

**Conditions générales et particulières d'utilisation du Pack Zen**  
Version du 27 novembre  
2017

**Conditions Générales de NordNet**  
**Fournisseur d'accès à Internet**  
Version du 06/02/08

**Article 1. INTRODUCTION**

NordNet est une société spécialisée dans le domaine de l'Internet (enregistrement de noms de domaine, fourniture de liaisons louées, accès au Réseau Internet, référencement, hébergement de sites et de machines, sécurité informatique).

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles NordNet met à disposition de ses Clients (ci-après « Vous ») et exécute son Service d'accès à Internet, par modem RTC ou par ADSL, ainsi que les prestations annexes associées à ce Service.

Les Conditions Générales s'appliquent à toutes les offres d'accès au réseau Internet proposées par NordNet, quel que soit le canal de vente utilisé, et sont complétées par les Conditions Particulières applicables en fonction de la formule d'abonnement choisie ainsi que des Conditions Particulières correspondant à chaque Option souscrite.

En cas de conflit entre les Conditions Générales et les Conditions Particulières, ces dernières prévaudront.

Vous vous engagez à prendre connaissance des Conditions Générales et des Conditions Particulières, y compris les annexes, et à soumettre à NordNet toute question que Vous vous poseriez.

Les Conditions Générales et Conditions Particulières prévalent sur toutes conditions générales, particulières ou, tout autre document que Vous auriez pu nous transmettre.

Le bénéfice de la formule d'abonnement et des Options souscrites Vous est personnel. Vous ne pouvez les céder ou les transmettre de quelque manière que ce soit sans l'accord écrit et préalable de la société NordNet.

Vous attestez être une personne majeure et disposer de la capacité nécessaire à la conclusion et à l'exécution du présent Contrat.

**ARTICLE 2. DEFINITIONS**

Les termes et expressions suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné ci-dessous s'ils apparaissent avec leur première lettre en majuscule, qu'ils soient au singulier ou au pluriel dans le présent Contrat ou, dans tout autre document émanant de NordNet relatif à l'objet du Contrat :

**Contrat** : les présentes Conditions Générales et les Conditions Particulières applicables, ainsi que toute condition spécifique visée sur le bon de commande (aussi appelé formulaire d'abonnement ou formulaire d'inscription), de quelque forme qu'il soit, et sur le site Internet [www.nordnet.fr](http://www.nordnet.fr) rubrique « Nos Offres ».

**Identifiant(s)** : terme qui désigne d'une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe, Vous permettant de vous identifier et de vous connecter au service d'accès à Internet. Les Identifiants comprennent le login et le mot de passe de connexion, le login et le mot de passe de messagerie.

**Internet** : réseau de plusieurs serveurs reliés entre eux et dont la localisation se situe en divers lieux géographiques à travers le monde.

**Kit de connexion** : CD-Rom d'installation contenant divers logiciels, permettant la connexion Internet sur le micro-ordinateur du Client.

**NordNet** : société qui fournit le service d'accès à Internet ainsi que les services associés à la formule d'abonnement et les Options qui peuvent être choisies par Vous.

**Options** : Service supplémentaire choisi par Vous afin de compléter Votre formule d'abonnement.

**Publipostage** : envoi en nombre de courriels (n'étant pas considéré comme du Spamming), en vue, le plus souvent, d'informer ou de promouvoir un produit ou un service autrement appelé publipostage électronique ou courrieling (e-mailing).

**Service d'accès à Internet** : service de connexion entre Votre micro-ordinateur et le centre serveur de NordNet, fourni par NordNet, Vous permettant notamment de vous connecter au réseau Internet, de communiquer par un système de messagerie électronique, de disposer d'un espace de stockage pour vos pages personnelles, de télécharger des fichiers et logiciels.

**Site NordNet** : serveur Internet de la société NordNet accueillant le Client lors de sa connexion à Internet sous l'adresse [www.nordnet.fr](http://www.nordnet.fr).

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

**Test d'éligibilité ADSL** : service permettant de Vous renseigner sur la possibilité qu'offre votre ligne téléphonique de disposer du Service d'Accès Internet apr ADSL de NordNet. Le débit alors supporté dépendra de la qualité de votre ligne téléphonique.

**Vous** : personne physique ou morale s'étant identifiée et inscrite au service d'accès à Internet de NordNet, par modem RTC ou par ADSL. L'inscription se fait par la signature d'un bon de commande par Vous, ou tout autre canal de vente.

### **ARTICLE 3. OBJET**

Les présentes Conditions Générales et Particulières ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles, d'une part NordNet Vous fournit un accès au réseau Internet et, d'autre part Vous pouvez accéder et utiliser ce Service.

Les offres NordNet sont valables tant qu'elles apparaissent sur le site [www.nordnet.fr](http://www.nordnet.fr) et resteront valables tant qu'elles y seront présentes, à moins qu'une durée spécifique soit précisée sur le site dans le descriptif de l'offre.

Toute souscription à une formule d'abonnement et/ou à des Options NordNet est subordonnée au respect des présentes Conditions Générales et des Conditions Particulières applicables.

Vous vous engagez à prendre connaissance et à accepter les Conditions Générales et Particulières avant toute souscription ou modification d'un abonnement ou d'une Option.

#### **ARTICLE 4. DROIT DE RETRACTATION**

En application de l'article L.121-20-1 du Code de la consommation, Vous pourrez, si Vous êtes un consommateur, exercer votre droit de rétractation dans un délai de sept (7) jours francs à compter de la date de signature du bon de commande, ou de la validation de votre commande par tout autre moyen autorisé par NordNet.

En cas de location d'un modem, concomitante à la souscription au Service d'Accès Internet de NordNet, le délai de rétraction court à compter de la réception de celui-ci.

La rétractation devra être demandée par lettre recommandée avec accusé de réception, mentionnant vos coordonnées complètes, le service concerné ainsi que votre login.

Toutefois, Vous ne pourrez pas exercer votre droit de rétraction si Vous utilisez le service d'accès au réseau Internet proposé par NordNet avant la fin du délai de sept (7) jours francs visé ci-dessus (article L.121-20-2 du Code de la consommation).

#### **ARTICLE 5. INFORMATIONS ET COORDONNEES**

Vous vous engagez à fournir à NordNet des informations actuelles, complètes, exactes et à maintenir ces informations à jour qu'il s'agisse de vos informations bancaires en cas de paiement par prélèvement automatique ou par carte bancaire, de vos coordonnées ou toute autre information utile à l'exécution de ce Contrat.

Toute modification d'une de ces informations devra être notifiée à NordNet dans les plus brefs délais. A défaut d'informations et/ou de coordonnées exactes, il est probable que NordNet ne puisse pas ou plus fournir l'accès à Internet et se réserve le droit de résilier le Contrat.

En cas de changement d'adresse Vous devrez en avertir NordNet avant Votre déménagement/transfert de ligne. Vous pourrez demander à bénéficier de Votre formule d'abonnement à Votre nouvelle adresse sous réserve de la compatibilité matérielle et de l'éligibilité de Votre nouvelle ligne. Le cas échéant, NordNet pourra Vous conseiller toute modification de Formule d'abonnement ou du matériel mis à votre disposition, afin de pouvoir bénéficier du Service. NordNet vous informe que le transfert provisoire de votre ligne est susceptible d'entraîner une modification des caractéristiques de la Formule souscrite (telle que, par exemple, le débit du service d'accès à Internet) en fonction des caractéristiques de la ligne téléphonique vers laquelle votre service d'accès a été transféré.

NordNet vous informe également, qu'à défaut d'acceptation par Vous de toute modification de votre Formule d'abonnement conseillée par NordNet, le transfert provisoire de votre ligne est susceptible d'altérer l'utilisation de tout ou partie des fonctionnalités incluses dans votre Formule Extrême.

NordNet ne pourra en aucun cas être tenue responsable de ces difficultés.

En cas de modifications acceptées par Vous des caractéristiques de votre formule suite au transfert provisoire de votre ligne, ces modifications resteront applicables au service postérieurement à la période de transfert provisoire, sauf demande contraire de votre part.

Au-delà d'un (1) changement d'adresse par période de douze (12) mois consécutifs, les frais afférent

au changement d'adresse Vous seront facturés conformément aux tarifs en vigueur à la date de la modification (Les tarifs en vigueur sont librement consultables sur le site nordnet.fr ou disponibles sur demande auprès des services de NordNet). Des frais de mise en service (49€) pourront Vous être facturés par NordNet.

## **ARTICLE 6. ACTIVATION DU SERVICE**

Le service est accessible à partir de Votre micro-ordinateur connecté à un réseau de télécommunications compatible avec le service d'accès à Internet. Votre micro-ordinateur doit répondre à la configuration minimale visée sur la documentation de votre matériel.

Les protocoles de communication utilisés sont ceux en usage sur Internet.

Si Vous utilisez du matériel loué ou vendu par NordNet, Vous devrez utiliser les logiciels de connexion et de navigation fournis par NordNet dans le Kit de connexion. L'utilisation de logiciels fournis par NordNet implique l'acceptation des éventuelles conditions de licence d'utilisation qui accompagnent le Kit de connexion. A ce titre, Vous vous engagez à respecter les modalités d'utilisation des logiciels présents dans le Kit de connexion.

Si Vous utilisez un autre matériel, l'installation du matériel, des logiciels et de la connexion relèvent de Votre responsabilité.

Une fois le matériel et les logiciels de connexion installés et éventuellement paramétrés, l'accès au Service est possible grâce aux Identifiants qui Vous ont été communiqués par NordNet.

A défaut de livraison dans un délai de trente (30) jours, qu'il s'agisse de la souscription à une formule d'abonnement ou de la modification de celle-ci dans le cas d'une migration, Vous pourrez résilier votre Contrat et demander le remboursement des sommes payées.

