

**Conditions Contractuelles applicables à l'Offre INTERNET  
FORMULE EXACTE de NordNet**

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

**CONDITIONS PARTICULIERES A L'OFFRE INTERNET FORMULE EXACTE (page 35)**

# CONDITIONS GENERALES APPLICABLES AUX PRODUITS ET SERVICES NORDNET

Version du 5 décembre 2016

## 1. OBJET ET PREAMBULE

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

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

## 2. DESCRIPTION DE L'OFFRE

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

## 3. DEFINITIONS

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

**Abonné, Client ou Vous** : personne ayant souscrit une Offre de Nordnet et titulaire d'un Compte Abonné, pour son usage ou au bénéfice d'un tiers Utilisateur, et qui est responsable du paiement du prix.

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

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

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

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

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

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

**Espace Abonné ou Compte Abonné** : espace dédié au Client accessible à partir de [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com) ou [www.nordnet.fr](http://www.nordnet.fr) selon l'Offre souscrite.

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

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

**LRAR** : lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

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

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

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

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

**Pré-requis techniques** : toute condition requise pour installer et/ou utiliser l'Offre telle que notamment la configuration minimale éventuellement requise de votre appareil, l'existence d'une connexion Internet haut-débit, d'un navigateur Internet, l'absence de logiciel similaire installé et susceptible d'empêcher l'installation, l'absence de virus, etc.

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

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

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

**Territoire** : le territoire couvrant la France métropolitaine. Selon les Offres, le Territoire pourra être restreint et sera précisé dans les Conditions Particulières applicables à l'Offre.

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

## 4. SOUSCRIPTION ET COMMANDE DE L'OFFRE

### 4.1 Capacité de souscription du Client

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

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

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

#### **4.2 Validité de l'Offre**

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

#### **4.3 Vérifications préalables**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **4.5 Souscription à l'Offre**

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

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

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

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

#### **5.1 Entrée en vigueur**

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

## **5.2 Durée du Contrat**

La durée du Contrat est fonction de la périodicité de paiement choisie par le Client sauf Conditions Particulières contraires. Tout paiement d'avance vaut engagement ferme. A l'issue de cette période, sous réserve de la bonne exécution de vos obligations, le Contrat sera tacitement renouvelé pour une nouvelle période identique (et ainsi de suite), sauf résiliation du Contrat à l'initiative de l'une des parties, dans les conditions définies à l'article 19 « Résiliation » et sauf Conditions Particulières contraires.

## **5.3 Droit de rétractation**

Si Vous êtes un consommateur, Vous disposez d'un droit de rétractation en vertu des articles L. 221-18 et L. 242-3 du Code de la consommation, lequel doit être exercé par écrit auprès de Nordnet (Cf. article 23 « Notifications ») dans un délai de quatorze (14) jours à compter, selon les cas :

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

Ce droit de rétractation doit être exercé auprès de Nordnet, par lettre simple ou LRAR, mentionnant vos coordonnées complètes, le Produit ou Service ou Matériel concerné ainsi que, le cas échéant votre numéro de Compte Abonné et/ou login. Vous pouvez également utiliser le formulaire de rétractation téléchargeable sur le Site Nordnet.

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

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

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

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

## **6. TARIF ET PAIEMENT**

### **6.1 Tarif des Offres de Nordnet**

Les tarifs des Offres proposées par Nordnet sont consultables sur le Site Nordnet, sur le Bon de Commande et sur simple demande auprès de Nordnet (cf. article 23 « Notifications »). Le tarif applicable est celui en vigueur au jour de la réception de la Commande, de son renouvellement ou de sa modification. Le tarif est exprimé Toutes Taxes Comprises (TTC) incluant la TVA et hors frais de livraison pour les Offres résidentielles, et est exprimé en Hors Taxes (HT) pour les Offres à vocation professionnelle. Les tarifs indiqués tiennent compte de la TVA applicable le jour de la Commande. Si le taux de TVA venait à être modifié, ces changements pourraient être répercutés sur le prix en vigueur lors de la Commande sans que vous en soyez préalablement informé.

Nordnet se réserve le droit de modifier les tarifs des Offres à tout moment. Toutefois cette modification ne sera pas applicable aux Contrats en cours, sauf modification du Contrat ou renouvellement.

Si Vous utilisez un Service non compris dans votre Offre, ce dernier sera facturé suivant le tarif applicable, consultable sur le Site de Nordnet.

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

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

En pareille hypothèse, chacune des Parties pourra résilier le Contrat de plein droit par LRAR adressée à l'autre Partie et la responsabilité de Nordnet ne pourra être mise en cause de ce fait.

## **6.2 Paiement**

Le Client est réputé détenteur et utilisateur légitime du moyen de paiement qu'il utilise à l'égard de Nordnet qui n'est pas tenue de procéder à une vérification. Si les coordonnées bancaires sont incorrectes ou incomplètes, le Contrat peut être bloqué voire résilié si la difficulté demeure.

Si Vous souhaitez régler en utilisant un moyen de paiement autre que le prélèvement automatique, ou en cas de difficulté, ou si Vous êtes une personne publique, Vous êtes invité à contacter Nordnet afin de convenir des modalités de paiement (cf. article 23 « Notification »).

Nordnet tient à votre disposition les éléments justificatifs des factures, selon l'état des techniques existantes, pendant un délai de douze (12) mois à compter de l'émission de la facture par Nordnet. Les factures Vous sont communiquées électroniquement, sauf si Vous demandez à les recevoir sur un support papier.

