

# Conditions Générales Pack IP-Phone

## Version du 06 novembre 2008

### 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 » ou « le Client ») et exécute son Service de téléphonie IP-Phone, ainsi que les prestations associées à ce service.

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

Les Conditions Générales 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 éventuelles Options que vous souscrirez dans ce cadre 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 :

**Connexion à Internet Haut Débit** : Connexion correspondant à un débit minimum de 128b/s.

**Contrat** : Les présentes Conditions Générales, en ce compris les éventuelles annexes et 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, disponible par quelque canal que ce soit, et sur le Site NordNet rubrique « Nos Offres ».

**Coût de mise en relation** : charge fixe et incompressible de mise en relation technique avec Votre correspondant.

**Fax par Internet ou Fax to mail** : Service permettant la réception de télécopies depuis Votre micro-ordinateur directement sur la boîte aux lettres électroniques que Vous aurez définie.

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

**NordNet** : Société qui fournit notamment le service Pack IP-Phone, ainsi que les services associés à la formule d'abonnement et les éventuelles Options qui peuvent être choisies par Vous.

**Numéro IP** : Numéro de téléphone attribuée par un Opérateur de téléphonie IP.

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

**Pack** : Formule d'abonnement incluant notamment le Service de Téléphonie IP et d'autres services associés.

**Satellite** : Technologie de raccordement à une Connexion à Internet Haut Débit par transmission satellitaire.

**Service** : Ensemble des services qui sont prévus dans Votre Pack IP-Phone.

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

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

**Téléphonie IP ou Voix sur IP ou VoIP** : Service permettant au Client de se raccorder au réseau de Téléphonie sur IP, d'émettre des appels vers les destinations identifiées et/ou opérateurs compatibles à l'aide d'un téléphone relié au matériel informatique dans les conditions définies 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 de son site Internet et/ ou de l'offre d'abonnement au Service.

**Vous** : Personne physique ou morale s'étant identifiée et ayant souscrit au Pack IP-Phone. L'inscription se fait par la signature d'un bon de commande par la personne habilitée, ou tout autre canal de vente, et notamment par voie électronique.

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

**Wimax** : Technologie de raccordement à une Connexion à Internet Haut Débit par voie hertzienne.

### **ARTICLE 3. OBJET**

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles NordNet Vous fournit le Pack IP-Phone.

Les offres NordNet sont valables tant qu'elles apparaissent sur le site de NordNet et resteront valables tant qu'elles y seront présentes, à moins qu'une durée spécifique ne soit précisée sur le site Internet, dans le descriptif de l'offre, le process de commande ou sur le Bon de commande pour les commandes hors ligne.

Toute souscription à une formule d'abonnement est subordonnée au respect des présentes Conditions Générales.

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

La rétractation devra être demandée par lettre recommandée avec accusé de réception, mentionnant vos coordonnées complètes, le service souscrit ainsi que votre login de connexion, et adressée dans les sept (7) jours suivant votre commande.

Toutefois, Vous ne pourrez pas exercer votre droit de rétraction si Vous utilisez le Pack IP-Phone 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 notamment en cas de paiement par prélèvement automatique, de vos coordonnées liées au paiement ou à l'installation 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 le Service de Téléphonie IP-Phone et se réserve le droit de résilier le Contrat.

**IMPORTANT :** Les appels à destination des services d'urgence (tels que, par exemple, services de police, pompiers, SAMU, ...) sont automatiquement dirigés vers le centre d'intervention correspondant à la localisation géographique à laquelle le Service sera utilisé, portée à la connaissance de NordNet lors de votre souscription au Service, via le champ « Adresse d'installation ». Il est donc nécessaire, en cas de modification de l'une ou l'autre de vos coordonnées, et notamment de l'adresse d'installation, que Vous en avertissiez au préalable et par écrit NordNet. A défaut, NordNet ne pourra être tenue pour responsable de l'acheminement des appels d'urgence vers un centre d'intervention.

Vous pourrez ainsi demander à bénéficier de la formule d'abonnement à une nouvelle adresse d'installation sous réserve notamment de la compatibilité de vos matériels et du respect de la configuration minimale requise pour bénéficier du Service.

Si Vous étiez toutefois dans l'impossibilité notamment technique de pouvoir bénéficier du Service à votre nouvelle adresse d'installation, le Contrat devra être résilié par vos soins dans les conditions fixées à l'article « Durée du contrat », par simple notification adressée aux services de NordNet par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

## **ARTICLE 6. SOUSCRIPTION PAR UN INTERMEDIAIRE**

Vous pourrez souscrire Votre abonnement auprès de NordNet par l'intermédiaire d'un prestataire.

Dans ce cas, le prestataire sera considéré par NordNet comme Votre mandataire. Vous disposez cependant au titre du Contrat Vous liant à NordNet dans le cadre de la souscription au Pack IP-Phone de la qualité de Client de NordNet.

Il est important de noter que les matériels, ainsi que le cas échéant, Vos identifiants pourront, au lieu de Vous être adressés à l'adresse de livraison, lui être transmis, sur Votre demande.

NordNet ne pourra en aucun cas être tenu responsable de toute action du prestataire (notamment l'installation des matériels), ou de tout dommage que Vous pourriez subir du fait de cette action ou de l'utilisation de Vos identifiants par le prestataire.