## **ARTICLE 7. MAINTENANCE ET ACCES AU SERVICE**

### **Article 7.1 – Maintenance**

NordNet peut être amenée à interrompre le Service ou une partie du Service pour des raisons de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du Service et des matériels. Vous serez prévenu dans la mesure du possible au minimum trois (3) jours à l'avance par courriel.

NordNet s'engage également à assurer, sans supplément de prix, la maintenance évolutive des matériels et logiciels afin de conserver un niveau équivalent entre lesdits matériels et logiciels et l'état de la technique.

NordNet précise que ces modifications et changements ne remettent pas en cause les fonctionnalités desdits services et matériels et n'entraînent pas d'augmentation du prix de votre formule d'abonnement.

NordNet vous rappelle que Vous avez la possibilité de lui indiquer par courriel les caractéristiques auxquelles Vous subordonnez votre engagement.

Sauf exception expressément prévue par NordNet au présent Contrat, ces interruptions pour maintenance n'ouvriront droit à aucune indemnité et la connexion sera rétablie dans les plus brefs délais.

### **Article 7.2 – Interruption**

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

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

## **ARTICLE 8. IDENTIFIANTS**

Les Identifiants sont personnels et confidentiels. Vous êtes responsables de la garde et de l'utilisation des Identifiants que NordNet vous a transmis.

Le matériel de connexion ainsi que les Identifiants (login et mot de passe de connexion) permettant notamment d'accéder à votre boîte aux lettres électronique et de vous connecter à Internet, pourront être transmis à votre prestataire après acceptation expresse par Vous formulée notamment par le biais de votre bon de commande et sous votre responsabilité.

**ATTENTION :** Ces Identifiants vous étant personnels, nous vous invitons à en demander la modification auprès des services de NordNet dès la mise en service effectuée.

En cas de perte ou de vol d'un des éléments composant vos Identifiants, Vous devez en informer NordNet dans les meilleurs délais. Par mesure de sécurité, NordNet en fera l'annulation immédiate. Vous devez cependant confirmer cette information à NordNet par écrit dans les plus brefs délais.

En cas d'utilisation détournée ou non autorisée de vos Identifiants par un tiers, Votre responsabilité ne sera dérogée à l'égard de NordNet qu'à compter de l'information faite auprès de NordNet.

Vos nouveaux Identifiants Vous seront transmis par courrier dans un délai de trois (3) jours ouvrés (délai de La Poste exclu).

Si Vous souhaitez modifier vos Identifiants, Vous devrez présenter une demande par écrit à NordNet. Vous pouvez préciser dans votre courrier le mot de passe que Vous souhaitez avoir. Si celui-ci est disponible, il vous sera alors attribué. Vos nouveaux Identifiants Vous seront alors transmis par courrier.

La modification de vos Identifiants est réalisée gratuitement dans la limite d'une modification par mois.

Chaque client dispose d'un accès personnalisé et par conséquent il doit être seul à l'utiliser. Dans ces conditions, il n'est autorisé qu'une seule connexion à la fois par Identifiant. Sauf dérogation écrite et préalable, il est donc interdit d'établir plusieurs connexions simultanées avec les mêmes Identifiants.

On définit la connexion simultanée comme, soit l'utilisation des mêmes éléments d'identification sur plusieurs lignes distinctes au même moment et/ou à des intervalles de temps se chevauchant pour établir la connexion d'au moins deux (2) ordinateurs, soit l'utilisation de plus de un (1) canal B Numéris, soit l'utilisation de toute technique présente ou à venir permettant de lancer plus d'une connexion physique à la fois. Toute consommation constatée dans ce cadre entraînera la facturation à l'heure de toutes les communications pendant la durée de l'infraction constatée en plus du forfait applicable. Le tarif appliqué sera de 2,70 euros l'heure, toute heure commencée étant due. De plus, NordNet pourra suspendre Votre accès au Service.

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

## **ARTICLE 9. COURRIER ELECTRONIQUE**

### **Article 9.1. Adresses électroniques**

NordNet met à Votre disposition une adresse électronique qui est définie de la manière suivante : [login@nordnet.fr](mailto:login@nordnet.fr). Cette adresse vous est communiquée lors de l'envoi de vos Identifiants.

Vous pouvez demander la création d'adresses électroniques supplémentaires en contactant la Direction des Ventes comme indiqué à l'article « Notification ».

Au-delà de cinq (5) adresses électroniques supplémentaires, NordNet pourra vous demander une participation financière (tarification disponible sur simple demande auprès des services de NordNet).

Pour ces adresses supplémentaires Vous êtes libres de déterminer le nom composant l'adresse électronique, à moins que le nom choisi ne soit déjà utilisé par un autre internaute. Par ailleurs, NordNet se réserve le droit de ne pas octroyer une adresse électronique si elle porte atteinte à l'ordre public français ou étranger, aux droits d'autrui ou aux droits ou à l'image de NordNet. Toutefois, NordNet ne sera pas tenue de réaliser une quelconque vérification à ce titre. S'il est notifié à NordNet que le nom que Vous avez choisi est illicite, contraire à l'ordre public ou aux réglementations applicables, NordNet, dès lors qu'elle ne peut raisonnablement douter du bien-fondé ou de l'exactitude de la notification, se réserve le droit de bloquer l'accès à l'adresse concernée sans préavis ni indemnité.

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

Si, dans les cas évoqués ci-dessus, NordNet bloque ou supprime l'adresse de courrier électronique concernée, elle ne sera redevable à votre égard, d'aucun dédommagement. Vous êtes informé qu'une adresse électronique peut s'avérer indisponible en cours de contrat si NordNet change de nom notamment en cas de rapprochement avec un fournisseur d'accès à Internet existant.

Dans ce cas, outre le changement du nom du fournisseur d'accès, Vous pouvez également être obligé de changer la partie de l'adresse précédent le @.

### **Article 9.2. Consultation de Votre courrier électronique**

Vous disposez de plusieurs moyens de consulter Vos messages. Ces moyens ne sont pas reliés entre eux. Ainsi, lorsque vous consultez vos messages à partir du service « Votre messagerie », ils sont automatiquement téléchargés sur « Votre messagerie » et Vous ne pourrez pas les visualiser lors d'une connexion à partir de votre micro-ordinateur.

#### **9.2.1 Consultation à partir de « Votre messagerie »**

NordNet met à Votre disposition un service en ligne de messagerie appelé « Votre messagerie ». Ce service Vous permet de consulter vos courriers électroniques, depuis tout ordinateur connecté à Internet et équipé d'un navigateur et ce quel que soit l'endroit où il se trouve.

Pour se faire, il Vous suffit de Vous connecter à l'aide de vos Identifiants, dans la rubrique « Votre messagerie » du site NordNet.

Vous êtes informé du fait que tout dossier créé dans le cadre du service « Votre messagerie » n'apparaîtra pas dans les autres logiciels ou services en ligne de messagerie électronique que Vous pourriez utiliser.

Les limites relatives à la capacité de stockage sur le serveur, à la taille des messages en émission ou réception sont celles définies dans le cadre des articles ci-dessous.

#### 9.2.2 Consultation de Votre boîte aux lettres électroniques à partir du système de réception de Votre micro-ordinateur

Vous devez paramétrer le système de réception des messages de Votre micro-ordinateur afin de pouvoir consulter Vos messages via la boîte figurant sur Votre micro-ordinateur.

NordNet se réserve le droit de ne pas acheminer vers votre boîte aux lettres électronique les messages dont la taille est supérieure à 10 Mo (dix Méga Octets) pour les boîtes aux lettres classiques (25 Mo pour les Giga Boîtes aux lettres). Le cas échéant, l'expéditeur pourra être averti de la non délivrance du(des) message(s) concerné(s).

#### **Article 9.3. Préconisations liées au courrier électronique**

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

Les adresses électroniques et le service « Votre messagerie » sont pour Votre usage exclusif et/ou celui des membres de Votre foyer ou de vos préposés. Ils ne peuvent donc être utilisés que dans un cadre familial ou professionnel, tel que définit au départ.

Vous êtes seul responsable à l'égard de NordNet de l'usage de votre (vos) adresse(s) électronique(s) et du service « Votre messagerie ».

#### **Article 9.4. Acheminement des courriers électroniques**

La délivrance d'un courrier électronique est en principe quasi-instantanée. Toutefois, il peut arriver, pour des raisons indépendantes de la volonté de NordNet liées à la nature du réseau Internet, que la transmission d'un courrier électronique puisse être différée dans le temps.

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

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

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

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

#### **Article 9.5. Stockage des courriers électroniques**

Vous disposez d'un espace de stockage, sur nos serveurs, limité à 25 Mo (vingt cinq Mégaoctets) par adresse électronique. Cette capacité peut être portée à un (1) Gigaoctet en souscrivant à l'option Giga Boîte aux lettres de NordNet.

En vue du bon fonctionnement du serveur de NordNet, Vous devez limiter la sauvegarde de vos messages sur celui-ci et privilégier la sauvegarde sur votre propre matériel.

Vous vous engagez à consulter régulièrement et à classer ou supprimer les courriers électroniques émis comme reçus, afin que l'espace de stockage ne soit pas surchargé.

De plus, Vous vous engagez à archiver ou sauvegarder sur Votre micro-ordinateur et/ou sur tout support externe, les courriers électroniques émis ou reçus que Vous estimez importants. A défaut et en cas de perte de courrier électronique, NordNet ne peut en être tenue pour responsable. Une fois l'espace maximal atteint, les courriers électroniques reçus par Vous pourront être bloqués et n'apparaîtront plus dans Votre boîte à courriers électroniques. Il Vous appartient de veiller à conserver de la place en effectuant les archives, sauvegardes ou suppressions nécessaires.

Il ne pourra y avoir de report des messages d'une adresse électronique à une autre puisqu'elles sont indépendantes les unes des autres.

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

Dès lors que Vous consultez les messages à destination des adresses obtenues dans le cadre du Contrat, ces messages sont téléchargés et ne seront pas affectés par cette mesure.