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

## **6.3 Offres promotionnelles Nordnet**

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

## **6.4 Incidents de paiement**

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

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

- l'exigibilité immédiate de toutes les sommes que Vous devez à Nordnet, soit :
  - o **Si Vous n'êtes pas lié par une période d'engagement**, les sommes non réglées au titre des mois précédents et du mois en cours, qu'il s'agisse des mensualités de l'abonnement et/ou de sommes non incluses dans le forfait.
  - o **Si Vous êtes lié par une période d'engagement**, le paiement des sommes restant dues jusqu'au terme de cette période - y compris les mensualités.
  - o **Si Vous êtes lié à Nordnet par une période d'engagement de 24 mois concernant une Offre de services de communications électroniques**, le paiement des sommes restant dues jusqu'au terme, et ce qui concerne les mensualités, conformément à l'article L.224-28 du Code de la Consommation, une somme équivalant à 100% des sommes restant dues entre la date de résiliation effective et le 12<sup>ème</sup> mois d'abonnement, et à ¼ des sommes restant dues entre le 13<sup>ème</sup> et le 24<sup>ème</sup> mois d'abonnement.
- la résiliation de plein droit du Contrat dans les conditions fixées à l'article 19 « Résiliation ».
- si Vous avez choisi le paiement par prélèvement, l'application par Nordnet des frais de rejet de prélèvement (8€, ce montant pouvant varier si vous résidez hors de France) ou frais de LRAR.

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

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

En outre, dans l'hypothèse où du Matériel Vous est loué ou est mis à votre disposition par Nordnet dans le cadre du Contrat, il Vous appartient de le retourner dans les conditions fixées à l'article 13 « Retour du Matériel ». A défaut, la partie non retournée du Matériel pourra Vous être facturée au prix de valeur à neuf.

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

## **7. LIVRAISON**

### **7.1 Date et modalités de livraison**

La fourniture/livraison du Produit, du Service ou du(des) Matériel(s) interviendra au plus tard dans un délai de trente (30) jours francs à compter de la date de réception de votre Commande complète et valide par Nordnet. La livraison du(des) Matériel(s) est réalisée le jour où il(s) est(ont) effectivement livré(s) à l'adresse que Vous avez indiquée lors de Votre Commande, qu'il s'agisse ou non de l'adresse d'installation du Matériel, ou d'une livraison entre vos mains ou celles d'un tiers.

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

- par téléchargement : si Vous disposez d'une connexion à Internet haut-débit. Tous les coûts liés au téléchargement de l'Offre ou des éventuelles mises à jour demeurent à votre charge. Votre temps de connexion et éventuel quota de trafic disponible doivent être suffisants pour permettre le téléchargement.
- par accession à l'interface de l'Offre ou par mise en œuvre de l'Offre selon les indications figurant au Bon de Commande ou à la communication faisant suite à votre souscription.
- par envoi postal : si tout ou partie de l'Offre est disponible sous forme physique. A défaut de stipulation d'un tarif, les frais d'envoi seront gratuits. Tout nouvel envoi d'un support ou Matériel nécessitera le paiement du prix de ce support ou Matériel et des frais d'envoi.

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

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

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

## **7.2 Défaut de livraison**

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

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

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

Le Client est remboursé par Nordnet de la totalité des sommes versées, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle le Contrat a été dénoncé. Ce remboursement s'effectue par tout moyen de paiement.

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

## **7.3 Indisponibilité de l'Offre**

En cas d'indisponibilité de l'Offre commandée, Vous en serez informé dans les meilleurs délais. Nordnet pourra alors Vous fournir ou Vous proposer la souscription d'une Offre d'une qualité et d'un prix équivalents dans les trente (30) jours à compter de la prise en compte de votre Commande.

## **8. DONNEES PERSONNELLES**

### **8.1 Traitement des données 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 des dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée, dite « Informatique et Libertés ».

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

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

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

Nordnet prend néanmoins toute précaution raisonnable afin de protéger vos données personnelles. Toutefois, en raison du caractère peu sécurisé du réseau Internet, Nordnet ne pourra être tenue responsable de l'accès ou de l'interception de vos données personnelles par un tiers sauf en cas de faute de sa part.

Nordnet peut Vous adresser, sauf opposition de votre part dans les conditions ci-après ou dans lesdits Courriers électroniques, les informations ou offres promotionnelles relatives à ses produits et services.

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

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

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

Conformément aux articles 32 et suivants de la loi Informatique et Libertés, Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition des informations qui Vous concernent. Le cas échéant, Vous pouvez rectifier, compléter et mettre à jour les données à caractère personnel Vous concernant, qui sont inexactes, incomplètes ou périmées.

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

- par lettre adressée à : Nordnet, BP 60985, 111 rue de Croix, 59510 Hem, France, ou

- par courriel à l'adresse : [coordonnees@nordnet.com](mailto:coordonnees@nordnet.com). Nordnet ne répondra pas aux demandes adressées par courriel à cette adresse et dont l'objet ne porterait pas sur l'exercice de ces droits.

Votre demande devra être accompagnée de tout justificatif utile et devra préciser l'intitulé du Contrat, le numéro du Contrat, le numéro d'Abonné, l'objet de votre demande, l'adresse de Courrier électronique concernée.