## **ARTICLE 7. PACKS IP-PHONE PROPOSÉS**

NordNet Vous propose les Packs IP-Phone suivants :

1. Basic : un Téléphone IP, téléphone illimité (nombre d'appels illimités vers les téléphones fixes français métropolitains de type 01, 02, 03, 04, 05 et numéros IP de type 09, hors numéros spéciaux et notamment numéros surtaxés de type 08 et numéros courts, dans la limite de deux heures de communication par appel (dans les conditions spécifiées dans les présentes Conditions Générales)), une demi-heure d'appel vers les téléphones mobiles en France et Amérique du Nord, et les téléphones fixes de l'Europe proche et de l'Amérique du Nord (la liste des pays est disponible sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com), rubrique « Nos offres », « Pack IP-Phone », « technique »), un accès au service de Fax par Internet.
1. Essentiel : un Téléphone IP, téléphone illimité (nombre d'appels illimités vers les téléphones fixes français métropolitains de type 01, 02, 03, 04, 05 et numéros IP de type 09, hors numéros spéciaux et notamment numéros surtaxés de type 08 et numéros courts, dans la limite de deux heures de communication par appel (dans les conditions spécifiées dans les présentes Conditions Générales)), 1 heure d'appel vers les téléphones mobiles en France et Amérique du Nord, et les téléphones fixes de l'Europe proche et de l'Amérique du Nord (la liste des pays est disponible sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com),

- rubrique « Nos offres », « Pack IP-Phone », « technique »), un accès au service de Fax par Internet.
2. Confort : un Téléphone IP, téléphone illimité (nombre d'appels illimités vers les téléphones fixes français métropolitains de type 01, 02, 03, 04, 05 et numéros IP de type 09 hors numéros spéciaux et notamment numéros surtaxés de type 08 et numéros courts, dans la limite de deux heures de communication par appel (dans les conditions spécifiées dans les présentes Conditions Générales)), 2 heures d'appel vers les téléphones mobiles en France et Amérique du Nord, et les téléphones fixes de l'Europe proche et de l'Amérique du Nord (la liste des pays est disponible sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com), rubrique « Nos offres », « Pack IP-Phone », « technique ») un accès au service de Fax par Internet.
  
  4. Prestige : un Téléphone IP, téléphone illimité (nombre d'appels illimités vers les téléphones fixes français métropolitains de type 01, 02, 03, 04, 05 et numéros IP de type 09 hors numéros spéciaux et notamment numéros surtaxés de type 08 et numéros courts, dans la limite de deux heures de communication par appel (dans les conditions spécifiées dans les présentes Conditions Générales)), 4 heures d'appel vers les téléphones mobiles en France et Amérique du Nord, et les téléphones fixes de l'Europe proche et de l'Amérique du Nord (la liste des pays est disponible sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com), rubrique « Nos offres », « Pack IP-Phone », « technique ») un accès au service de Fax par Internet.

Toute communication en dehors du forfait sera facturée au tarif en vigueur disponible sur le Site NordNet.

## **ARTICLE 8 SERVICE COMMUN A TOUS LES PACKS IP-PHONE**

### **ARTICLE 8.1 Présentation du service de Téléphonie IP**

Les caractéristiques de l'offre Pack IP-Phone de NordNet sont décrites au sein des présentes Conditions générales, du bon de commande et en ligne sur le Site [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com) dans la rubrique « Nos offres ».

Le service de Téléphonie IP-Phone permet au Client de disposer d'une ligne téléphonique IP via une Connexion à Internet Haut Débit souscrite auprès de tout fournisseur d'accès à Internet et compatible avec la fourniture par NordNet du Service de Téléphonie IP, compte tenu des éventuelles restrictions dues à la technologie de raccordement utilisée par le dit fournisseur d'accès (telles que notamment, Wi-Fi, Wimax, Satellite,...), et ce quelque soit son opérateur de téléphonie classique.

Par ailleurs, le Pack IP-Phone permet notamment de bénéficier d'un répondeur, d'un service de conversation collective et d'un mode « main libre ».

La souscription à un Pack IP-Phone ne peut donner lieu à mutualisation du Service ; elle autorise le Client à disposer du Service dans la limite d'un (1) numéro de ligne de Téléphonie IP par abonnement Pack IP-Phone et d'un maximum de trois (3) numéros de ligne de Téléphonie IP par Connexion à Internet Haut Débit.

Ainsi, il est nécessaire de souscrire à plusieurs abonnements Pack IP-Phone pour disposer de plusieurs lignes téléphoniques IP.

Un nouveau numéro de téléphone de type 09xxxxxxx sera attribué par NordNet au Client pour chaque abonnement à un Pack IP-Phone souscrit. 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 numéros de postes fixes métropolitains et des numéros IP non facturés (hors numéros surtaxés, courts, spéciaux) et mobiles situés en France métropolitaine, les postes fixes situés au sein de l'Europe proche ou en Amérique du Nord et les GSM situés en Amérique du Nord, dans les limites de temps appliquées à l'offre disponible sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com), rubrique « Nos offres », au sein du bon de commande ainsi qu'au sein des présentes Conditions générales. Le décompte des appels est effectué à la seconde.

D'autres destinations sont accessibles en dehors des forfaits compris au sein des Packs IPphone. Les destinations accessibles et tarifs applicables, à la seconde de communication, sont définies sur le site [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com), rubrique « Nos offres », « Pack IP-Phone », « technique » de la page « Nos Offres », ainsi qu'en annexe des présentes Conditions Générales.

Un coût de mise en relation, variable en fonction de la destination de l'appel, sera également ajouté pour chaque appel passé. Son coût est défini sur le site [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com), rubrique « Nos offres », « Pack IP-Phone », « technique », ainsi que dans les conditions de l'offre et en annexe des présentes Conditions générales.

La liste des numéros appelés au titre du mois précédent et du mois en cours sera présentée dans l'espace abonné du Client, accessible à partir du site [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com). Les 4 derniers numéros des numéros appelés seront masqués.

Vous pourrez à l'aide de la liste des numéros appelés au titre du mois en cours vérifier l'état de votre consommation.

NordNet pourra modifier le numéro de téléphone du client sur simple notification de sa part.

Le Client est informé que les appels entrants ou sortants vers un numéro court ou spécial (notamment de type 08xxxxxxx ) ne pourront être transmis que s'il existe un protocole d'accord entre les différents opérateurs permettant cet acheminement.

Le Client est informé qu'en cas d'appel émis ou reçu depuis les numéros spéciaux et notamment les numéros surtaxés de type 08 et/ou les numéros courts, la communication est susceptible de ne pas aboutir.