La responsabilité de NordNet ne pourra en aucun cas être engagée à ce titre, et notamment en cas de perte de messages non consultés sauf en cas de faute de NordNet.

#### **Article 9.6. Secret des correspondances**

Le contenu des messages que Vous adressez à partir de Votre ou de Vos boîte(s) aux lettres électronique(s), ainsi que le contenu des messages qui Vous sont adressés sont strictement personnels et sont soumis au secret des correspondances privées. Ils ne peuvent en aucun cas être communiqués à des tiers par NordNet.

NordNet peut toutefois être amenée, notamment dans le respect des textes sur l'interception des correspondances, à communiquer le contenu des courriers électroniques de ses clients aux autorités ou organismes compétents.

#### **ARTICLE 10. PUBLIPOSTAGE – SPAMMING**

Concernant le Spamming, il est interdit d'utiliser le Service NordNet ou un service associé, qu'il s'agisse des adresses électroniques, des pages personnelles ou autres, en vue de réaliser du Spamming à destination de la France ou de l'étranger.

Concernant le Publipostage, Vous devrez demander l'autorisation préalable de NordNet avant toute opération de Publipostage. L'absence de réponse écrite de NordNet dans un délai de quinze (15) jours, équivaut à un refus de la part de NordNet.

Si les dispositions précitées relatives au Publipostage ou au Spamming ne sont pas respectées, NordNet pourra exiger le versement d'une somme de deux (2) Euros hors taxes (HT) par courriel envoyé par l'intermédiaire du Service d'accès au réseau Internet de NordNet.

De plus, NordNet se réserve le droit de suspendre ou de résilier le présent Contrat sans préavis ni indemnité, comme prévu ci-après à l'article « Résiliation ».



## **ARTICLE 11. SERVICES ASSOCIES DE PROTECTION DE LA MESSAGERIE**

Votre messagerie bénéficie d'une protection antivirus et antispam ayant pour objet de Vous aider à filtrer les courriels dangereux et/ou indésirables envoyés vers votre messagerie NordNet. Ces services associés protègent uniquement votre messagerie NordNet et en aucun cas votre micro-ordinateur.

Vous êtes averti que tout logiciel aux fonctionnalités équivalentes installé sur votre micro-ordinateur peut éventuellement entrer en conflit avec les services antivirus et/ou antispam de messagerie proposés par NordNet.

Par ailleurs, Vous êtes informé que les courriels à destination de votre messagerie NordNet sont vérifiés en fonction de paramètres prédéfinies par NordNet par un programme automatique et qu'aucun dispositif de sécurité informatique ne procure une protection absolue à son utilisateur.

Compte tenu de la nature de la technologie employée, NordNet ne garantit pas que les fonctions de ce service correspondent aux besoins du Client et ne peut être soumise qu'à une obligation de moyens.

### **Article 11.1. L'antivirus de messagerie**

En cas de détection d'un virus, le message ne sera pas acheminé et sera supprimé. Si Vous êtes destinataire d'un tel message, NordNet Vous adressera un courriel d'alerte virus Vous prévenant de ce fait.

En l'état de la technique, la société NordNet n'est pas en mesure de vérifier l'identité de l'expéditeur du message litigieux, certains virus usuraient des adresses de courriels pour se propager.

Compte tenu de la nature et des fonctions antivirus et notamment de la haute technicité mise en œuvre et des caractères particuliers que présentent les virus informatiques, tant par l'apparition régulière de nouveaux virus que par les mutations observées sur les virus existants voire des caractères polymorphes de ceux-ci, Vous êtes informé que ce service est à même d'identifier les virus connus (et ne peut anticiper les virus non encore développés) et correspondant à la liste de l'éditeur de l'antivirus de messagerie ; ceci exclut la possibilité d'identifier tout virus dont le code ne serait pas strictement identique à celui ayant servi de base à l'établissement de la liste précitée.

### **Article 11.2. L'antispam de messagerie**

Si le système antispam de NordNet considère un des courriels reçus par Vous comme pouvant être un spam, un des « tags » suivants sera ajouté à l'objet du message afin que vous puissiez l'identifier :

:-) indique une suspicion de spam,

:-(( indique un spam.

Vous pouvez paramétrer Votre logiciel de messagerie, pour que les messages comportant ce type d'entête soient placés dans un dossier spécial.

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

### **Article 11.3. Suspension des services associés**

Vous êtes averti que pour des raisons techniques et indépendantes de la volonté de NordNet, et de manière exceptionnelle, NordNet peut être obligée de suspendre les services antivirus et/ou antispam.

Dans la mesure du possible, NordNet essaiera de prévenir l'internaute par courriel ou par indication sur le site [www.nordnet.fr](http://www.nordnet.fr), sauf lorsque ces suspensions ont un caractère d'urgence.

#### **Article 11.4. Outils de protection à souscrire en Option**

Afin de protéger votre micro-ordinateur et non pas uniquement Votre messagerie, NordNet propose à ses clients de s'abonner à l'Option Antivirus Firewall et Antispam de la gamme Securitoo.com. Contrairement à l'antivirus de messagerie, cette Option propose un antivirus paramétrable par Vous qui vérifie également le contenu des fichiers téléchargés.

### **ARTICLE 12. PAGES PERSONNELLES**

Par défaut et sauf indication contraire de Votre part, Vous êtes considéré comme étant l'éditeur du contenu des pages personnelles.

#### **Article 12.1 Espace disque**

Vous bénéficiez d'un espace disque, pour l'hébergement d'un site Internet, de dix (10) mégaoctets (Mo) dans le cadre de la Formule Exploration et de la Formule Internet, et de cent (100) Mégaoctets (Mo) pour toutes les autres formules d'abonnement.

#### **Article 12.2 Loi pour la confiance dans l'économie numérique**

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

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

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

#### **Article 12.3 Droit des tiers – Contenu illicite**

Vous déclarez que le site hébergé et l'utilisation qui en sera faite, directement ou indirectement, n'enfreint pas les droits des tiers, la réglementation applicable en France ou à l'étranger ou les dispositions des Conditions Générales ou Particulières, notamment en matière de protection des mineurs (pornographie, pédophilie, etc.), d'apologie de crimes contre l'humanité, d'incitation à la haine raciale, de délit de provocation, de droit à l'image, de droit d'auteur, de droit des marques, etc. (cette liste n'est qu'indicative et en aucun cas limitative).

NordNet n'est pas tenue de réaliser une quelconque vérification à ce titre.

Toutefois, s'il est notifié à NordNet que Votre site contient un élément illicite ou un lien litigieux, NordNet, dès lors qu'elle ne peut raisonnablement douter du bien-fondé ou de l'exactitude de la notification, se réserve le droit de bloquer l'accès au site.

Par ailleurs, si NordNet constate au cours d'une vérification que Votre site est contraire à son image de marque, elle pourra demander la modification du site ou décider de la résiliation du Contrat.

A ce titre, et conformément à la loi pour la confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004, NordNet met à la disposition des internautes un dispositif de signalement de contenus illicites (apologie des crimes contre l'humanité, incitation à la haine raciale, pornographie enfantine), accessible sur toutes les pages du site [www.nordnet.fr](http://www.nordnet.fr), permettant à toute personne de porter à sa connaissance ce type de contenus. NordNet a l'obligation d'informer promptement les autorités publiques compétentes de toutes activités illicites qui lui seraient signalées et que Vous exerceriez auprès de NordNet.

NordNet s'autorise à procéder au retrait des pages dont le contenu manifestement illicite (apologie de crimes contre l'humanité, incitation à la haine raciale, pornographie enfantine) lui sera signalé.

NordNet vous rappelle que l'article 6 de la loi n° 2004-575 précitée dispose que « Le fait, pour toute personne, de présenter aux personnes un contenu ou une activité comme étant illicite dans le but d'en obtenir le retrait ou d'en faire cesser la diffusion, alors qu'elle sait cette information inexacte, est puni d'une peine d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende ».

Si, dans les cas évoqués ci-dessus, NordNet bloque ou ferme l'accès à votre site, elle ne sera redevable à votre égard, d'aucun dédommagement.

#### **Article 12.4 Volume de stockage**

Si Vous dépassez le volume de stockage alloué, NordNet Vous en informera par courriel et se réservera la possibilité de suspendre l'accès à Votre site Internet ou, de facturer le dépassement au tarif de deux (2) euros par Méga-octet (Mo) supplémentaire et par mois, après avoir respecté dans l'un ou l'autre cas, un préavis de quinze (15) jours. NordNet se réserve, de plus, le droit, en cas de dépassement du stockage alloué et d'inactivité de Votre part sur vos pages personnelles pendant une période supérieure ou égale à trois (3) mois, de purger ces dernières une fois le volume maximal atteint.

Il Vous appartient de conserver une copie de sauvegarde de tout élément constitutif de ses pages personnelles au cas où il serait nécessaire de les restaurer.

NordNet ne fournit aucune garantie sur la conservation de ces éléments et Vous ne pourrez prétendre à aucune indemnité en cas de perte ou de détérioration.

### **ARTICLE 13. RESPONSABILITE**

#### **Article 13.1 Responsabilité de NordNet**

Le fonctionnement du réseau Internet rend extrêmement aléatoire la qualité de service obtenue, notamment du fait que celle-ci ne dépend pas uniquement des capacités techniques de NordNet. NordNet ne peut donc garantir la qualité du service qu'elle fournit. Les éventuelles restrictions d'accès au réseau ou à des serveurs spécifiques connectés au réseau sont indépendantes de la volonté de NordNet.

En outre, Vous reconnaissez que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels.

Dans ces conditions, Vous acceptez que NordNet ne puisse être tenue responsable d'un quelconque

préjudice, et notamment des dommages immatériels et/ou parfois qualifiés d'indirects, accessoires, spéciaux y compris les dommages résultant d'une perte de profits, de manques à gagner, de pertes de données ou de privation d'usage subis par lui-même ou par un tiers, que Vous agissiez en responsabilité contractuelle ou quasi-contractuelle (faute) même si NordNet a été avertie de l'éventualité de tels dommages, sauf en cas de défaillance de son matériel ou de ses services qui serait de son fait.