En cas de demande incomplète, Nordnet pourra Vous demander de fournir toute information complémentaire, de justifier votre identité et, dans les cas prévus par la loi, d'exposer vos motifs légitimes afin de traiter votre demande.

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

### **8.4 Cookies**

Nordnet Vous informe qu'un ou plusieurs cookies (petits fichiers textes) peuvent s'installer automatiquement sur le disque dur de votre ordinateur lors de votre visite sur le Site Nordnet. Ces cookies permettent notamment à Nordnet d'assurer le bon fonctionnement des chaînes de navigation globale et de commande, mais également de personnaliser l'accès au Site Nordnet.

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

### **8.5 Données de connexion**

En qualité d'opérateur de communications électroniques, pour les activités générant des données de connexion, Nordnet Vous informe qu'afin de respecter ses obligations légales et réglementaires les données de connexion sont conservées, directement ou par le biais de ses partenaires, pendant une durée d'un (1) an.

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

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

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

## **9. IDENTIFIANTS**

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

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

### **9.2 Utilisation des Identifiants**

Les Identifiants du Compte Abonné ou des Utilisateurs comprennent généralement plusieurs codes, login ou mot de passe permettant soit d'accéder à tout ou partie de l'Offre, de paramétrer le Matériel, soit d'utiliser le Compte Abonné selon le cas.

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

Pour les Identifiants qui le permettent (mot de passe), toute utilisation de vos Identifiants est effectuée sous votre entière responsabilité. Il Vous appartient de les modifier régulièrement en présentant une demande à Nordnet dans les conditions de l'article 23 « Notifications ». Cette modification est gratuite sauf en cas de demande de modification répétée, sans motif légitime. Nordnet recommande de choisir un mot de passe comprenant a minima 8 caractères en incluant des chiffres, des lettres (en majuscules et minuscules) et des caractères spéciaux (selon les préconisations de la CNIL).

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

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

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

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

## **10. ACTIVATION DE L'OFFRE - INSTALLATION**

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

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

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

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

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

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

### **11.1 Installation et désinstallation du Matériel**

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

Que le Matériel soit loué, mis à disposition ou vendu, Nordnet n'assure ni l'installation ni la désinstallation du Matériel, ni les coûts qui lui sont associés. Vous êtes libre de procéder personnellement à l'installation ou à la désinstallation du Matériel ou de recourir, à vos frais, à un professionnel de votre choix. Nordnet pourra Vous proposer une liste de professionnels à titre indicatif.



## **11.2 Propriété du Matériel et transfert des risques**

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

### **11.2.1 Si le Matériel est loué ou mis à votre disposition**

- Il reste la propriété pleine et entière de Nordnet. Par conséquent, ce dernier ne peut être cédé, donné en location par vos soins ou saisi par vos créanciers.  
La propriété du Matériel loué ou mis à votre disposition ne Vous sera en aucun cas transférée, à moins que Vous ne procédiez au paiement du prix du Matériel (disponible sur simple demande auprès de Nordnet).
- Vous supportez la charge et donc le coût de réparation en cas de détérioration ou de disparition du Matériel (sous réserve de l'usure normale ou d'un vice propre au Matériel), en cas de perte ou de vol, résultant du fait d'un tiers ou d'intempéries, dès la réception du Matériel et pendant toute la durée de sa mise à disposition par Nordnet. Vous serez donc responsable en cas de réalisation de ces risques.
- En cas de défectuosité de tout ou partie du Matériel dont Vous êtes en mesure de nous justifier, Nordnet s'engage à remplacer le Matériel ou la partie du Matériel que Vous lui aurez retourné(e) préalablement dans les conditions visées à l'article 13 « Retour du Matériel », sauf si la défectuosité est due à une faute, de votre part ou d'un Utilisateur de l'Offre ou du Matériel ou chose dont Vous avez la garde.

### **11.2.2 Si Vous avez acheté le Matériel**

- La propriété du Matériel et la charge des risques de détérioration ou de disparition (sous réserve de l'usure normale ou d'un vice propre aux matériels), de perte ou de vol, résultant de fait d'un tiers ou d'intempéries Vous seront transférées dès la réception du Matériel.
- Si Vous avez acquis le Matériel en qualité de consommateur, votre Matériel est également soumis à la garantie légale prévue par les articles L.217-1 et suivants du Code de la consommation (en cas de défaut de conformité du Matériel au contrat) et 1641 et suivants du Code civil (en cas de défauts cachés du Matériel).

#### **Garantie légale de conformité :**

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

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

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

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

*« Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité ».*

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

*« Le bien est conforme au contrat :*

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

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

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

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

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

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

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

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

Article 1641 du Code civil :

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

Article 1648 alinéa 1er du Code civil :

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

En cas d'exercice de la garantie légale impliquant le retour du Matériel, celui-ci doit être retourné dans les conditions visées à l'article 13 « Retour du Matériel ». Si Nordnet confirme la défectuosité du Matériel et le bénéfice de la garantie, les frais de retour Vous seront remboursés dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception par Nordnet du Matériel défectueux. A défaut de bénéfice de la garantie, les frais de retour resteront à Votre charge.

## **12. ASSURANCE DU MATERIEL**

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

En cas de perte ou de vol de tout ou partie du Matériel, ou encore en cas de détérioration ayant une origine extérieure au Matériel (dommage causé par un tiers, par les intempéries, etc....), Nordnet Vous facturera tout ou partie du Matériel touché par le sinistre, au prix de valeur à neuf, à charge pour Vous, si Vous bénéficiez des assurances nécessaires, de Vous rapprocher de votre assureur afin d'en obtenir le remboursement. A réception de votre paiement, Nordnet Vous livrera un Matériel équivalent selon les modalités précisées par Nordnet.