## **ARTICLE 8.2 Présentation du service de Fax par Internet**

Les caractéristiques de l'offre Pack IPphone de NordNet sont décrites au sein des présentes Conditions générales, du Bon de commande ainsi qu'en ligne sur le Site [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com) dans la rubrique « Présentation des offres ».

Le service de Fax par Internet Vous permet de recevoir des télécopies via la connexion Internet de Votre micro-ordinateur.

Un numéro de fax de type 09xxxxxxxx différent de Votre numéro de Téléphone IP Vous sera attribué par NordNet. Les chiffres composant ce numéro ainsi que leur ordre seront différents de ceux qui Vous seront attribués au titre du Service de téléphonie IP. Ce numéro Vous permet de recevoir sous forme de courrier électronique un fax provenant d'un expéditeur transmettant via un télécopieur ou via un service de fax par Internet.

## **ARTICLE 8.3 Accès aux services du Pack IPphone**

### **8.3.1 Conditions d'accès communes aux services du Pack IPphone**

L'accès au Pack IP-Phone nécessite que Votre ordinateur soit connecté au réseau Internet à Haut Débit par l'intermédiaire de tout médium supportant la technologie tels que par exemple, ligne téléphonique, Wimax et Satellite (sous réserve de compatibilité du Service pour ce médium) via un port réseau disponible.

L'accès à ces services est possible à la date de réception par le Client du matériel nécessaire. Le matériel doit être préalablement installé avant tout accès au Service.

NordNet se réserve la possibilité de ne pas donner suite ou de décaler la mise à disposition du Pack IP-Phone si celle-ci est de nature à ne pas être effectuée dans des conditions satisfaisantes pour le Client. Le cas échéant, NordNet en informera le Client dans un délai maximum de quinze (15) jours suivant la réception de sa commande.

### **8.3.2 Conditions d'accès spécifiques au service de Téléphonie IP**

L'accès au service nécessite la compatibilité technique du Téléphone IP et/ou des accessoires avec Votre ligne téléphonique et Votre micro-ordinateur.

Pour ce faire, Votre micro-ordinateur doit répondre aux caractéristiques spécifiées par le constructeur du Téléphone IP et/ou des accessoires, et/ou spécifiées le cas échéant par NordNet.

Le cas échéant, NordNet ne pourra, en aucun cas, être tenue responsable d'une incompatibilité technique liée notamment à la fourniture d'informations erronées par le Client ou de modifications effectuées par ce dernier.

L'accès aux services de Téléphonie IP nécessite que Votre ordinateur soit connecté au réseau Internet via une ligne dont le débit ne peut être inférieur à 128 b/s.

L'accès aux services de Téléphonie IP nécessite également que votre/vos Téléphone(s) IP soi(en)t relié(s) à Votre routeur ou directement à Votre micro-ordinateur via un port ethernet libre, dans la limite de trois (3) Téléphones IP par Connexion à Internet Haut Débit.

L'accès au service doit être réalisé à partir de la ligne téléphonique déclarée par le Client dans le

Formulaire d'abonnement en tant que ligne support.

Le Client doit effectuer toute vérification relative aux conditions d'accès telles que décrites ci-dessus.

Le Client est responsable de l'installation des équipements de terminaison nécessaires au bon fonctionnement du service tels que Téléphone IP, câbles, etc... selon les spécifications fournies par le constructeur et le cas échéant par NordNet.

### **8.3.3 Conditions d'accès spécifiques au service Fax par Internet**

L'accès au service de Fax par Internet nécessite que Vous portiez préalablement à la connaissance de NordNet une adresse de boîte aux lettres électroniques sur laquelle Vous souhaitez recevoir Vos Fax par internet.

La lecture des fax qui Vous seront envoyés nécessite par ailleurs que soit installé sur Votre micro-ordinateur le Logiciel Adobe Reader© (en libre téléchargement sur le site [www.adobe.com](http://www.adobe.com)).

Vous devez également paramétrer le système de réception des messages électroniques de Votre micro-ordinateur afin de pouvoir consulter Vos fax via la boîte aux lettres électroniques installée sur Votre micro-ordinateur.

La consultation de Fax par Internet est fonction des capacités de la boîte aux lettres électroniques mise à disposition par Votre Fournisseur d'accès à Internet.

Pour le cas où NordNet est Votre Fournisseur d'accès à Internet, NordNet se réserve le droit de ne pas acheminer vers votre boîte aux lettres électronique les messages dont la taille est supérieure à dix (10) Mo (Méga Octets). Le cas échéant, l'expéditeur pourra être averti de la non délivrance du (des) message(s) concerné(s).

NordNet ne pourra, en aucun cas, être tenue responsable d'une incompatibilité technique entre la boîte aux lettres électroniques mise à disposition par Votre Fournisseur d'accès à Internet et le service de Fax par Internet.

Vous devez également le cas échéant paramétrer Votre service de protection antivirus, antispam et firewall.

Si le paramétrage de vos services de protection antivirus, antispam et firewall empêche l'utilisation du Service de Fax par Internet, NordNet ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'une incompatibilité technique entre ces services de protection et le service de Fax par Internet.

De manière générale, NordNet ne pourra être tenue responsable des incompatibilités techniques quelles qu'elles soient entre le service de Fax par Internet fourni par NordNet et les services fournis par des tiers dès lors que cette incompatibilité ne provient pas d'un défaut de conformité du service fourni par NordNet.

### **8.3.3 Conditions d'accès spécifiques au service Conversation à plusieurs**

Vous bénéficiez de la possibilité d'organiser, sous réserve de respecter les conditions applicables au service de Téléphonie IP, des conversations téléphoniques à trois (3) personnes.

Le nombre de personnes peut être étendu à dix (10) si l'ensemble des participants disposent d'un Pack IP-Phone.

### **8.3.4 Conditions d'accès spécifiques au service de réception par courriel de vos messages vocaux**

L'accès au service Vous permettant la réception de messages vocaux laissés via votre ligne téléphonique IP sur votre boîte aux lettres électroniques nécessite que Vous portiez préalablement à la connaissance de NordNet une adresse de boîte aux lettres électroniques sur laquelle Vous souhaitez recevoir Vos messages.