En tout état de cause, et à l'exception des dommages corporels causés aux personnes, la responsabilité pécuniaire de NordNet sera limitée au montant total que Vous aurez versé à NordNet pour l'abonnement en cause au cours de l'année précédent le dommage.

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.

Par ailleurs, NordNet respectera les dispositions de toute décision de justice devenue définitive ou exécutoire et obligeant NordNet à suspendre ou supprimer le Service, un service associé ou une Option et ne pourra être tenue responsable des conséquences liées au respect d'une telle décision.

### **Article 13.2 Votre responsabilité**

Vous êtes seul responsable de tout préjudice, direct ou indirect, matériel ou immatériel causé par Vous-même à NordNet, à ses dirigeants, administrateurs, employés, représentants ou préposés, ou à des tiers du fait de Votre utilisation du Service d'accès à Internet, des services associés et/ou des Options.

En outre, Vous vous engagez à indemniser, défendre, garantir la société NordNet, et/ou ses dirigeants, administrateurs, employés, représentants et/ou préposés contre toutes les conséquences dommageables et également, et de façon non limitative, en cas de plainte, action, ou encore mise en responsabilité, devant quelque juridiction que ce soit, qui pourraient résulter de Votre violation d'une des dispositions du présent Contrat et notamment les dispositions relatives au Spamming, à Vos pages personnelles, à Votre adresse électronique.

NordNet ne pourra être tenue pour responsable en cas de poursuites judiciaires à Votre rencontre du fait de l'usage du Service d'accès à Internet fourni par NordNet et de tout service accessible via le réseau Internet.

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

1. d'un cas de force majeure tel que visé à l'article « force majeure »,
2. du non-respect par Vous du présent Contrat,
3. de l'utilisation par un tiers des données transmises, de Votre service de messagerie et/ou de Vos pages perso,
4. de l'utilisation de Votre accès à Internet ou de tout service associé par un tiers,
5. du contenu des services fournis ou consultés par Vous, y compris ceux accessibles via les annuaires ou moteurs, de la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par Vous et d'une manière générale de toute information consultée, fournie ou téléchargée par Vous, puisque NordNet n'exerce, en effet, aucun contrôle, de quelque forme que ce soit, sur le contenu, la nature ou les caractéristiques des données transportées,
6. de la mauvaise installation des équipements et/ou logiciels par Vous,
7. de la compatibilité, de la fiabilité, du fonctionnement, des logiciels autres que ceux fournis par NordNet
8. de la non communication ou de la communication erronée par Vous des informations

requis.

Toutefois, si les dommages ont été causés en tout ou partie, du fait de NordNet, NordNet assumera la part de responsabilité qui lui incombera.

### **Article 13.3 Protections de Votre système informatique et de son contenu**

Par ailleurs, Vous restez seul responsable de la protection de Votre système informatique et de son contenu et la responsabilité de NordNet ne saurait être engagée dans le cas de l'intrusion d'un tiers dans Votre système informatique. NordNet propose, indépendamment de Votre formule d'abonnement, une Option Antispam Antivirus Firewall de la gamme Securitoo.com accessible sur [www.securitoo.com](http://www.securitoo.com).

Vous restez également seul responsable des sites consultés à partir de Votre micro-ordinateur. Tout site Internet consulté à partir de Votre micro-ordinateur sera réputé avoir été consulté par Vous.

En outre, NordNet met en garde les personnes ayant des enfants sur la diversité et la nature des informations accessibles via Internet, lesquelles peuvent être susceptibles de porter préjudice aux mineurs. NordNet propose, indépendamment de Votre formule d'abonnement, une Option Contrôle Parental de la gamme Securitoo.com, accessible sur [www.securitoo.com](http://www.securitoo.com), qui permet de rendre indisponible la consultation de certains sites Internet.

### **ARTICLE 14. FORCE MAJEURE**

Chacune des Parties ne pourra être tenue pour responsable de l'absence d'exécution de tout ou partie du contrat due à un événement de force majeure tel que définit par la loi et la jurisprudence françaises.

POURRONT NOTAMMENT ETRE QUALIFIES DE CAS DE FORCE MAJEURE, LES EVENEMENTS D'INTERRUPTION, PANNE, SABOTAGE DES MOYENS DE TELECOMMUNICATION, INCENDIE, INONDATION, INTEMPERIES EXCEPTIONNELLES, AVARIES, EMEUTES, GUERRE, GREVE OU LOCK-OUT CHEZ SES FOURNISSEURS OU PRESTATAIRES, RETARD DE FOURNISSEURS OU PRESTATAIRES, AINSI QUE LES INTERDICTIONS OU RESTRICTIONS DES AUTORITES PUBLIQUES A LA FOURNITURE DES SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées du présent Contrat pendant toute la durée de son existence.

Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à quinze (15) jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent Contrat par l'une ou l'autre des parties huit (8) jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception notifiant cette décision.

### **ARTICLE 15. DUREE DU CONTRAT**

La durée de l'abonnement à un accès Internet de NordNet est fixée selon l'option que Vous aurez choisie lors de l'abonnement. Sauf indication d'une durée précise de l'abonnement sur le formulaire d'abonnement, la durée de l'abonnement est fixée aux Conditions Particulières de l'offre à laquelle Vous avez souscrit.

### **ARTICLE 16. TARIFS ET PAIEMENT**

## **Article 16.1 Tarifs**

Les tarifs en vigueur du Service d'accès au réseau Internet, des services associés et des Options proposés par NordNet sont en libre consultation sur le site NordNet et sur simple demande auprès de NordNet (coordonnées disponibles à l'article « Notifications » des présentes Conditions Générales). En cas de modification de l'abonnement, d'une Option ou, de renouvellement du Contrat, le tarif en vigueur sera celui indiqué sur le site NordNet au jour de la modification ou du renouvellement du Contrat.

Pour la facturation de l'espace disque, est pris en compte l'espace disque maximum occupé par chaque utilisateur dans le mois considéré, arrondi au méga-octet (Mo) supérieur. Pour les autres stipulations, Vous pourrez vous reporter aux Conditions Particulières de l'offre à laquelle Vous avez souscrit.

Vous êtes tenu d'acquitter le prix du service fourni par NordNet, de la conclusion à l'issue du Contrat, quelle qu'en soit la cause, et ce, y compris si Vous n'installez pas ou n'utilisez pas le Service.

## **Article 16.2 Modalités de facturation et de règlement**

Le Service d'accès au réseau Internet, les services associés et les Options NordNet sont facturés mensuellement.

Les abonnements sont facturés d'avance sauf les cas particuliers de la « Formule exacte » et de la « Formule exploration ».

Lors de la première facturation, l'abonnement afférent au premier mois est facturé au prorata temporis, depuis la mise en service de la connexion.

Vous vous engagez à autoriser le règlement par prélèvement bancaire de toutes les sommes dues à NordNet au titre du présent Contrat, conformément aux tarifs indiqués dans les formulaires d'abonnement en ligne.

Le prélèvement automatique pourra être effectué dès l'émission de la facture par NordNet.

En cas de difficulté légitime pour Vous, d'accepter un paiement par prélèvement, NordNet étudiera avec Vous, la possibilité de mise en place d'un autre moyen de paiement.

NordNet n'activera pas la connexion avant la réception de l'autorisation de prélèvement bancaire, sauf en cas d'Abonnement flash. La désignation d'un tiers-payeur nécessite l'accord préalable et exprès de NordNet, ainsi que du tiers-payeur et, n'exonère pas le Client de son obligation de paiement en cas de défaillance du tiers-payeur.

En cas de rejet par Votre banque d'une demande de prélèvement établie conformément au présent Contrat par NordNet, Vous serez redevable envers NordNet de frais de rejet dont le montant est fixé à huit (8) euros.

En outre NordNet se réserve le droit de bloquer Votre accès Internet.

NordNet tient à la disposition des clients redevables d'une facture les éléments justificatifs de cette facture, selon l'état des techniques existantes, pendant le délai de réclamation des factures.

NordNet (sauf le cas particulier de la « Formule exploration ») mettra en recouvrement mensuel les clients dont le montant de la consommation (forfait + pénalités) atteindra ou excédera huit (8) euros

TTC par mois. NordNet reportera sur le mois suivant le recouvrement de sommes inférieures à huit (8) euros, sauf si le client n'a pas été facturé depuis quatre (4) mois ou, au plus tard, prélèvera au 31 décembre de l'année en cours la totalité des sommes dues.

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

A défaut de contestation de la facture par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans l'année qui suit sa réception, NordNet considérera que Vous avez accepté ladite facture.

Toute contestation sera étudiée par NordNet dans la mesure où est expliqué de manière précise, les raisons de la contestation et que les raisons avancées peuvent constituer un motif de non paiement.

Le retard de paiement d'une seule facture ou échéance non justifié comme prévu ci-dessus, entraîne, huit (8) jours après une mise en demeure restée infructueuse :

1. de plein droit l'exigibilité immédiate de toutes les sommes que Vous devez à NordNet ;
2. la suspension de l'exécution de tout service jusqu'au paiement complet des sommes que Vous devez à NordNet ;
3. l'application d'un intérêt à un taux égal à 12 % l'an sans que celui-ci ne puisse être inférieur à une fois et demie le taux de l'intérêt légal français.

## **ARTICLE 17. RESILIATION**

### **Article 17.1 Dénonciation / Résiliation du Contrat**

Les conditions de dénonciation du contrat sont visées dans les Conditions Particulières applicables à l'offre concernée.

Vous pouvez résilier votre Contrat à tout moment par envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception à NordNet (les coordonnées sont disponibles à l'article « Notification »).

La résiliation sera effective à compter du premier jour du mois suivant celui au cours duquel votre demande a été reçue par NordNet, sauf cas exceptionnels.