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

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

## **13. RETOUR DU MATERIEL**

Chaque fois que Vous devez retourner le Matériel à Nordnet, celui-ci doit être retourné à Nordnet (coordonnées disponibles à l'article 23 « Notifications »), au complet, en bon état de fonctionnement (sous réserve de l'usure normale ou d'un vice propre au Matériel) dans son emballage d'origine ou un emballage approprié apportant le degré de sécurité nécessaire au transport du Matériel, par un moyen d'expédition identique ou similaire à celui par lequel le Matériel Vous a été livré.

## **14. MAINTENANCE**

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

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

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

Ces interruptions pour maintenance n'ouvriront droit à aucune indemnité et le Produit ou Service sera accessible dès la fin de l'opération de maintenance. Les opérations de maintenance seront réalisées dans la mesure du possible au cours des heures de faible fréquentation du réseau Internet.

## **15. CONFIDENTIALITE**

Nous Vous informons que les techniques, codes informatiques, outils de programmation, logiciels composant le Produit ou Service, la documentation communiquée par Nordnet sur les Produits et Services, les éléments de facturation, ou bien encore les gestes commerciaux Vous sont communiqués à titre confidentiel et strictement personnel, et ne peuvent être utilisés à d'autres fins.

L'ensemble des éléments ainsi déterminés Vous est communiqué pour permettre l'exécution de l'objet du Contrat. Vous ne pourrez en aucun cas Vous prévaloir d'un quelconque droit ou d'une quelconque concession de licence sur le Produit ou le Service et/ou leurs composants à une autre fin.

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

- garder ces éléments confidentiels et à ne pas les divulguer ou les communiquer à des tiers, par quelque moyen que ce soit, sauf à être en mesure de prouver que l'information est dans le domaine public sans faute ni négligence de votre part,
- ne rien entreprendre qui soit susceptible de porter atteinte directement ou indirectement à cette confidentialité,

- ne pas les utiliser à d'autres fins que celle de la bonne exécution du Contrat.

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

## **16. UTILISATION DES PRODUITS ET SERVICES**

### **16.1 Utilisation conforme**

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

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

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

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

Vous vous interdisez également d'exercer, de diffuser, ou de participer de quelque manière que ce soit, activement ou passivement à toute forme de malveillance informatique ou à toute opération de nature à perturber, limiter, interrompre ou détruire les infrastructures ou le réseau de Nordnet, de ses opérateurs techniques ou de tous tiers, sous peine de voir votre responsabilité engagée.

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

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

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

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

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

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

Nordnet Vous rappelle enfin, dans le cadre d'une commande de Service de communications électroniques, que conformément aux dispositions de l'article L.336-3 du Code de propriété intellectuelle, « *La personne titulaire de l'accès à des services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres Ier et II lorsqu'elle est requise.*

*Le manquement de la personne titulaire de l'accès à l'obligation définie au premier alinéa n'a pas pour effet d'engager la responsabilité pénale de l'intéressé, sous réserve des articles L. 335-7 et L. 335-7-1».*

Vous êtes informé qu'en cas de violation de l'obligation prévue à l'article susvisé, la Commission de protection des droits de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (« HADOPI »), pourrait Vous identifier et Vous envoyer, par voie électronique et/ou par l'intermédiaire de Nordnet, une recommandation Vous

rappelant notamment l'obligation de surveiller votre accès à Internet et l'existence de moyens de sécurisation permettant de prévenir l'utilisation prohibée de l'accès Internet.

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

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

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

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

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

### **16.2 Respect des droits de Nordnet**

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

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

### **16.3 Signalement**

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

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

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

## **17. BLOCAGE**

Lorsque l'Offre n'est pas utilisée conformément aux Conditions Contractuelles ou dans des conditions non respectueuses des droits des tiers et/ou de la réglementation, Nordnet peut, après information, bloquer en tout ou partie l'Offre jusqu'à ce que Vous ayez remédié aux circonstances ayant provoqué le blocage.

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

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

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

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

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

### **18.1.1 Evolution des Offres**

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

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

En cas de cessation de la commercialisation d'une Offre, Vous ne pourrez donc plus bénéficier de l'Offre concernée et/ou de son support et serez remboursé de toute somme couvrant une période postérieure à la date d'effet de la cessation.

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

Vous pouvez demander à tout moment, en cours de Contrat, à modifier votre Offre vers une autre Offre proposée par Nordnet si cela est prévu dans les conditions de modification (migration ou conversion) de l'Offre souscrite ou que Vous souhaitez souscrire.

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

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

Toute demande de migration/conversion :

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

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

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

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

### **18.3 Circulation du Contrat**

Le Client ne peut céder, transférer, déléguer ou licencier pour quelque cause que ce soit, de façon totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit, les droits et obligations découlant du Contrat à un tiers, sans l'accord écrit et préalable de Nordnet et sous réserve de la transmission des éléments et justificatifs utiles.

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

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

## **19. RESILIATION**

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

### **19.1 Résiliation sans faute**

Vous pouvez résilier le Contrat à tout moment, en adressant par écrit votre demande de résiliation datée et signée et en rappelant votre numéro d'abonné ainsi que l'Offre concernée (cf. article 23 « Notifications »).