La consultation de vos messages vocaux via votre boîte aux lettres électroniques est fonction des capacités de la boîte aux lettres électroniques mise à disposition par Votre Fournisseur d'accès à Internet.

Pour le cas où NordNet est Votre Fournisseur d'accès à Internet, NordNet se réserve le droit de ne

pas acheminer vers votre boîte aux lettres électronique les messages dont la taille est supérieure à dix (10) Mo (Méga Octets). Le cas échéant, l'expéditeur pourra être averti de la non délivrance du (des) message(s) concerné(s).

NordNet ne pourra, en aucun cas, être tenue responsable d'une incompatibilité technique entre la boîte aux lettres électroniques mise à disposition par Votre Fournisseur d'accès à Internet et le service de réception par courriel de vos messages vocaux.

Vous devez également le cas échéant paramétrer Votre service de protection antivirus, antispam et firewall.

Si le paramétrage de vos services de protection antivirus, antispam et firewall empêche l'utilisation du Service de réception par courriel de vos messages vocaux, NordNet ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'une incompatibilité technique entre ces services de protection et le service de réception par courriel de vos messages vocaux.

De manière générale, NordNet ne pourra être tenue responsable des incompatibilités techniques quelles qu'elles soient entre le service de réception par courriel de vos messages vocaux fourni par NordNet et les services fournis par des tiers dès lors que cette incompatibilité ne provient pas d'un défaut de conformité du service fourni par NordNet.

## **ARTICLE 8.4 – Téléphone IP**

Pour pouvoir accéder au Service, NordNet mettra à Votre disposition un Téléphone IP afin de Vous permettre d'accéder aux différentes fonctionnalités proposées au titre des Packs IP-Phone.

### **Article 8.4.1- Livraison**

La livraison du Téléphone IP et des éventuels accessoires, mis à disposition du Client est effectuée à l'adresse indiquée par le Client lors de sa souscription au Service, soit par la remise du téléphone 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, ou encore à votre prestataire si Vous avez souscrit au Service par son intermédiaire.

En cas de rupture des stocks de téléphones et matériels disponibles, NordNet se réserve le droit de fournir un téléphone et/ou des accessoires équivalents.

En cas d'impossibilité pour NordNet de fournir le téléphone et/ou les accessoires, dans les dix (10) jours de la réception de la souscription au Service par le Client, ce dernier pourra demander l'annulation de son Contrat et le remboursement des sommes éventuellement payées d'avance au titre du Pack IPphone souscrit.

### **Article 8.4.2 –Transport**

Le Client s'engage à ne pas retarder la réception du téléphone IP et/ou des accessoires.

Il appartient au Client, ou à la personne réceptionnant le matériel pour son compte, 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 téléphone IP et/ou des accessoires.

### **Article 8.4.3 - Réserve de propriété - Transfert de risques**

Le Téléphone IP et/ou les accessoires sont mis à disposition du Client, par NordNet, jusqu'à la résiliation de l'abonnement au Pack IP-Phone, il reste par conséquent la propriété pleine et entière de NordNet. Le Client ne peut donc céder ou donner en location le Téléphone IP et/ou les accessoires. Les créanciers du Client ne peuvent saisir le Téléphone IP et/ou les accessoires.

La propriété du Téléphone IP et/ou des accessoires mis à disposition du Client, ne sera en aucun cas transférée au Client, à moins qu'il ne procède au paiement intégral du prix du Téléphone IP, et/ou du prix des accessoires, au plus tard au jour de la résiliation de l'abonnement.

Cependant, la charge des risques de détérioration (sous réserve de l'usure normale ou d'un vice propre au matériel), de perte ou de vol du Téléphone IP et/ou des accessoires sera transférée au Client dès sa réception et pendant toute la durée de leur mise à disposition par NordNet. Le Client devra donc prendre toutes les assurances nécessaires pour la couverture de ces risques.

En cas de perte ou de vol du Téléphone IP et des accessoires, NordNet pourra demander au Client la fourniture d'une copie de la déclaration correspondante effectuée auprès de l'autorité compétente.

NordNet facturera au Client la valeur des produits perdus ou volés, soit la valeur à neuf pour le Téléphone IP, et/ou le prix des accessoires. Le cas échéant, le Client pourra effectuer toute démarche utile auprès de 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.

En cas de défectuosité du produit, NordNet s'engage à remplacer le produit que Vous lui aurez retourné selon la procédure décrite ci-dessous.

A l'issue de l'abonnement au Service ou en cas de dysfonctionnement avéré du Téléphone IP et/ou des accessoires, le Téléphone IP et les accessoires mis à votre disposition par NordNet au titre du Service doi(ven)t être retourné(s) au complet, en bon état de fonctionnement le cas échéant (sous réserve de l'usure normale ou d'un vice propre au Téléphone IP) dans son(leurs) emballage(s) d'origine, en colis recommandé avec demande d'avis de réception ou à l'aide du bon de retour éventuellement fourni par NordNet, dans un délai de huit (8) jours à compter de la résiliation de l'abonnement au Service ou du dysfonctionnement avéré. A défaut, une mise en demeure de respecter les engagements relatifs au retour du Téléphone IP et des accessoires pourra être 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 sus-visée, les Parties considéreront que le Client a décidé de conserver le Téléphone IP et/ou les accessoires. Les produits non retournés dans les conditions précitées pourront dès lors être facturés au Client.

## **ARTICLE 8.5. MODIFICATIONS DU SERVICE / MAINTENANCE**

### **Article 8.5.1 – Maintenance**

NordNet peut être amenée à interrompre le Service ou une partie du Service pour des raisons de maintenance corrective et/ou évolutive nécessaire au bon fonctionnement du Service et des matériels. Vous serez prévenu dans la mesure du possible, et sous réserve du caractère urgent de l'opération, au minimum trois (3) jours à l'avance par une information personnelle ou, à tout le moins, par une information sur le site Internet de NordNet.