### **Article 17.2 Résiliation pour faute**

Le Contrat peut être résilié avant son terme par l'une des parties si l'autre manque à ses engagements. Dans ce cas, la partie qui veut résilier le Contrat devra, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, mettre l'autre partie en demeure de respecter ses engagements et lui donner un délai d'un (1) mois pour ce faire.

A l'expiration de ce délai, et si l'autre partie ne s'est pas conformée à ses obligations, elle aura droit de résilier le présent Contrat par une seconde lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

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

En outre NordNet se réserve le droit de suspendre le présent Contrat, sans préavis ni indemnité, dans le cas où :

1. Vous n'auriez pas respectées les stipulations relatives au Spamming ou au Publipostage ;
2. un quelconque acte de piratage ou tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau a pour cause ou origine Votre compte sans que Vous puissiez justifier que cet acte n'est pas de Votre fait ;
3. à la suite de la notification par les utilisateurs du Réseau Internet ou par les autorités compétentes, et après vérification par NordNet, que Vous faite un usage du réseau Internet de nature à porter préjudice aux tiers ou, qui serait contraire à la législation en vigueur, aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ;
4. l'utilisation du Service ou des services associés par Vous met en péril la qualité du Service offert aux autres clients de NordNet et notamment, mais en aucun cas limitativement, en cas d'usage abusif du Service.

De plus, NordNet se réserve le droit de poursuivre les clients qui ne respecteraient pas les interdictions prévues par les présentes Conditions générales.

Vous serez responsable de tout dommage causé à NordNet ou à un tiers du fait du non-respect de l'une de ces interdictions.

Toutefois si les dommages causés ont été, en tout ou partie, causés par NordNet, NordNet assumera sa part de responsabilité.

### **Article 17.3 Conséquences de la résiliation**

#### Article 17.3.1 Adresses électroniques

Votre/Vos adresse(s) électronique(s) sera(ont) bloquée, Vous n'aurez plus accès au service « Votre messagerie » et les messages que Vous n'aurez pas sauvegardés sur votre micro-ordinateur et/ou sur tout support externe seront supprimés.

#### Article 17.3.2 Accès espace abonné

Malgré la résiliation du Contrat, Vous pouvez continuer à avoir accès à Votre espace abonné et à certains services proposés par NordNet.

#### Article 17.3.3 Options

La résiliation de Votre formule d'abonnement entraîne la résiliation de toute Option souscrite.

#### Article 17.3.4 Matériel et licences

Après résiliation du présent Contrat, pour quelque cause que ce soit, Vous acceptez que NordNet récupère les licences des logiciels concédées et les matériels loués ainsi que leur plein usage.

En cas d'obstacle, de refus, de destruction ou de perte du matériel qui Vous soit imputable, le matériel Vous sera alors facturé à sa valeur à neuf sur la base du tarif officiel du constructeur, tel qu'en vigueur à la signature du présent Contrat par Vous ou, au moment du remplacement du matériel par NordNet.

#### Article 17.3.5 Retour du modem

A l'expiration de l'abonnement au service d'accès au réseau Internet proposé par NordNet, pour quelque cause que ce soit, Vous vous engagez donc à restituer à NordNet le modem mis à Votre disposition pour les besoins de la connexion au réseau, ceci dans toutes les hypothèses où NordNet aura mis à Votre un modem, sans que Vous n'en n'ayez fait l'acquisition.

Le modem devra être restitué à NordNet en bon état de fonctionnement, sous réserve de l'usure normale ou d'un vice propre au modem par colis recommandé avec demande d'avis de réception.



Vous serez responsable de toute perte, vol ou détérioration du modem pendant la durée de sa mise à disposition par NordNet, sous réserve de l'usure normale ou d'un vice propre au modem.

A défaut d'envoi du modem en colis recommandé avec demande d'avis de réception dans les dix (10) jours d'une mise en demeure adressée par NordNet, les parties considéreront que Vous avez décidé de conserver le modem. Celui-ci sera facturé au prix de cent cinquante (150) euros (TTC).

En cas de vol du modem, Vous devrez transmettre à NordNet une copie de la déclaration de vol. NordNet Vous facturera la valeur du modem soit la somme de cent cinquante (150) euros (TTC). Lorsque NordNet aura reçu le complet paiement de la facture, NordNet Vous enverra un nouveau modem possédant les mêmes fonctionnalités que le précédent.

Par ailleurs, dans toutes les hypothèses où NordNet Vous vendrait un modem, les dispositions des Conditions Particulières de l'offre concernée seront applicables (article « vente d'un modem »).

## **ARTICLE 18. DONNEES PERSONNELLES**

### **Article 18.1 Traitement des données personnelles**

Vous acceptez que NordNet traite, conserve et transmette des données personnelles dans les conditions indiquées ci-dessous.

Ce traitement est réalisé sous la responsabilité de NordNet, dont les coordonnées figurent à l'article « Notifications », représenté par son président directeur général. NordNet vous fournira l'identité de son président directeur général sur simple demande.

NordNet se réserve le droit de Vous adresser par courriel des informations promotionnelles relatives :

1. à des produits et services analogues au Service que Vous aurez souscrit sauf opposition de Votre part dans les conditions prévues au présent article, précisées dans lesdits courriels ;
2. aux autres produits ou services proposés par la société NordNet à condition que Vous ayez manifesté Votre consentement préalable à recevoir ces informations promotionnelles, sauf opposition ultérieure dans les conditions fixées au présent article.

L'ensemble des informations recueillies par NordNet sont nécessaires à l'exécution du Service et de vos demandes diverses par les services de NordNet ou de ses partenaires, fournisseurs ou sous-traitants, et de toutes les suites qui pourraient en résulter. Par conséquent, lesdites données doivent obligatoirement être fournies aux services de NordNet, à moins qu'elles ne soient indiquées comme étant facultatives.

Le défaut de réponse empêchera NordNet d'exécuter tout ou partie de sa prestation.

NordNet se réserve le droit de transmettre l'ensemble des informations personnelles Vous concernant à toutes personnes qui doivent être légalement destinataires des informations et à tout sous-traitant de NordNet qui aurait besoin de ces informations pour effectuer les opérations (notamment maintenance, assistance, recouvrement, etc.) dont il a été chargé par NordNet.

NordNet pourra également être amené 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.

Conformément aux articles 32 et suivants de la loi du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Libertés », Vous disposez des droits suivants :

- Droit de Vous opposer pour des motifs légitimes à ce que des données à caractère personnel Vous concernant fassent l'objet d'un traitement ;
- Droit de Vous opposer sans frais à ce que les données Vous concernant soient utilisées à des fins de prospection notamment commerciale par le responsable actuel du traitement ou celui d'un traitement ultérieur ;
- Droit d'interroger le responsable d'un traitement de données à caractère personnel dès lors que Vous justifiez de Votre identité, en vue d'obtenir :
  - La confirmation que des données à caractère personnel Vous concernant font ou ne font pas l'objet de ce traitement ;
  - Des informations relatives aux finalités du traitement, aux catégories des données à caractère personnel traitées et aux destinataires ou catégories de destinataires auxquels les données sont communiquées ;
  - Le cas échéant, des informations relatives au transfert de données à caractère personnel envisagées à destination d'un Etat non membre de la Communauté européenne ;
  - La communication sous une forme accessible des données à caractère personnel qui Vous concernent ainsi que toute information disponible à l'origine de celle-ci ;
  - Les informations permettant de connaître et de contester la logique qui sous-entend le traitement automatisé en cas de décision prise sur le fondement de celui-ci et produisant des effets juridiques à l'égard de l'intéressé. Toutefois, les informations communiquées à la personne concernée ne doivent pas porter atteinte au droit d'auteur au sens des dispositions du Livre 1er et du titre IV du livre III du Code de la propriété intellectuelle. Une copie des données à caractère personnel est délivrée à l'intéressé à sa demande. Le responsable du traitement peut subordonner la délivrance de cette copie au paiement d'une somme qui ne peut excéder le coût de la reproduction. En cas de risque de dissimulation ou de disparition des données à caractère personnel, le juge compétent peut ordonner y compris en référé, toute mesure de nature à éviter cette dissimulation ou cette disparition.
- Droit d'exiger du responsable d'un traitement, dès lors que Vous justifiez de votre identité, que soient, selon les cas, rectifiées, complétées, mises à jour, verrouillées ou effacées, les données à caractère personnel Vous concernant, qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite ;
- Droit de demander au responsable du traitement, de justifier sans frais pour Vous-même, qu'il a procédé aux opérations exigées en vertu du paragraphe précédent. Si Vous obtenez la modification de l'enregistrement, Vous êtes en droit d'obtenir le remboursement des frais correspondant au coût de la copie mentionnée ci-dessus ;
- Droit pour les héritiers d'une personne décédée qui justifient de leur identité et dans la mesure où les éléments portés à leur connaissance leur laissent présumer que les données à caractère personnel concernant la personne décédée et faisant l'objet d'un traitement n'ont pas été actualisées, d'exiger du responsable de ce traitement, qu'il prenne en considération le décès et procède aux mises à jour qui doivent en être la conséquence. Lorsque les héritiers en font la demande, le responsable du traitement doit justifier sans frais pour le demandeur, qu'il a procédé aux opérations exigées en vertu de l'alinéa précédent.

Vous pourrez exercer vos droits par lettre adressée à NordNet (adresse disponible à l'article « Notifications ») ou par courriel (à l'adresse suivante : [coordonnees@nordnet.fr](mailto:coordonnees@nordnet.fr)).

Toutes les personnes dont les données nominatives sont conservées par NordNet disposent des mêmes droits.

Le cas échéant, Vous vous engagez à obtenir le consentement exprès et préalable de tout tiers, dont les données personnelles sont transmises à NordNet par vos soins, à la collecte desdites données, ainsi qu'aux opérations réalisées en application du présent article, par les services de NordNet. Vous vous engagez également à lui notifier les éléments repris au présent article et en particulier, les droits

dont il dispose. En cas de non respect des présentes dispositions, Vous serez seul responsable.