- **Si vous n'êtes pas lié par une période d'engagement** : Votre demande de résiliation sera prise en compte dans un délai de dix (10) jours à compter de la date de réception par Nordnet de votre demande (date de résiliation effective), sauf indication contraire de votre part précisant un délai de résiliation plus long, ne pouvant toutefois excéder deux (2) mois, sauf délai dûment motivé et accordé à titre exceptionnel par Nordnet.
- **Si Vous êtes lié par une période d'engagement**, alors votre demande de résiliation vaut demande de ne pas renouveler le Contrat à l'issue de la période d'engagement : votre demande est prise en compte dans les dix (10) jours comme indiqué ci-dessus, mais Vous restez tenu d'acquitter intégralement les sommes restant dues jusqu'au terme de la période d'engagement comme indiqué à l'article 20 « Conséquences de la cessation du Contrat ».

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

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

- **Déménagement** - En cas de déménagement hors du Territoire, Vous devrez en informer Nordnet dans les trente (30) jours. Vous serez autorisé à résilier votre abonnement dès lors que Vous produirez un (1) document pertinent (factures d'électricité, téléphone, etc.) justifiant votre déménagement hors de ce territoire.
- **Décès** - En cas de décès du titulaire du Contrat, ses héritiers ou ayants-droit pourront demander la résiliation anticipée du Contrat, sans frais, en justifiant de leur intérêt à agir et en présentant tout justificatif nécessaire (copie de l'acte de décès ou tout autre document similaire).
- **Perte d'emploi / Surendettement** - En cas de perte d'emploi ou de surendettement du titulaire du Contrat, celui-ci pourra demander la résiliation anticipée du Contrat, sans frais, en présentant tout justificatif nécessaire (copie de l'attestation pôle emploi remise par l'employeur ou tout autre document similaire).
- **Liquidation judiciaire** - En cas de mise en liquidation judiciaire, le Contrat pourra être résilié, pour le compte du Client, par le liquidateur judiciaire, sans frais, en présentant tout justificatif nécessaire.

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

La résiliation prendra effet dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception par Nordnet de la demande complète de résiliation. Ce délai pourra être retardé en cas de défaut de réception de l'ensemble des éléments justificatifs ou doute de la part de Nordnet sur les justificatifs fournis. Le cas échéant, Nordnet pourra demander tout justificatif qui lui paraît utile avant de donner suite à la demande de résiliation.

## **19.3 Résiliation pour faute**

### **19.3.1 Blocage préalable**

Nordnet peut suspendre tout ou partie de la mise à disposition de l'Offre et suspendre l'exécution du Contrat ou tout ou partie de votre Compte Abonné, conformément aux conditions fixées à l'article 17 « Blocage », dans les cas prévus au sein des Conditions Générales, ou procéder directement à la résiliation du Contrat.

### **19.3.2 Résiliation**

Par dérogation aux articles 1217 à 1231 du Code civil, les parties conviennent de sanctionner toute inexécution ou mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles de la manière définie ci-après, et renoncent en toute hypothèse à réaliser par elles-mêmes ou à solliciter l'exécution forcée en nature de la Prestation, à solliciter une réduction du prix ou à solliciter la restitution des prestations et contreparties fournies.

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

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

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

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

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

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

### **20.1 Paiement**

Sauf en cas de résiliation pour motif légitime, les conditions précisées ci-après sont applicables :

- **si Vous n'êtes pas lié par une période d'engagement :**
  - o **Si Vous êtes un consommateur et si l'Offre concerne un service de communications électroniques (Internet, téléphonie par Internet, service TV, mobile)**, en cas de résiliation de votre abonnement en cours de mois, Nordnet procédera au remboursement au *pro rata temporis* des sommes éventuellement versées par avance pour la période restant à courir au-delà de la résiliation effective de votre Offre, sous réserve du paiement des sommes dues.
  - o **Dans tous les autres cas**, le mois commencé au jour de la date d'effet de la résiliation est dû dans son intégralité.
  
- **Si Vous êtes lié à Nordnet par une période d'engagement :**
  - o **S'il s'agit d'une période d'engagement de 24 mois (23 mois plus le mois en cours au jour de la réception de votre Commande par Nordnet) concernant une Offre de services de communications électroniques (Internet, téléphonie par Internet, service TV, mobile) et que Vous êtes un consommateur**, conformément à l'article L224-28 du Code de la consommation, Vous êtes tenu de régler, en une fois, une somme équivalant à 100% des sommes dues entre la date de résiliation effective et le 12<sup>ème</sup> mois d'abonnement, et à un ¼ des sommes restant dues entre le 13<sup>ème</sup> et le 24<sup>ème</sup> mois d'abonnement.
  - o **Dans tous les autres cas, que la période soit inférieure ou égale à 24 mois**, le paiement des sommes restant dues jusqu'au terme de cette période - y compris les mensualités - devra être acquitté dans son intégralité, sauf Conditions Particulières contraires, au jour de la résiliation effective de votre Offre.

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

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

### **20.2 Offre**

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

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

En outre, Nordnet a la possibilité de bloquer les mises à jour et/ou l'utilisation du Produit auquel Vous avez souscrit. Toutefois, même si Nordnet n'utilise pas cette possibilité, Vous vous engagez, à l'issue du Contrat, à détruire le Produit et toutes les copies dudit Produit autorisées par le Contrat ou la législation en vigueur, et à le désinstaller de l'ordinateur sur lequel il a été installé.