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 un délai raisonnable, en fonction de l'opération de maintenance effectuée. NordNet assurera également sans supplément de prix, la maintenance des matériels et logiciels afin de conserver un niveau équivalent de fonctionnalité entre lesdits matériels et logiciels et l'état de la technique.

### **Article 8.5.2 – Interruption du service de Téléphonie IP**

Pour des raisons indépendantes de la volonté de NordNet et nécessaire à la mise à jour à distance de la configuration du Téléphone IP, l'accès au service de Téléphonie IP est interrompu environ une fois par vingt quatre (24) heures pendant un très bref instant. Le moment de cette brève interruption ne peut être déterminé à l'avance.

Toutefois, si Vous êtes en communication à cet instant, l'interruption surviendra à l'issue de Votre conversation.

### **Article 8.5.3 – Modification du Pack IP-Phone**

#### ***8.5.3.1. Modification à l'initiative de NordNet (proposition de migration)***

NordNet se réserve le droit de modifier de façon évolutive le Pack IP-Phone, sans en altérer les Services tels qu'ils existent au moment de la souscription, afin de le doter de services, de fonctionnalités et de technologies équivalents ou supérieurs, sans toutefois que les caractéristiques essentielles du Pack ne s'en trouvent affectées. Dans ce cas, le tarif sera maintenu, à moins que Vous ne demandiez à bénéficier d'un Pack supérieur.

En cas de cessation du Pack IP-Phone auquel Vous avez souscrit, NordNet vous en avertira par courrier ou par courriel et vous proposera de souscrire un nouveau service se substituant à votre ancien Pack. En cas d'opposition à la migration vers ce nouveau service, Vous pourrez résilier l'abonnement en cours par l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, dans

un délai d'un (1) mois à compter de la notification reçue par courrier ou par courriel. Vous serez remboursé de toute somme payée d'avance couvrant une période postérieure à la date d'effet de la résiliation. Ce remboursement sera donc calculé au prorata temporis.

En cas de souscription d'un nouvel abonnement, cette somme sera automatiquement déduite de la somme due au titre de la souscription de ce nouveau service.

La souscription à ce nouvel abonnement se fera aux conditions en vigueur (telles que notamment les Conditions générales, les conditions tarifaires, la durée d'engagement,...)

#### **8.5.3.2. Modification à Votre initiative (demande de migration)**

Vous pouvez demander à migrer d'un Pack IP-Phone vers un autre (ou toute autre formule d'abonnement compatible) à tout moment au cours de Votre abonnement et dans une limite de trois (3) changements de Pack sur une période de douze (12) mois consécutifs.

Au delà de trois (3) migrations par période de douze (12) mois consécutifs, une participation aux frais pourra Vous être demandée.

Toute demande de changement de Pack doit être adressée par le Client, aux services de NordNet, par lettre simple (adresse disponible à l'article « Notification ») ou tout autre moyen en vigueur auprès des services de NordNet.

A défaut de précision contraire portée à votre connaissance par NordNet par l'envoi d'un courriel, la migration est effective le premier jour ouvré du mois suivant la réception de votre demande, si l'état de Votre compte le permet.

Les tarifs et conditions du nouvel abonnement sont disponibles sur le Site NordNet, ou sur simple demande auprès des services de NordNet. Les caractéristiques, les tarifs et les Conditions générales du nouvel abonnement seront applicables à compter du jour de modification de l'abonnement par NordNet.

Antérieurement à la date de changement effectif de Pack, le Client conservera la formule d'abonnement dont il bénéficiait au jour de sa demande de migration.

### **ARTICLE 8.6 UTILISATION DU PACK IP-PHONE**

Le Service doit être utilisé conformément aux lois et réglementations en vigueur.

Le Service ne peut en aucun cas être utilisé dans des lieux publics ou espaces commerciaux à usage public. Ceci exclut en particulier son usage sur des bornes en libre service, espaces de type « Centre d'Appel », salons de démonstrations temporaires ou permanents, à moins qu'il ne soit expressément autorisé par NordNet.

Les services du Pack IP-Phone nécessitant obligatoirement une connexion à Internet, il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à maintenir son accès à Internet Haut Débit et à sécuriser le dit accès ainsi que le micro-ordinateur à partir duquel il est installé, notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion de tiers.

Le Client reconnaît que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels.

Dans ces conditions, NordNet ne peut être tenu responsable du défaut de sécurisation de l'accès à Internet Haut Débit et/ou du micro-ordinateur du Client.

### **ARTICLE 8.7. IDENTIFIANTS**

Les Identifiants qui pourront Vous être transmis dans le cadre de l'utilisation du Service sont personnels et confidentiels.

Si Vous avez souscrit votre abonnement par l'intermédiaire d'un prestataire et si Vous souhaitez que ce prestataire procède à l'installation du matériel mis à Votre disposition par NordNet dans le cadre du Pack IP-Phone, les identifiants de connexions pourront lui être communiqués sous réserve

d'acceptation expresse et préalable de Votre part.

Nous Vous invitons à demander au prestataire de Vous remettre en main propre le courrier contenant Vos identifiants, à ne pas faire de copie de ce courrier, à maintenir Vos identifiants secrets, à ne pas les communiquer et à les personnaliser dans la mesure du possible après installation du matériel par Votre prestataire.

Si Vous souhaitez modifier votre mot de passe, Vous devrez présenter une demande par écrit à NordNet. Vous pouvez préciser le cas échéant le mot de passe que Vous souhaitez. Celui-ci vous sera alors attribué.

Vos nouveaux Identifiants Vous seront alors transmis par courrier, à l'adresse d'installation.

En cas de perte ou de vol d'un des éléments composant vos Identifiants, Vous devez en informer NordNet par écrit dans les meilleurs délais. Par mesure de sécurité, NordNet en fera l'annulation à compter de la réception de Votre courrier.

En cas d'utilisation détournée ou non autorisée de vos Identifiants, 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).