NordNet s'engage à ne pas procéder à des conservations, traitements ou transmissions qui seraient contraires aux principes rappelés ci-dessus, à moins que la conservation, le traitement ou la transmission ne soit imposée par la réglementation en vigueur.

De même, NordNet prendra toute précaution raisonnable afin de protéger les données personnelles transmises contre toute perte, mauvaise utilisation, transmission ou accès non autorisé. 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 une tierce personne sauf en cas de défaillance démontrée de sa part.

## **18.2 Propriété des informations et base de données**

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.

Ces bases peuvent contenir, en plus des informations que Vous avez transmises à NordNet au titre du Contrat, toute information que NordNet aurait pu obtenir, sans préjudice du paragraphe précédent relatif au traitement des données personnelles.

## **ARTICLE 19. ASSISTANCE TELEPHONIQUE**

Une assistance téléphonique payante (numéro disponible sur le Site NordNet) est mise à Votre disposition du lundi au samedi aux heures indiquées sur le Site NordNet.

Ce service technique sera facturé 0,34 € TTC/min (hors surcoûts éventuels de l'opérateur).

Toute conversation d'une durée supérieure à 30 minutes sera automatiquement interrompue.

Ce service est exclusivement réservé à l'assistance technique, et en particulier, à la résolution des difficultés rencontrées dans le cadre de Votre connexion au Service d'accès à Internet, à l'exclusion des problèmes liés à tout matériel bureautique.

Par ailleurs, NordNet met à Votre disposition une assistance par courriel gratuite accessible à l'adresse [contact@nordnet.fr](mailto:contact@nordnet.fr).

## **ARTICLE 20. ENTREE EN VIGUEUR DES CONDITIONS GENERALES**

Toute nouvelle version des Conditions Générales sera publiée sur le site de NordNet. La date d'entrée en vigueur des Conditions Générales figure sur celles-ci.

## **ARTICLE 21. DISPOSITIONS DIVERSES**

### **Article 21.1 Circulation du Contrat**

Le présent Contrat, ou les services le composant, ne peuvent faire l'objet d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit, sauf accord préalable et écrit de NordNet.

NordNet pourra céder les droits et obligations qu'elle tient du présent Contrat librement à toute société sous réserve de Vous en avoir informé préalablement.

En cas de décès de l'abonné, le conjoint, l'ascendant ou le descendant majeur pourra demander à reprendre le Contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

NordNet se réserve le droit d'effectuer toute vérification en la matière.

### **Article 1.2 Divisibilité**

Si l'une quelconque des dispositions du présent Contrat était annulée en tout ou partie, la validité des dispositions restantes du présent 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 présent Contrat.

### **Article 21.3 Tolérance**

Le fait pour NordNet de s'abstenir de diligenter un quelconque recours lié à un manquement de Votre part à l'une quelconque de Vos obligations ou l'un quelconque de Vos engagements aux termes du présent Contrat, ne saurait valoir renonciation à exercer ledit recours relativement à ce manquement ou à tout manquement ultérieur.

### **Article 21.4 Intitulés**

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

### **Articles 1.5 Conditions Particulières, conditions spécifiques sur le bon de commande et annexes**

Les Conditions Particulières, conditions spécifiques et les annexes sont incorporées par référence au présent Contrat et sont indissociables du présent Contrat.

### **Article 21.6 Notifications**

Toutes les notifications, communications, mises en demeure prévues par le présent Contrat seront réputées Vous avoir été valablement délivrées si elles sont adressées soit :

1. par lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée :

- à NordNet : 111 rue de Croix – Château de la Bonnerie – BP 60985 – 59510 HEM
- à Vous : à l'adresse postale Vous concernant et que Vous avez communiquée à NordNet.

1. par courriel adressé :

- à NordNet à « [contact@nordnet.fr](mailto:contact@nordnet.fr) »,
- à Vous, à la première adresse de courriel que Vous avez communiquée à NordNet.

Tout courriel sera réputé avoir été reçu quinze (15) jours après son expédition par NordNet. Si Vous êtes dans l'impossibilité de consulter votre boîte à courriels pendant au moins quinze (15) jours, il Vous appartient d'en avertir NordNet par lettre ou courriel.

NordNet utilisera principalement le courrier électronique pour Vous informer de tout élément nouveau concernant le Service, les services associés ou les Options.

### **Article 21.7 Frais**

Les parties seront chacune tenues du paiement de tous les frais et coûts encourus par eux

respectivement en relation avec le présent Contrat et les opérations qu'il prévoit y compris les honoraires et débours.

## **ARTICLE 22. RECLAMATIONS – LITIGE – COMPETENCE JURIDICTIONNELLE**

### **Article 22.1 Réclamations / Règlement amiable des différends**

Toute contestation relative au Service, aux Options, aux services associés ou aux produits NordNet devra être soumise à la Direction Relation Clients ISP de NordNet par l'un des moyens suivants :

1. par lettre recommandée avec demande d'avis de réception (111 rue de Croix, BP 60985, 59510 Hem)
2. par courriel via la rubrique « Contactez-nous » sur le site NordNet.

Elle recherchera une solution satisfaisante pour Vous et s'efforcera de vous répondre dans les plus brefs délais.

### **Article 22.2 Loi applicable et compétence juridictionnelle**

La loi française sera seule applicable au présent Contrat à l'exclusion d'une part des règles de conflit prévues par la loi française et d'autre part, des dispositions non impératives de la loi française qui seraient contraires au présent Contrat.

Si Vous avez la qualité de commerçant, tout litige entre les parties, relatif à leurs relations contractuelles et notamment à la conclusion, l'interprétation, l'exécution et la résiliation du présent Contrat sera soumis au Tribunal de commerce de Lille (France) même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

Si Vous n'avez pas la qualité de commerçant, le tribunal compétent sera déterminé conformément aux règles de droit commun.

## **Conditions Particulières « Pack Zen » de NordNet**

Ces Conditions Particulières s'appliquent en sus des Conditions Générales Accès de NordNet dans les conditions fixées au préambule de celles ci.

Le Client bénéficie, au titre du Pack Zen, des services définies au sein des conditions particulières, ainsi que des services commun à l'ensemble des offres Accès Internet de NordNet détaillées au sein des Conditions générales Accès de NordNet.

### **Article 1. Définitions**

Dans les présentes Conditions Particulières, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné ci-dessous s'ils apparaissent avec leur première lettre en majuscule :

Accès ADSL Pack Zen : Technologie permettant, au Client résidant en France métropolitaine, le raccordement au réseau ADSL et la mise en œuvre du service accès ADSL NordNet haut débit mutualisé pouvant atteindre jusqu'à 1 Méga bits en flux descendant (128 kilo bits en flux ascendant), selon les capacités techniques de la ligne téléphonique du Client utilisée pour la connexion ADSL.

Eligibilité de la zone : Eligibilité variant en fonction du nombre de lignes téléphoniques connectées à l'ADSL sur une zone géographique définie.

Téléphone Illimité, Téléphonie par ADSL, Voix sur IP ou VoIP : Service permettant au Client de se

raccorder au réseau de téléphonie sur IP, d'émettre vers les destinations et/ou types de communications à l'aide d'un téléphone relié au matériel et de recevoir des appels téléphoniques émis via les opérateurs disposant d'un réseau compatible, dans les conditions et selon les modalités définies par NordNet au sein des présentes et/ ou du Formulaire d'abonnement au Pack Zen.

Wi-Fi : Technologie standard de raccordement au réseau ADSL sans fil.

Zone géographique : Zone du territoire français métropolitain au sein de laquelle le service d'accès ADSL est rendu disponible en fonction des adaptations techniques du réseau et de la configuration technique.

## **Article 2. Objet**

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de compléter, de préciser et éventuellement de modifier les Conditions Générales Accès Internet de NordNet définies ci-dessus, pour l'offre « Pack Zen » commercialisée par NordNet du 15 juin au 31 août 2007.

Cette offre n'est valable qu'à destination de Clients résidant en France métropolitaine, dans les zones couvertes par la technologie ADSL, et peut varier selon l'Eligibilité de la zone dans laquelle les Clients sont situés.

Les caractéristiques de l'offre sont décrites au sein des présentes conditions générales et particulières, et en ligne sur le site NordNet (disponible à l'adresse suivante : <http://www.nordnet.fr>).

## **Article 3. Accès au service**

L'accès au service se fait au moyen d'un modem selon les configurations et modalités décrites en ligne sur le site NordNet (disponible à l'adresse suivante : <http://www.nordnet.fr>), ou sur simple demande auprès des services de NordNet (coordonnées disponibles à l'article « Notifications » des conditions générales applicables aux services d'accès Internet proposés par NordNet).

L'accès au service est ouvert sous réserve des conditions cumulatives suivantes :

- L'accès au service est subordonné à la localisation du Client dans la Zone géographique mentionnée ci-dessus, et à la souscription d'un d'abonnement au « Pack Zen ».
- L'accès au service nécessite également la compatibilité technique du modem et/ou des accessoires avec la ligne téléphonique et le micro-ordinateur du Client. Pour ce faire, le micro-ordinateur du Client doit répondre aux caractéristiques spécifiées par le constructeur du modem et/ou des accessoires, et/ou spécifiées par NordNet.

La compatibilité technique du modem avec les caractéristiques techniques de la Zone géographique s'apprécie au jour de la souscription de l'abonnement, en fonction des caractéristiques des équipements du Client et des informations fournies par le Client. Le cas échéant, NordNet ne pourra, en aucun cas, être tenue responsable d'une incompatibilité technique liée à la fourniture d'informations erronées par le Client.

- L'accès au service doit être réalisé de préférence à partir de la ligne téléphonique déclarée par le Client dans le Formulaire d'abonnement.

Le Client a la possibilité de se connecter à partir d'une autre ligne ADSL non dégroupée.