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

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

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

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

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

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

#### **20.4 Options**

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

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

#### **20.5 Restitution du Matériel**

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

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

#### **20.6 Licence**

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

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

### **21. RESPONSABILITE**

#### **21.1 Responsabilité de Nordnet**

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

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

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

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

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

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

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

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

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



## **21.2 Responsabilité du Client**

Vous êtes seul(e) responsable de tout préjudice direct causé aux tiers ou à Nordnet, à ses représentants, ses administrateurs, ses préposés, qui résulterait d'un manquement à vos obligations contractuelles ou légales. Vous vous engagez à répondre auprès de ces personnes de toutes les conséquences dommageables et également, et de façon non limitative, en cas de plainte, action, mise en cause ou encore mise en responsabilité, devant quelque juridiction que ce soit, qui pourraient résulter de vos manquements à vos obligations légales ou contractuelles.

## **22. FORCE MAJEURE**

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

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

- interdictions ou restrictions des autorités publiques à la fourniture des services de télécommunications, notamment toute interruption de service expressément demandée par une autorité administrative ou juridictionnelle,
- arrêt de la fourniture d'énergie, défaillance et/ou interruption des réseaux de transmission y compris de l'accès au réseau internet,
- panne et/ou sabotage des moyens de télécommunications, actes de piratage informatique,
- incendie, foudre, inondation et autre catastrophe naturelle, dégât des eaux, intempérie exceptionnelle, avarie, épidémie, émeute, guerre, guerre civile, insurrection, attentat, explosion, acte de vandalisme,
- grève totale ou partielle, lock-out extérieure à Nordnet,
- toutes décisions des registres ou autorités de tutelle pour une cause non imputable à Nordnet qui empêcheraient, en tout ou partie, l'exécution du Contrat.

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

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

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

## **23. NOTIFICATIONS**

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

- **Vous pouvez contacter Nordnet :**
  - par courrier adressé à Nordnet - 111 rue de Croix – BP 60985 – 59510 Hem, France,
  - en ligne via la rubrique « Envoyez-nous un message » du Site Nordnet,
  - par télécopie adressée à Nordnet au numéro suivant : 03.20.66.55.59.

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

- vos informations : votre numéro de Compte Abonné et/ou login, vos coordonnées complètes, le Matériel, Produit et/ou Service concerné, ainsi que l'objet de votre demande,
- vos justificatifs : une copie lisible des éléments relatifs à votre identification (extrait K-Bis, carte d'identité, pouvoir, etc.), et à l'objet de votre demande. Nordnet peut solliciter la communication des originaux si besoin.

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

- **Nordnet pourra Vous contacter** aux coordonnées que Vous lui avez communiquées lors de la souscription à l'Offre et qui sont inscrites sur votre Compte Abonné, à savoir :
  - votre adresse postale,
  - votre Adresse de contact,
  - votre numéro de téléphone fixe ou mobile.

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

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

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

## **24. INFORMATIONS ET COORDONNEES**

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

A défaut, Vous supportez notamment le risque :

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

## **25. ASSISTANCE**

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

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

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

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

### **25.1 Assistance téléphonique**

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

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

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

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

### **25.2 Assistance en ligne**

Nordnet met également à votre disposition, une assistance en ligne (disponible sur le Site Nordnet, rubrique « Assistance en ligne »), qui propose des « fiches pratiques » décrivant un certain nombre de procédures à suivre et de manipulations à effectuer pour chaque Produit et Service.

Il est rappelé que Nordnet n'est pas une société de services et d'ingénierie informatique dédiée à la maintenance de systèmes informatiques. Aussi, la mise à disposition et l'utilisation de ces fiches pratiques constituent un service gratuit, sans obligation, ni garantie à la charge de Nordnet.

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

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

### **26.1 Traitement des réclamations par Nordnet**

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

Vous pouvez contacter le Service Relation Clients :

- par téléphone au 3420 (service gratuit + prix appel)
- via le formulaire de contact disponible sur le Site Nordnet (Rubrique « Envoyez-nous un message »).

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

### **2. Deuxième niveau de contact :**

Si Vous n'êtes pas satisfait de la réponse qui Vous a été apportée par le Service Relation Clients, ou à défaut de réponse dans le délai d'un (1) mois, Vous pouvez contacter le Service Consommateurs de Nordnet, en lui adressant un courrier exposant les éléments nécessaires à la prise en compte de votre réclamation par Nordnet (cf. Article 23 « Notifications »). Nordnet s'efforcera de répondre dans les meilleurs délais et au plus tard dans le mois suivant la réception de la réclamation.

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

Après épuisement des procédures internes offertes par Nordnet, si Vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée ou à défaut de réponse dans les délais susvisés, Vous avez la possibilité de contacter le Médiateur des Communications Electroniques, afin de solliciter la mise en œuvre d'une procédure de médiation facultative et gratuite, sous réserve de satisfaire aux conditions définies par le Médiateur des Communications Electroniques.

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

- En complétant le formulaire prévu à cet effet, directement sur le site [www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr).
- En cas d'impossibilité de saisine en ligne, par voie postale à l'aide du formulaire téléchargeable sur le site du Médiateur des Communications Electroniques ([www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr)) à l'adresse suivante : le Médiateur des communications Electroniques - CS 30342 - 94257 Gentilly Cedex.