La modification de vos Identifiants est réalisée gratuitement dans la limite d'une (1) modification par mois. Au delà d'une (1) modification par mois, une participation aux frais de traitement pourra Vous être demandée.

NordNet Vous rappelle que Vous disposez d'un accès personnalisé au Pack IP-Phone. Cet accès doit être utilisé dans un cadre limité. Dans ces conditions, seul le souscripteur Pack IP-Phone ou toute personne autorisée par lui est autorisé à en bénéficier.

## **ARTICLE 8.8 – QUALITE DE LA COMMUNICATION**

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

Dans le cadre du Service de Téléphonie sur IP, le Client est informé du fait que la qualité de l'écoute et de la communication en général peut être moindre par rapport à la qualité d'une ligne téléphonique classique.

## **ARTICLE 8.9. CONTINUITE DU SERVICE**

Compte tenu de la nature de la technologie employée et de l'intervention de tiers à la fourniture du Service (tel que, par exemple, Votre fournisseur d'accès à Internet, Votre fournisseur d'électricité), NordNet ne peut Vous garantir la continuité du service de Téléphonie IP.

Vous reconnaissez ainsi être informé du fait que Vos action(s), omission(s) ou abstention(s) relativement notamment aux conditions d'accès spécifiques au Service tels que décrits à l'article 7.3 des présentes Conditions Générales (à titre d'exemples, défaut de connexion Internet de Votre fait, défaut d'alimentation électrique de Votre micro-ordinateur et/ou de Votre routeur) sont susceptibles d'interrompre la continuité du service de Téléphonie IP.

NordNet vous conseille donc de maintenir une ligne téléphonique classique en complément de votre Pack IP-Phone.

## **ARTICLE 8.10. RESPONSABILITE**

### **Article 8.10.1 Responsabilité de NordNet**

Le fonctionnement du réseau Internet ainsi que la technologie utilisée rendant extrêmement aléatoire la qualité de service obtenue, notamment du fait que celle-ci ne dépend pas uniquement des capacités techniques de NordNet mais également de l'intervention de tiers, NordNet ne peut donc garantir la qualité du service qu'elle fournit.

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 Vous-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 ou de toute autorité compétente devenue définitive ou exécutoire et obligeant NordNet à suspendre ou supprimer le Pack, un service associé ou une éventuelle Option et ne pourra être tenue responsable des conséquences liées au respect d'une telle décision.

En complément des cas exposés aux différents articles des Conditions générales et ci-dessus, 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 informations transmises (en ce compris les identifiants) et de votre Téléphone IP, et plus généralement du Pack IP-Phone et/ou des Options éventuellement souscrites,
4. de la mauvaise installation des équipements et/ou logiciels par Vous, par un tiers ou par Votre prestataire,
5. de l'incompatibilité, du manque de fiabilité, du mauvais fonctionnement, des matériels et des services nécessaires au fonctionnement du Pack IP-Phone autres que ceux fournis par NordNet,
6. de l'absence de protection de Votre installation technique raccordée à l'Internet,
7. de la non communication ou de la communication erronée par Vous des informations requises,
8. de la modification de Votre installation technique raccordée à l'Internet et/ou de Votre installation électrique,
9. de l'interruption/suppression du Pack IP-Phone en cas de coordonnées bancaires erronées ou défaut de paiement à NordNet.

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 8.10.2 Votre responsabilité**

Vous déclarez que l'utilisation qui sera faite du Pack IP-Phone, directement ou indirectement, n'enfreignent pas les droits des tiers, la réglementation applicable en France ou à l'étranger ou les dispositions des Conditions Générales, 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 l'utilisation de votre Pack IP-Phone est contraire aux dispositions exposées ci-dessus, dès lors qu'elle ne peut raisonnablement douter du bien-fondé ou de l'exactitude de la notification, NordNet se réserve le droit de suspendre voire de résilier votre abonnement au Pack IP-Phone.

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 Pack IP-Phone et/ou des éventuelles Options souscrites.

A ce titre, 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 respect des droits des tiers.

## **ARTICLE 9. 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 10. TARIFS ET PAIEMENT**

### **Article 10.1 Tarifs**

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

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 10.2 Modalités de facturation et de règlement**

Le Service et les éventuelles Options proposés par NordNet sont facturés par mois calendaire.

Toutefois, le premier mois d'abonnement est facturé au prorata temporis en fonction de la date de mise en service du Pack IP-Phone.

Lors de la première facturation, Vous recevrez donc une facture comprenant la somme due au prorata temporis de Votre premier mois d'abonnement ainsi que la somme due au titre du mois suivant payable d'avance.

En effet, les abonnements au Service sont facturés d'avance sauf le cas particulier des consommations relatives au service de Téléphonie IP effectuées hors forfait, que ce soit en terme de temps ou vers des destinations non comprises dans le Pack IP-Phone.

Les consommations relatives au Service effectuées hors forfait seront facturées le premier jour ouvré

du mois suivant le mois au cours duquel elles ont été enregistrées, sur la base des tarifs en vigueur, présentés ci-après et dans la rubrique technique de l'offre de Service IP-Phone.

Vous vous engagez à autoriser le règlement par prélèvement bancaire de toutes les sommes dues à NordNet au titre de la souscription au Service et aux éventuelles Options proposées 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.

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.

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

Vous êtes avertis qu'en cas de coordonnées bancaires incorrectes ou incomplètes, Votre abonnement au Service et aux éventuelles Options peut être suspendu voire résilié si la difficulté demeure.

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.

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.