Toutefois, dans ces conditions, NordNet informe le Client qu'il peut rencontrer des difficultés sérieuses lors de la connexion ou même une impossibilité de se connecter, liées notamment à la compatibilité entre le matériel du Client et la ligne ADSL à partir de laquelle il souhaite se connecter. NordNet ne pourra être tenue pour responsable de ces difficultés.

Le Client est informé de la nécessité de disposer d'un contrat d'abonnement au service téléphonique souscrit auprès de France Telecom et de maintenir en service la ligne téléphonique déclarée sur le

Formulaire d'abonnement pendant toute la durée de l'abonnement au service d'Accès à Internet « Pack Zen ».

En cas de modification de numéro de téléphone fixe, le Client devra en avvertir au préalable NordNet.

- L'accès au service est possible à la date de réception par le Client des éléments personnels d'identification, à savoir : identifiant de connexion, mot de passe de connexion, identifiant de messagerie, adresse de messagerie, mot de passe de messagerie ainsi que le numéro d'utilisateur et, une fois l'installation des équipements nécessaires au service ADSL réalisée par le Client ou NordNet si le Client souhaite bénéficier de l'installation à domicile incluse dans le « Pack Zen » et sous réserve que ce dernier remplisse les conditions nécessaires pour en bénéficier.

NordNet n'est soumise qu'à une obligation de moyens compte tenu de la nature de la technologie employée. NordNet se réserve en tout état de cause la possibilité, y compris sur des zones ouvertes au service et à la technologie ADSL, de ne pas donner suite ou de décaler la mise à disposition du service si celle-ci est de nature à ne pas être effectuée dans des conditions satisfaisantes pour le Client ou les Clients déjà raccordés.

NordNet en informera le Client dans les quinze (15) jours suivant la réception de sa commande. Ce dernier pourra, si ce délai excède 8 semaines, procéder à l'annulation de sa demande d'abonnement par l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception (coordonnées de NordNet disponibles à l'article « Notifications » des Conditions générales des services accès Internet proposés par NordNet).

Le Client est responsable de l'installation des équipements de terminaison nécessaires au bon fonctionnement du service tels que modem, cordons, filtres (etc...) selon les spécifications fournies par NordNet, à moins qu'il n'ait choisi de bénéficier de l'Installation à domicile proposée par NordNet dans le cadre du Pack zen et sous réserve qu'il remplisse les conditions pour en bénéficier.

Le Client doit utiliser les logiciels de connexion figurant dans le kit de connexion fourni par NordNet ou, à défaut des logiciels compatibles avec les logiciels de connexion précités. Le kit de connexion est également disponible sur simple demande adressée aux services de NordNet (coordonnées disponibles à l'article « Notifications » des Conditions générales des services accès Internet proposés par NordNet).

L'utilisation des logiciels fournis par NordNet implique l'acceptation des contrats de licence d'utilisation y afférent.

NordNet ne pourra être tenue pour responsable de tout dommage résultant de l'installation par le Client de logiciels non fournis par NordNet, ou incompatibles avec ces derniers. Toute installation à domicile réalisée par NordNet dans les conditions définies au Pack Zen ne pourra être effectuée qu'à partir du kit de connexion NordNet et ne pourra porter que sur le modem fourni par NordNet.

Le service accès ADSL de NordNet ne peut en aucun cas être utilisé dans des lieux publics ou espaces commerciaux à usage public. Ceci exclut en particulier son usage sur des bornes en libre service, espaces de type « Cyber », salons de démonstrations temporaires ou permanents. Le Client est informé que les utilisations particulières de type mise à disposition de serveur Internet et utilisation d'adresses IP fixe sont également strictement interdites. Enfin, le service accès ADSL de NordNet ne peut en aucun cas être utilisé pour permettre à des tiers de se connecter. A défaut, le Client sera tenu pour responsable de l'utilisation faite par tout tiers de l'accès à Internet auquel il a souscrit auprès de NordNet.

Toute connexion au service accès ADSL de NordNet pourra, pour des raisons techniques, être

interrompue pour une durée minimale toutes les vingt-quatre (24) heures.

#### **Article 4. Précautions d'usage spécifiques ADSL**

##### Article 4.1 – Précautions générales

Lors de l'utilisation du Pack Zen, l'ordinateur est connecté dès lors que l'ordinateur est sous tension.

Dans ces conditions, il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger sa ligne ADSL, son micro-ordinateur, ses propres données et/ou logiciels notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers sur son ordinateur, à quelque fin que ce soit, Internet n'étant pas un réseau sécurisé.

A ce titre, NordNet conseille au Client, indépendamment de l'abonnement choisi, la souscription d'un antivirus et/ou de solutions de filtrage, tels que détaillés aux articles 7 et 9 des Conditions Générales du Service d'Accès au réseau Internet de NordNet.

##### Article 4.2 – Précautions spécifiques à la technologie Wi-Fi

En ce qui concerne la technologie Wi-Fi, le Client reconnaît avoir été informé que cette technologie présente des inconvénients qui lui sont inhérents. En effet, des baisses de débit (pouvant aller jusqu'à la coupure de service) sont possibles dès lors que le Client s'éloigne du point d'accès, lors de communications nombreuses et/ou d'informations lourdes (telles que des images, des vidéos ...), lors d'interférences dues à la rencontre d'obstacles (de type murs, vitres teintées, étages ...).

NordNet ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des conséquences et des dommages, de quelque nature qu'ils soient, directs ou indirects, qui pourraient résulter du fait d'inconvénients liés à la technologie Wi-Fi, et plus particulièrement d'une baisse de débit, voire d'une coupure de Service liée auxdits inconvénients.

Le Client est informé de la possibilité de piratage, intrusion téléphonique de sa ligne ADSL en cas de mauvais paramétrage de son modem Wi-Fi. Le Client s'engage par conséquent à adapter le paramétrage de son modem Wi-fi à ses besoins.

Un paramétrage sera effectuée par NordNet sur le modem Wi-Fi loué par le Client dans le cadre de l'une des options « Location de modem et accessoires ». Cette opération ne garantit pas le Client d'une protection absolue notamment contre les intrusions téléphoniques, le piratage ou les pertes de données.

Le Client souscrivant la location du modem Wi-Fi est tenu de vérifier que le paramétrage du modem effectué par les services de NordNet correspond à ses besoins.

NordNet ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des conséquences et des dommages, de quelque nature qu'ils soient, directs ou indirects, qui pourraient résulter du fait d'un défaut de paramétrage.

#### **Article 5. Débit**

NordNet n'est soumise qu'à une obligation de moyens compte tenu de la nature de la technologie employée.

Le débit maximum proposés dans le cadre du Pack Zen ne peut être garanti par NordNet dans la mesure où il est fonction des capacités techniques de la ligne téléphonique utilisée pour la connexion



ADSL, de son emplacement géographique et du nombre d'utilisateurs connectés simultanément sur un même secteur géographique.

NordNet analysera la ligne téléphonique du Client, utilisée pour la connexion ADSL, afin de déterminer si cette dernière se situe dans une Zone éligible.

Enfin, si le Client choisit de souscrire l'offre Pack Zen, et que l'analyse précitée détermine que la ligne téléphonique du Client n'est pas éligible ou si le débit maximum de la ligne téléphonique du Client utilisée pour la connexion ADSL n'est pas adapté, NordNet lui proposera une autre offre d'Accès ADSL proposée par ses services.

#### **Article 6. Durée de l'abonnement et Résiliation**

Sauf dispositions spécifiques prévues au sein du Formulaire d'abonnement, l'abonnement au Pack Zen, ainsi qu'à ses éventuelles options, est consenti pour une durée d'un (1) mois plus le mois en cours au jour de l'abonnement. En conséquence, tout abonnement aura pour échéance, le dernier jour du mois.

A l'issue de cette période, l'abonnement au Pack Zen et aux différentes options éventuellement souscrites sera tacitement renouvelé par périodes d'un (1) mois, sauf résiliation à l'initiative de l'une des Parties.

Toute demande de résiliation parvenue à la Partie récipiendaire le dernier jour du mois en cours sera effective à la fin de ce mois.

#### **Article 7. Changement d'adresse**

Tout changement d'adresse du Client devra être notifié, dans un délai de quinze (15) jours, aux services de NordNet dans les conditions établies à l'article « Notifications » des conditions générales applicables aux Services d'accès au réseau Internet proposés par NordNet.

En cas de changement d'adresse dans une zone où NordNet est dans l'impossibilité technique d'offrir le service, le Contrat sera résilié de plein droit, sur simple notification adressée aux services de NordNet par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Pour pouvoir bénéficier de cette résiliation, le Client devra apporter la preuve de son changement d'adresse par la fourniture de deux justificatifs de domicile distincts. NordNet effectuera la cas échéant une vérification de l'éligibilité de la ligne téléphonique (utilisée pour l'ADSL) du Client.

Toute demande de résiliation du fait d'un changement d'adresse, parvenue à NordNet avant le dernier jour du mois en cours, sera prise en compte à la fin du mois en cours. En cas de résiliation, le Client devra retourner aux services de NordNet le modem/routeur et accessoires dans les conditions prévues à l'article « Retour du modem ».

#### **Article 8. Tarifs et paiement**

Les tarifs et modalités de paiement applicables au Pack Zen, ainsi qu'à ses éventuelles options, sont ceux indiqués sur le site NordNet (disponible à l'adresse suivante : <http://www.nordnet.fr>), sur le Formulaire d'abonnement ou, sur simple demande auprès des services de NordNet (coordonnées disponibles à l'article « Notifications » des Conditions Générales du Service d'Accès au réseau Internet de NordNet), au jour de la souscription de l'abonnement, de son renouvellement ou de son éventuelle modification par le Client.

Le terme des frais d'abonnement au Pack Zen est à échoir.

## **Article 9. Modifications de l'abonnement**

NordNet se réserve la possibilité, sans altérer la qualité du produit et/ou du service, ni en augmenter le prix, d'y apporter des modifications, même après réception de la commande, sans toutefois que les caractéristiques essentielles du produit et/ou du service puissent s'en trouver affectées.