Cette saisine doit être accompagnée d'une copie des documents étayant la demande (cités plus haut).

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

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

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

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

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

### **28. DISPOSITIONS DIVERSES**

#### **28.1 Indépendance des parties**

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

Vous reconnaissez que le Contrat ne peut créer entre Vous et Nordnet une quelconque filiale ou entreprise commune, ni un quelconque lien de subordination ou de représentation (mandat, agence, commission etc.). En conséquence, chacune des parties veillera à ce qu'aucune confusion ne se fasse sur sa qualité ; Nordnet intervenant dans les limites de ses attributions légales, réglementaires et administratives et de celles définies au sein du présent Contrat.

#### **28.2 Divisibilité**

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

#### **28.3 Tolérance**

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

#### **28.4 Intitulés**

Les intitulés des articles du Contrat ont pour seul but de faciliter les références et n'ont pas par eux-mêmes de valeur contractuelle ou de signification particulière.

#### **28.5 Frais**

Les parties sont chacune tenues du paiement de tous les frais et coûts y compris les honoraires et débours encourus par elles, en relation avec le Contrat et les opérations qu'il prévoit.

## **28.6 Langue du Contrat**

La langue française est la langue officielle du Contrat.

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

## **28.7 Cession du Contrat**

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

## **INDEX**

<b>1. OBJET ET PREAMBULE</b>	<b>17. BLOCAGE</b>
<b>2. DESCRIPTION DE L'OFFRE</b>	<b>18. MODIFICATION DU CONTRAT (Migration)</b>
<b>3. DEFINITIONS</b>	<b><u>18.1 Modification à l'initiative de Nordnet</u></b>
<b>4. SOUSCRIPTION ET COMMANDE DE L'OFFRE</b>	<b><u>18.1.1 Evolution des Offres</u></b>
<b><u>4.1 Capacité et souscription Client</u></b>	<b><u>18.1.2 Suppression d'une Offre</u></b>
<b><u>4.2 Validité de l'Offre</u></b>	<b><u>18.2 Modification à l'initiative du Client</u></b>
<b><u>4.3 Vérifications préalables</u></b>	<b><u>18.3 Circulation du Contrat</u></b>
<b><u>4.4 Conditions contractuelles applicables</u></b>	<b>19. RESILIATION</b>
<b><u>4.5 Souscription à l'Offre</u></b>	<b><u>19.1 Résiliation sans faute</u></b>
<b>5. ENTREE EN VIGUEUR, DUREE ET DROIT DE RETRACTATION</b>	<b><u>19.2 Résiliation pour motif légitime du Client</u></b>
<b><u>5.1 Entrée en vigueur</u></b>	<b><u>19.3 Résiliation pour faute</u></b>
<b><u>5.2 Durée du Contrat</u></b>	<b><u>19.3.1 Blocage préalable</u></b>
<b><u>5.3 Droit de rétractation</u></b>	<b><u>19.3.2 Résiliation</u></b>
<b>6. TARIF ET PAIEMENT</b>	<b>20. CONSEQUENCES DE LA CESSATION DU CONTRAT</b>
<b><u>6.1 Tarif des Offres de Nordnet</u></b>	<b><u>20.1 Paiement</u></b>
<b><u>6.2 Paiement</u></b>	<b><u>20.2 Offre</u></b>
<b><u>6.3 Offres promotionnelles de Nordnet</u></b>	<b><u>20.3 Données hébergées / stockées dans le cadre de l'Offre</u></b>
<b><u>6.4 Incidents de paiement</u></b>	<b><u>20.4 Options</u></b>
<b>7. LIVRAISON</b>	<b><u>20.5 Restitution du Matériel</u></b>
<b><u>7.1 Date et modalités de livraison</u></b>	<b><u>20.6 Licence</u></b>
<b><u>7.2 Défaut de livraison</u></b>	<b>21. RESPONSABILITE</b>
<b><u>7.3 Indisponibilité de l'Offre</u></b>	<b><u>21.1 Responsabilité de Nordnet</u></b>
<b>8. DONNEES PERSONNELLES</b>	<b><u>21.2 Responsabilité du Client</u></b>
<b><u>8.1 Traitement des données personnelles</u></b>	<b>22. FORCE MAJEURE</b>
<b><u>8.2 Données personnelles de tiers</u></b>	<b>23. NOTIFICATIONS</b>
<b><u>8.3 Exercice des droits liés aux données à caractère personnel</u></b>	<b>24. INFORMATIONS ET COORDONNEES</b>
<b><u>8.4 Cookies</u></b>	<b>25. ASSISTANCE</b>
<b><u>8.5 Données de connexion</u></b>	<b><u>25.1 Assistance téléphonique</u></b>
<b>9. IDENTIFIANTS</b>	<b><u>25.2 Assistance en ligne</u></b>
<b><u>9.1 Communication de vos Identifiants</u></b>	<b>26. RECLAMATIONS – REGLEMENT AMIABLE DES DIFFERENDS</b>
<b><u>9.2 Utilisation des Identifiants</u></b>	<b><u>26.1 Traitement des réclamations par Nordnet</u></b>
<b><u>9.3 Perte, vol ou utilisation détournée des Identifiants</u></b>	<b><u>26.2 Recours au médiateur des communications électroniques</u></b>
<b>10. ACTIVATION DE L'OFFRE - INSTALLATION</b>	<b>27. LOI APPLICABLE – COMPETENCE JURIDICTIONNELLE</b>
<b>11. INSTALLATION DU MATERIEL, PROPRIETE ET TRANSFERT DES RISQUES</b>	<b>28. DISPOSITIONS DIVERSES</b>
<b><u>11.1 Installation et désinstallation du Matériel</u></b>	<b><u>28.1 Indépendance des parties</u></b>
<b><u>11.2 Propriété du Matériel et transfert des risques</u></b>	<b><u>28.2 Divisibilité</u></b>
<b><u>11.2.1 Si le Matériel est loué ou mis à disposition</u></b>	<b><u>28.3 Tolérance</u></b>
<b><u>11.2.2 Si Vous avez acheté le Matériel</u></b>	<b><u>28.4 Intitulés</u></b>
<b>12. ASSURANCE DU MATERIEL</b>	<b><u>28.5 Frais</u></b>
<b>13. RETOUR DU MATERIEL</b>	<b><u>28.6 Langue du Contrat</u></b>
<b>14. MAINTENANCE</b>	<b><u>28.7 Cession du Contrat</u></b>
<b>15. CONFIDENTIALITE</b>	
<b>16. UTILISATION DES PRODUITS ET SERVICES</b>	
<b><u>16.1 Utilisation conforme</u></b>	
<b><u>16.2 Respect des droits de Nordnet</u></b>	
<b><u>16.3 Signalement</u></b>	