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 11. DUREE DU CONTRAT**

Sauf dispositions spécifiques prévues au sein du bon de commande, l'abonnement au Service 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 Service et aux éventuelles Options souscrites sera tacitement renouvelé par périodes d'un (1) mois, sauf résiliation du Contrat à l'initiative de l'une des Parties, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

## **ARTICLE 12. SUSPENSION**

NordNet se réserve le droit de suspendre le présent Contrat, sans préavis ni indemnité, dans les cas prévus au sein des Conditions générales et notamment dans le cas où :

1. à la suite de la notification par les utilisateurs du Pack IP-Phone ou par les autorités compétentes, et après vérification par NordNet, que Vous faite un usage du réseau de téléphonie IP de nature à porter préjudice aux tiers ou, qui serait contraire à la législation en vigueur, aux bonnes mœurs, à l'ordre public ou à l'image de NordNet ;
2. votre utilisation du Pack IP-Phone et/ou des éventuelles Options 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 ;

3. non paiement des sommes dues à NordNet au titre de votre abonnement.

## **ARTICLE 13. RESILIATION 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 de quinze (15) jours 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.

De plus, NordNet se réserve le droit de poursuivre les Clients qui ne respecteraient pas les interdictions/engagements prévus par les présentes Conditions générales et de demander réparation de tout préjudice subi en conséquence, par elle-même, ses employés, ses représentants, de même que par tout tiers.

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

## **Article 14 CONSEQUENCES DE LA CESSATION DU CONTRAT**

### **Article 14.1 Options**

La cessation de l'abonnement à Votre Pack IP-Phone entraîne la cessation de toute Option éventuellement souscrite en relation avec le Pack.

### **Article 14.2 Matériel**

A la cessation du Contrat, pour quelque cause que ce soit, Vous vous engagez à retourner à NordNet dans les conditions définies au sein des Conditions générales les matériels mis à votre disposition au titre du Service.

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 lors de la remise dudit matériel.

### **Article 14.3 Service**

A la cessation du Contrat, Vous ne bénéficierez plus de l'accès au service de téléphonie IP ni au service de Fax par Internet.

## **ARTICLE 15 DONNEES PERSONNELLES**

### **Article 15.1 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 est nécessaire 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.

NordNet se réserve la possibilité de Vous adresser, y compris par courriel, une ou plusieurs lettres d'informations périodiques au titre du Service. Vous pourrez vous opposer à l'envoi desdites lettres d'informations en adressant un Courriel à [coordonnees@nordnet.com](mailto:coordonnees@nordnet.com) ou dans les conditions précisées dans le Courriel d'envoi de chaque lettre d'information.

Cette adresse email est destinée à recevoir uniquement les demandes ayant pour objet de vous opposer à l'envoi des desdites lettres d'information. Aussi, NordNet se réserve le droit de ne pas répondre aux demandes adressées par courriel à l'adresse [coordonnees@nordnet.com](mailto:coordonnees@nordnet.com) et dont l'objet ne porterait pas sur votre opposition à l'envoi des desdites lettres d'information.

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 « Notification ») ou par courriel (à l'adresse suivante : [coordonnees@nordnet.com](mailto:coordonnees@nordnet.com)).

Cette adresse email est destinée à recevoir uniquement les demandes ayant pour objet l'exercice de vos droits. Aussi, NordNet se réserve le droit de ne pas répondre aux demandes adressées par courriel à l'adresse [coordonnees@nordnet.com](mailto:coordonnees@nordnet.com) et dont l'objet ne porterait pas sur l'exercice de vos droits.

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.

## **15.2 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 16. ASSISTANCE TELEPHONIQUE**

Une assistance téléphonique payante (numéro disponible sur le Site [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com)) est mise à Votre disposition du lundi au samedi aux heures ouvrées.

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

A compter du décroché, tout appel d'une durée supérieure à 30 minutes sera automatiquement interrompue.

Ce service est exclusivement réservé à l'assistance administrative et technique, et en particulier, à la résolution des difficultés rencontrées dans le cadre de l'utilisation des services du Pack IP-Phone, 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.com](mailto:contact@nordnet.com).

## **ARTICLE 17. ENTREE EN VIGUEUR DES CONDITIONS GENERALES**

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

Ces modifications sont sans incidence sur les contrats en cours, mais seront applicables lors de tout renouvellement ou migration d'abonnement. Vous vous engagez ainsi à en prendre connaissance et vous vous portez fort de leur respect par l'ensemble des utilisateurs de l'IP-Phone.

## **ARTICLE 18. DISPOSITIONS DIVERSES**

### **Article 18.1 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 par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à reprendre le Contrat en fournissant à NordNet tout document justifiant du décès.

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

### **Article 18.2 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 18.3 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 18.4 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 18.5 Conditions spécifiques sur le bon de commande et annexes**

Les éventuelles conditions spécifiques apposées sur le bon de commande et les éventuelles annexes sont incorporées par référence au présent Contrat et en sont indissociables.

### **Article 18.6 Notifications**

Toutes les notifications, communications prévues par les présentes Conditions générales seront

réputées Vous avoir été valablement délivrées si elles sont adressées soit, selon ce que prévoient les Conditions générales ou Votre contrat :

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

Toute mise en demeure devra être adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, dans les conditions définies aux Conditions générales, adressée à l'adresse postale correspondante.

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 concernant le Service, les services associés ou les éventuelles Options.

#### **Article 18.7 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 19. RECLAMATIONS – LITIGE – COMPETENCE JURIDICTIONNELLE**

#### **Article 19.1 Réclamations / Règlement amiable des différents**

Toute contestation relative au Pack IP-Phone ou aux éventuelles Options souscrites, 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 19.2 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