## **Article 10. Location de modem et accessoires**

Le Client bénéficie au titre du Pack Zen de la location/maintenance d'un modem Wi-Fi.

Le Client peut choisir de souscrire des cartes PCMCIA dans les conditions et au tarif spécifié dans le cadre du Formulaire d'abonnement complété par le présent article.

### Article 10.1- Livraison

La livraison du modem/routeur (NordNet Box) et des éventuels accessoires est effectuée à l'adresse indiquée par le Client lors de sa souscription du Pack Zen, soit par la remise du modem/routeur et des éventuels accessoires à toute personne présente à l'adresse sus-visée, soit en cas d'absence, par le dépôt d'un simple avis de mise à disposition. Les modems et accessoires sont livrables dans la limite des stocks disponibles. En cas d'impossibilité pour NordNet de fournir le modem et/ou les accessoires dans les trente (30) jours de la réception de la souscription au Pack Zen par le Client, NordNet est autorisé à fournir au Client un matériel équivalent permettant de disposer de l'ensemble des services du Pack Zen. A défaut, le Client pourra demander l'annulation de son abonnement au Pack Zen.

Dans ce cas, l'ensemble des sommes éventuellement versées par le Client lui sera remboursé.

### Article 10.2 –Transport

Le Client s'engage à ne pas retarder la réception du modem/routeur (NordNet Box) et/ou des accessoires.

Il appartient au Client de vérifier le contenu du colis au moment de la livraison et de formuler si nécessaire des réserves motivées, qui devront être confirmées au transporteur, par acte extrajudiciaire ou par lettre recommandée, dans les trois (3) jours de la réception du modem/routeur et/ou des accessoires.

### Article 10.3 - Réserve de propriété - Transfert de risques

Le modem/routeur (NordNet Box), et/ou les accessoires étant mis à disposition du Client, par NordNet, jusqu'à la résiliation de l'option éventuellement souscrite ou de l'abonnement, il reste la propriété pleine et entière de NordNet. La propriété du modem et/ou des accessoires ne sera en aucun cas transférée au Client, à moins qu'il ne procède au paiement intégral du prix du modem/routeur, soit cent cinquante euro (150 €) TTC, et/ou de la carte PCMCIA, soit soixante-cinq euro (65 €) TTC.

Cependant, la charge des risques de détérioration, de perte ou de vol du modem/routeur et des accessoires sera transférée au Client dès sa réception. Le Client devra donc prendre toutes les assurances nécessaires pour la couverture de ces risques.

En cas de détérioration, de perte ou de vol du modem/routeur et des accessoires, le Client devra fournir une copie de la déclaration de vol et NordNet facturera au Client la valeur des produits touchés par le sinistre, soit cent cinquante euro (150 €) TTC pour le modem/routeur et soixante-cinq euro (65€) TTC pour la carte PCMCIA, charge au Client de se retourner contre son assureur afin d'en obtenir le remboursement.

A réception du paiement précité, NordNet livrera au Client un produit équivalent au produit détérioré, perdu ou volé.

A l'issue du contrat ou, si cela est justifié au regard de la nouvelle formule d'abonnement, lors de sa modification, le modem/routeur et les accessoires loué doi(ven)t être retourné(s) au complet, dans son(leurs) emballage(s) d'origine, en colis recommandé avec demande d'avis de réception dans un délai de huit (8) jours. A défaut, une mise en demeure de respecter les engagements relatifs au retour du modem et des accessoires sera adressée par NordNet au Client. Si le Client ne s'est pas conformé à ses obligations dans un délai de dix (10) jours à compter de l'envoi de la mise en demeure susvisée, les Parties considèreront que le Client a décidé de conserver le modem/routeur et/ou les accessoires. Les produits non retournés dans les conditions précitées seront dès lors facturés au Client comme suit : le modem/routeur au prix de cent cinquante euro (150 €) TTC, et la carte PCMCIA au prix de soixante-cinq euro (65 €) TTC.

#### Article 10.4 - Prix et Paiement

Le tarif du modem/routeur (NordNet Box) et/ou des accessoires, ainsi que les modalités de paiement qui leur sont applicables sont ceux en vigueur au jour de la souscription du Pack Zen par le Client, de la modification de son abonnement ou de son renouvellement.

#### **Article 11. Téléphone Illimité**

Le Téléphone Illimité est fourni au Client, particulier (encore appelé Résidentiel), bénéficiant du Pack Zen. Ses caractéristiques sont décrites au sein des présentes, et en ligne sur le site NordNet (disponible à l'adresse suivante : <http://www.nordnet.fr>, rubrique « Nos offres »).

Le Téléphone Illimité permet au Client de disposer d'une deuxième ligne téléphonique sur ADSL en complément de la ligne de téléphonie classique. L'abonnement auprès de l'opérateur historique ne doit donc en aucun cas être rompu. A défaut, NordNet ne serait plus en mesure de fournir les services d'accès ni de téléphonie sur ADSL.

Un nouveau numéro de téléphone de type 087xxxxxx sera attribué au Client par NordNet. Ce numéro permettra au Client d'être appelé par toute personne, moyennant le coût d'un appel local (pour tout appel depuis un poste fixe national et sous réserve de l'éventuel surcoût appliqué par l'opérateur de l'appelant), mais également d'appeler l'ensemble des postes fixes (hors numéros spéciaux) situés en France métropolitaine accessibles sous la forme d'un numéro à 10 chiffres commençant par 01, 02, 03, 04, 05.

Ce service pourra à terme être complété par des options de type communications vers les mobiles et postes fixes situés à l'étranger... Le Client sera informé de toute extension du Service que ce soit directement ou par l'intermédiaire du site Internet de NordNet. Ces options adjointes au service bénéficieront de modalités, conditions et tarifs qui leur seront propres.

Le Client est informé que les appels entrants ou sortants vers un numéro spécial (0 8xxxxxxx, ...) ne pourront être transmis que s'il existe un protocole d'accord entre les différents opérateurs permettant cet acheminement. Il est donc possible que les appels émis ou reçus depuis ces numéros spéciaux puissent ne pas aboutir.

Concernant les appels d'urgences, le Téléphone Illimité ne permet pas la géolocalisation des appels. Cependant, dans la mesure où le Client ne peut utiliser le service qu'à partir de sa ligne téléphonique déclarée, NordNet acheminera les appels d'urgence émis via le service aux centres de secours desquels dépend la ligne téléphonique du domicile du Client déclarée pour bénéficier du service.

Le Client est informé que suite à une demande de l'autorité de régulation, le numéro de type

087xxxxxxx dont il dispose au titre du service pourra être modifié. Le Client sera le cas échéant, informé préalablement à la mise en service de son nouveau numéro.

Le Client est informé du fait qu'en souscrivant au Pack Zen, le numéro de téléphone attribué au titre du service est susceptible de figurer au sein des différents services d'annuaires universels, à moins qu'il ne notifie son opposition à NordNet dans les conditions définies à l'article « Notifications » des Conditions générales Accès.

L'accès au service ne peut se faire que par le biais de la NordNet Box dont la location est incluse au titre du Pack Zen dans le cadre d'un usage normal et privé. En aucun cas, le service ne pourra être utilisé dans le cadre d'un usage professionnel, ou encore relié à un appareil de type télécopie. Ainsi, NordNet se réserve le droit de suspendre, voire de résilier l'accès au service dans les conditions définies au sein des Conditions générales Accès.

Dans le cadre de l'accès au service vers les numéros fixes nationaux, les Clients bénéficient d'un abonnement de type forfait. Dans le cadre de ce forfait, le nombre d'appels est illimité, et non pas la durée de communication. Ainsi, NordNet se réserve le droit de couper les communications atteignant une durée supérieure ou égale à deux heures.

NordNet n'est soumise qu'à une obligation de moyens compte tenu de la nature de la technologie employée pour la mise en œuvre du service.

Le Client est de plus informé que dans le cadre du service de Téléphone Illimité la qualité de l'écoute et de la communication en général peut être moindre par rapport à la qualité d'une ligne téléphonique classique.

## **Article 12. Formation**

Le Client bénéficie au titre du Pack Zen d'une formation « Découverte Internet » d'une valeur de 29 € offerte. Le détail de la formation, d'une durée de 2 heures, dispensée dans les locaux de NordNet (situés en métropole lilloise) ainsi que les conditions d'accès et conditions générales applicables sont spécifiées sur le site [www.nordnet.fr](http://www.nordnet.fr), rubrique « nos offres », sous-rubrique « nos formations ».

## **Article 13. Installation à Domicile et intervention technique**

L'installation de la NordNet Box à domicile (comprenant son raccordement et la mise en service locale de l'Accès Internet 1 Mégamax fourni au titre du Pack Zen), tout comme l'intervention technique (liée à la NordNet Box) sont réservées aux Clients du Pack Zen résidant en Nord-Pas de Calais. Le Client bénéficie d'une installation et d'une intervention dans le cadre de son abonnement au Pack Zen.

Ses services doivent être sollicités dans les 12 mois suivant la souscription de l'abonnement au Pack Zen (sous réserve que l'abonnement au Pack Zen souscrit par les Clients soit toujours actif), et doivent être directement liés à l'utilisation de la NordNet Box. A défaut, l'installation et/ou l'intervention pourra(ont) être refusée(s) par le technicien de NordNet.

Les conditions d'intervention seront communiquées au Client sur simple demande et seront rappelées par le technicien de NordNet lors de son arrivée au domicile du Client.

Ses services nécessitent la prise d'un rendez-vous (aux heures et jours ouvrés) par le Client auprès de notre service commercial (disponible aux heures et jours ouvrés au 0 892 70 20 55 (0.34 €/min)).

Toute demande d'intervention complémentaire du Client pourra être rejetée par NordNet ou si elle est réalisée, facturée au tarif en vigueur et soumise au respect des conditions qui lui sont applicables.