## CONDITIONS PARTICULIERES OFFRE FORMULE EXACTE DE NORDNET

Version du 6 novembre 2008

Ces Conditions Particulières s'appliquent en plus des Conditions Générales du service d'accès au réseau Internet de NordNet dans les conditions fixées au préambule de celles-ci.

### Article 1. Définitions

Formule exacte : offre suivant laquelle en fonction des heures de consommation mensuelle du Client, NordNet détermine le forfait applicable parmi les différents paliers définis sur le site NordNet (<http://www.nordnet.com>).

### Article 2. Objet

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de préciser et modifier les Conditions Générales de NordNet pour les offres " Formule exacte ".

### Article 3. Tarifs

Dans le cadre de la " Formule exacte ", les tarifs applicables comprennent l'accès Internet et le coût des communications téléphoniques. Le coût de mise en relation défini par l'opérateur historique n'est, quant à lui, pas inclus et sera facturé directement par France Telecom.

Pour la facturation des heures de connexion, la durée de chaque connexion est comptabilisée en minutes. Toute connexion est comptabilisée pour une durée minimale de trois (3) minutes.

Les différents paliers applicables de la " Formule exacte " sont déterminés sur le site NordNet (<http://www.nordnet.com>), en fonction de certains paliers d'heures de consommation mensuelle du Client (2h, 5h, 10h, 20h, 30h, 60h, 100h).

En cas de consommation au-delà de 100h, tout dépassement sera facturé selon un tarif horaire spécifié sur le site NordNet (<http://www.nordnet.com>).

Chaque mois, NordNet applique au Client, abonné à la " Formule exacte ", le palier immédiatement supérieur au nombre d'heures consommées.

Tout dépassement même d'une minute entraînera l'application du tarif correspondant au palier supérieur.

Si le Client n'utilise pas la " Formule exacte " au cours du mois, une facturation minimale correspondant au plus petit des paliers lui sera appliquée.

Si le Client a souscrit l'option " Noctambule ", toute consommation d'accès entre 22h et 8h sera prise en compte pour la moitié des heures effectivement consommées, moyennant le paiement du tarif indiqué sur le site NordNet (<http://www.nordnet.com>) et/ou sur le Formulaire d'abonnement.

Si le Client a souscrit l'option " Week-end ", toute consommation le samedi et le dimanche sera prise en compte pour la moitié des heures effectivement consommées, moyennant le paiement du tarif indiqué sur le site de NordNet (<http://www.nordnet.com>) et/ou sur le Formulaire d'abonnement.

Enfin, si le Client a souscrit l'option " connect express ", toutes les connexions d'une durée inférieure à quinze (15) secondes ne seront pas prises en compte dans le calcul des heures consommées.

En cas de litige sur les heures consommées, NordNet pourra suspendre, après respect d'un préavis de huit (8) jours afin de permettre au Client de présenter une éventuelle contestation de la facture litigieuse, les possibilités d'accès jusqu'au complet règlement du litige.

Avec chaque facture, NordNet fournira par courrier électronique au Client, les informations de facturation pouvant contenir selon les formules un relevé des heures de connexion effectuées avec ses données d'accès.

### Article 4. Durée

La durée de l'abonnement au service d'accès " Formule exacte " est de un (1) mois civil plus le mois en cours au jour de l'abonnement. En conséquence, tout abonnement aura pour échéance le dernier jour du mois. L'abonnement est ensuite renouvelé à l'identique par tacite reconduction par période de un (1) mois.

### Article 5. Résiliation

Le Client peut résilier son abonnement par envoi d'une lettre recommandée avec demande d'accusé de réception.

Toute résiliation prendra effet à la fin du mois de réception par NordNet de la lettre recommandée visée ci-dessus. Toutefois, en cas de réception par NordNet de ladite lettre de résiliation après le 20 du mois, NordNet se réserve le droit de reporter d'un mois la date de résiliation.

## **INDEX**

**Article 1. Définitions**

**Article 2. Objet**

**Article 3. Tarifs**

**Article 4. Durée**

**Article 5. Résiliation**