### **ANNEXE**

#### **Tarifs Téléphonie (hors forfait) en Euro TTC**

|                              | <b>FIXES</b>   | <b>MOBILES</b> |
|------------------------------|----------------|----------------|
| <b>France Métropolitaine</b> | Inclus dans le | CR : 0,16 €    |

|  |                                 |                                 |
|--|---------------------------------|---------------------------------|
|  | forfait                         | CC : 0.16 €/min                 |
| <b>Vers DOM/TOM</b><br>(Guyane Française, Guadeloupe, Martinique, Mayotte, Ile de la Réunion, Saint Pierre et Miquelon)  | CR : 0,11 €<br>CC : 0.175 €/min | CR : 0,24 €<br>CC : 0.48 €/min  |
| <b>Vers DOM/TOM 2</b><br>(Polynésie Française, Nouvelle Calédonie)   | CR : 0,11 €<br>CC : 0.175 €/min | CR : 0,11 €<br>CC : 0.175 €/min |
| <b>Vers Europe Proche</b><br>(Açores, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, Grèce, îles Canaries, île de Guernesey, Irlande, Italie, Liechtenstein, Luxembourg, Madère, Monaco, Pays-Bas, Norvège, Portugal, Royaume-Uni, Suède, Suisse)  | CR : 0,11 €<br>CC : 0.07 €/min  | CR : 0,11 €<br>CC : 0.305 €/min |
| <b>Vers Europe</b><br>(Albanie, Bosnie Herzegovine, Bulgarie, Croatie, République Tchèque, Estonie, Gibraltar, Hongrie, Iles Feroe, Islande, Lettonie, Lituanie, Macédoine, Malte, Moldavie, Montenegro, Pologne, Roumanie, Russie, Saint-Martin, Serbie, slovaquie, Slovénie, Ukraine et Yougoslavie)   | CR : 0,11 €<br>CC : 0.28 €/min  | CR : 0,11 €<br>CC : 0.502 €/min |
| <b>Vers Maghreb</b><br>(Algérie, Maroc et Tunisie)   | CR : 0,11 €<br>CC : 0.28 €/min  | CR : 0.11€<br>CC : 0.359 €/min  |
| <b>Vers Afrique</b><br>(Afrique du Sud, Angola, Benin, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Cap Vert, Tchad, Comores, Congo, Côte d'Ivoire, Djibouti, Egypte, Erythrée, Ethiopie, Guinée équatoriale, Gabon, Gambie, Ghana, Guinée, Ile Maurice, Kenya, Lesotho, Libéria, Lybie, Madagascar, Malawi, Mali, Mauritanie, Mozambique, Namibie, Niger, Nigeria, République d'Afrique Centrale, Rwanda Sainte Hélène, Sénégal, Seychelles, Sierra Leone, Somalie, Soudan, Swaziland, Tanzanie, Togo, Ouganda, Zambie, Zimbabwe) | CR : 0,11 €<br>CC : 0.62 €/min  | CR : 0,11 €<br>CC : 0.842 €/min |
| <b>Vers Amérique du Nord</b><br>(Etats-Unis, Canada, Alaska)   | CR : 0,11 €<br>CC : 0.07 €/min  | CR : 0,11 €<br>CC : 0.07 €/min  |
| <b>Vers Amérique Centrale</b><br>(Anguilla, Antigua, Antilles des Pays-Bas, Aruba, Bahamas, Barbades, Belize, Bermudes, Costa Rica, Cuba (uniquement mobile), El Salvador, grenade, Guatemala, Haiti, Honduras, Jamaïque, Iles Caïman, Iles Cocos, Iles Falkland, Iles Turks et Caicos, Iles Vierges, Mexique, Montserrat, Nicaragua, Panama, Puerto Rico,   | CR : 0,11 €<br>CC : 0.69 €/min  | CR : 0,11 €<br>CC : 0.912 €/min |

|  |                                 |                                 |
|--|---------------------------------|---------------------------------|
| République Dominicaine, Sainte Lucie, Saint Vincents, Trinité et Tobago)   |                                 |                                 |
| <b>Vers Amérique du Sud</b><br>(Argentine, Bolivie, Brésil, Chili, Colombie, Equateur, Guyane, Ile de Pâques, Pérou, Paraguay, Saint Kitts et Nevis, Suriname Uruguay, Vénézuéla)  | CR : 0,11 €<br>CC : 0.44 €/min  | CR : 0,11 €<br>CC : 0.662 €/min |
| <b>Vers Asie</b><br>(Afghanistan, Arabie Saoudite, Arménie, Azerbaïdjan, Bahreïn, Bangladesh, Biélorussie, Bouthan, Brunei, Cambodge, Chine, Chypre, Corée, Emirats Arabes Unis, Géorgie, Hong Kong, Inde, Indonésie, Iran, Irak, Israël, Japon, Jordanie, Kazakhstan, Kirghizistan, Koweït, Liban, Macao, Malaisie, Maldives, Mongolie, Myanmar, Burma, Népal, Oman, Pakistan, Palestine, Philippines, Qatar, République Démocratique Lao, République du Yémen, Singapour, Sri Lanka, Syrie, Taiwan, Tadjikistan, Thaïlande, Turkménistan, Turquie, Ouzbékistan, Vietnam) | CR : 0,11 €<br>CC : 0.74 €/min  | CR : 0,11 €<br>CC : 0.962 €/min |
| <b>Vers Océanie</b><br>(Australie, Guam, Hawaï, Iles Chatham, Iles Christmas, Iles Cook, Iles Fidji, Ile Mariannes, Ile Marshall, Ile Niue, Ile Rodriguez, Iles Tonga, Kiribati, Micronésie, Nauru, Nouvelle Zélande, Palau, Papouasie-Nouvelle-Guinée, Samoa Américaines, Samoa Occidentales, Tokelau, Timor, Tuvalu, Vanuatu )   | CR : 0,11 €<br>CC : 0.74 €/min  | CR : 0,11 €<br>CC : 0.962 €/min |
| <b>Vers reste du monde 1</b><br>(Cuba (uniquement le fixe), Groenland, Guinée Bissau, Ile de Jersey, Ile de l'Ascension, Wallis et Futuna fixe)  | CR : 0,11 €<br>CC : 0.825 €/min | CR : 0,11 €<br>CC : 0.825 €/min |
| <b>Vers reste du monde 2</b><br>(Antartique, Iles Diego Garcia, Ile Midway, Ile de Norfolk, Ile Solomon, Sao Tomé et Príncipe, Ile Wake)   | CR : 0,11 €<br>CC : 2.87 €/min  | CR : 0,11 €<br>CC : 2.87 €/min  |
| CR : Coût de mise en relation<br>CC : Coût des communications  |                                 |                                 |