Haute-Garonne	Fibre31	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga
33	La Gironde	Gironde Très Haut Débit GTHD	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	Jusqu'à 300 Meg
34	Hérault	Hérault Très Haut débit	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 1 Giga
36	Indre	Berry Fibre Optique	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 300 Méga
37	Indre-et-Loire	Val de Loire Fibre	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 400 Méga
38	Isère	ISER	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	Jusqu'à 200 Meg
40	Landes	SYDEC 40	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 300 Méga
41	Loir-et-Cher	Val de Loire Fibre	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 400 Méga
42	Loire	THD 42	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 300 Méga
44	Loire Atlantique	FI44	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 300 Méga
12, 46, 48	Lot/Lozère/Aveyron	Alliance Très Haut Débit	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	Jusqu'à 300 Meg
47	Lot-et-Garonne	Lot et Garonne Numérique	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 300 Méga
49	Maine-et-Loire	Anjou Fibre	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 400 Méga
50 (ce réseau n'accueille plus de nouveaux clients)	Manche (ce réseau n'accueille plus de nouveaux clients)	Manche Numérique	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga
51	Marne	Losange	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga

52	Haute-Marne	Losange	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga
53	Laval	Laval THD	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	Jusqu'à 300 Meg
53	Mayenne	Mayenne Fibre	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	Jusqu'à 300 Meg
54	Meurthe-et-Moselle	Tutor Nancy	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 1 Giga
		Losange	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga
55	Meuse	Losange	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga
56	Morbihan	Rev@	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga
57	Communauté de Communes Rives de Moselle	Altitude Infrastructure	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga
58	Nièvre	Nivertel	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 300 Méga
59	Nord (selon le Territoire)	Dunkerque Grand Littoral Networks DGLN	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga
		THD 59-62	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 300 Méga
		Covage THD	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 1 Giga
62	Pas-de-Calais	THD 59-62	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 300 Méga
64	Pyrénées-Atlantiques	THD64	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	Jusqu'à 200 Meg
66	Pyrénées-Orientales	Numérique66	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga
67	Bas-Rhin	Rosace	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga
68	Haut-Rhin	Rosace	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga
70	Haute-Saône	Haute-Saône Numérique	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 300 Méga
72	Sarthe	Sartel	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 300 Méga
74	Haute-Savoie	Syane	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 1 Giga
77	Seine-et-Marne	Seine-et-Marne THD	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 1 Giga
78	Yvelines	Yvelines Fibre	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 400 Méga
80	Somme	Tutor Somme	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 1 Giga
82	Tarn-et-Garonne	Octogone Fibre	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga
83	Var	Var Très Haut Débit	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	Jusqu'à 300 Meg
84	Vaucluse	Vaucluse Numérique	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 300 Méga
87	Haute-Vienne	DORSAL	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 300 Méga
88	Vosges	Losange	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga (dont 200 Méga pour la réception TV)	De 10 Méga jusqu'à 200 Méga
91	Essonne	Seine Essonne Très Haut Débit	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 1 Giga
		Tutor Europ'Essonne	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 1 Giga
		Tutor Sequantic Telecom	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 1 Giga
95	Val d'Oise	Val d'Oise Fibre	De 30 Méga jusqu'à 1 Giga	De 10 Méga jusqu'à 400 Méga

Les débits minimum et maximum visés ci-dessus dans le cadre du Service d'accès Internet dépendent de la Zone géographique concernée et de l'opérateur d'infrastructures exploitant le réseau fibré. Ils s'entendent comme ceux disponibles, sous réserve d'un usage normal de la connexion Internet, au moins une fois par jour, au niveau du boîtier fibre (prise terminale optique (PTO) ou ONT (Optical Network Termination) installé au sein de votre logement ou local par l'opérateur d'infrastructures exploitant le réseau fibré et/ou de l'équipement)), et non de vos appareils connectés ou des sites que vous consultez. Ils sont sujets à limitation notamment :

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

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

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

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

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

un gigabit par seconde.

Pour toute information complémentaire ou réclamation portant sur les débits, vous êtes invité à contacter le Service Administratif Technique et Commercial de Nordnet au 3420 (service gratuit + prix appel).

#### **Installation du boîtier fibre optique**

Une fois votre commande complète et valide (en particulier sous réserve de l'éligibilité et du raccordement de votre logement/local), vous serez contacté par téléphone afin de vous proposer des créneaux horaires pour l'intervention d'un technicien désigné par l'opérateur d'infrastructures exploitant le réseau fibré. A l'occasion de ce rendez-vous, si vous ne disposez pas encore d'un boîtier fibre optique (Point de Terminaison Optique (PTO) – Optical Network Termination (ONT)), l'opérateur d'infrastructures exploitant le réseau fibré devra procéder à l'installation « standard » dudit boîtier (l'installation « standard » définie unilatéralement par l'opérateur n'inclut pas les frais d'adduction ni les raccordements complémentaires, esthétiques et/ou de confort que vous pourriez souhaiter. Si vous sollicitez des travaux ne rentrant pas dans l'installation « standard », ils sont à votre charge et soumis à l'acceptation expresse et préalable d'un devis spécifique).

De plus, dans tous les cas, le technicien mandaté par l'opérateur d'infrastructures exploitant le réseau fibré mettra en service votre connexion fibre. Dès lors, vous pourrez installer la NordnetBox (et les autres matériels éventuellement fournis par Nordnet) afin d'accéder aux services inclus dans votre abonnement Internet Fibre.

**Sur le réseau exploité par Dunkerque Grand Littoral Networks (59) :** Sauf exception, le boîtier installé chez vous par l'opérateur d'infrastructures exploitant le réseau fibré est déjà raccordé au réseau fibre optique. Il suffit donc de raccorder à ce boîtier la NordnetBox (et les autres matériels éventuellement fournis par Nordnet) pour profiter des services inclus dans votre abonnement Internet Fibre. Si le boîtier fibre n'a pas encore été installé, Nordnet réalisera les démarches nécessaires auprès de l'opérateur exploitant le réseau fibré pour procéder au raccordement.