

Offres 4GFIX

Récapitulatif Contractuel

Date : 13/01/2022

Nordnet - 20 rue Denis Papin - CS 20458 - 59664 Villeneuve d'Ascq Cedex.

Contacts :

- Tél. : **3420** (service gratuit + prix appel)
- **www.nordnet.com**
- Application **Nordnet et moi** sur mobile

Ce récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services. Il permet de comparer différentes offres de services. Des informations complémentaires sur l'offre de services figurent dans d'autres documents sur www.nordnet.com.

Services

Pour bénéficier de l'offre 4GFIX, il est indispensable de disposer, d'installer et de mettre en service un routeur extérieur 4G compatible avec le réseau 4G Orange. Un tel équipement est proposé par Nordnet à l'achat ou en location. Nous attirons votre attention sur le fait qu'il est notamment nécessaire de prendre en compte les obstacles juridiques du type installations classées, règles d'urbanisme, règlement de copropriété ou refus du propriétaire (si vous êtes locataire)...

L'offre 4GFIX est souscriptible en France métropolitaine. Cette offre est adaptée à un **usage résidentiel**. L'accessibilité n'est possible qu'une fois le matériel (délai d'acheminement : 15 jours) installé et la connexion activée.

Cette offre ne comporte pas de garantie de niveau de qualité de service minimum, les services fournis répondant aux caractéristiques de l'offre, sauf obligations légales ou réglementaires impératives contrares.

L'offre 4GFIX Essentiel inclut les services suivants :

- Accès à Internet par 4G
- Un trafic mensuel de 90 Go (Gigaoctets)*
- La mise à disposition de la NordnetBox

L'offre 4GFIX Confort inclut les services suivants :

- Accès à Internet par 4G
- Un trafic mensuel de 140 Go (Gigaoctets)*
- La mise à disposition de la NordnetBox
- L'antivirus Securitoo Intégral,
- Cafeyn, service en ligne de presse numérique.

* Au-delà, la connexion Internet sera coupée jusqu'au jour de réinitialisation mensuelle de votre trafic, sauf achat de recharge complémentaire.

Le détail de ces services est consultable sur <https://www.nordnet.com/connexion-internet/internet-4g>. Votre **suivi de consommation** est accessible à l'aide de vos identifiants sur l'espace client. **Les conditions contractuelles applicables** à l'offre incluant notamment les dispositions complémentaires concernant les débits et limitations, le traitement des réclamations (y compris celui portant sur les débits), les limitations de responsabilité, les modalités de modification du contrat, de résiliation, de retour du matériel mis à votre disposition notamment à l'issue de votre abonnement ou lors de tout remplacement, la loi applicable et la juridiction compétente, et le cas échéant, le droit de rétractation, le service après-vente et les garanties légales, sont disponibles sur <https://www.nordnet.com/cgv/conditions-contractuelles-4gfix>.

Equipements

NordnetBox	Routeur sécurisé à hautes performances, 4 ports Ethernet 10/100/1000 Mb/s, connexion Wi-Fi 802.11b/g/n/ac, serveur multimédia UPnP AV, compatible DLNA.
Routeur extérieur 4G	Pour bénéficier des services de l'offre 4GFIX, il est indispensable de disposer d'un routeur extérieur 4G, compatible avec l'offre 4GFIX. Le routeur extérieur 4G de Nordnet est compatible avec le réseau 4G Orange. Le routeur extérieur 4G est livré avec son pack d'installation : <ul style="list-style-type: none">- Un boîtier d'alimentation PoE,- Un câble Ethernet PoE de 20 mètres,- Un support de fixation murale avec la visserie adaptée,- Un guide d'installation permettant de l'installer soi-même.
Installation	L'installation des équipements proposés par Nordnet (à l'achat, à la location ou mis à disposition) est à votre charge. Si vous préférez faire appel à un professionnel, Nordnet propose une prestation d'installation du routeur extérieur 4G à un tarif différent en fonction de la date de construction de votre logement ou local professionnel. Contenu et détails de la prestation : https://www.nordnet.com/connexion-internet/internet-4g#tss-section , rubrique « Votre matériel » puis « L'installation du matériel ». Pour vérifier si vous pouvez prétendre à une aide financière en fonction de votre adresse : https://www.nordnet.com/connexion-internet/internet-4g/eligibilite
Retour des équipements	Les équipements mis à disposition ou loués pour la durée de l'abonnement et/ou de l'option le cas échéant doivent être restitués à Nordnet lors d'un éventuel remplacement ou échange de matériel, ou lors de la résiliation de votre offre et/ou option dans les conditions définies aux conditions contractuelles applicables. A défaut, ils pourront vous être facturés (https://www.nordnet.com/corporate/tarifs.php , rubrique « Matériel »)

Garanties légales : en cas d'achat de matériel, conformément au Code de la consommation, vous bénéficiez de la garantie légale de conformité de 24 mois, à compter de la livraison du matériel et de la garantie des vices cachés.

Détail du service Internet et voie de recours

Le routeur extérieur 4G Nordnet permet d'échanger des données via Internet en profitant de débits pouvant atteindre de 512 Kilobits par seconde (Kb/s) à 150 Mégabits par seconde (Mb/s) en réception ; et de 512 Kilobits par seconde (Kb/s) à 30 Mb/s en émission.

Pour bénéficier du service Internet, vous devez disposer d'un navigateur Internet et d'un appareil compatible (à minima un ordinateur de type PC ou Mac). Les **débits maximum** proposés sont disponibles au niveau du routeur extérieur et de la NordnetBox, sous réserve d'un usage normal (n'utilisant pas un accès constant à pleine capacité, n'ayant pas fait l'objet d'un signalement d'abus...), de votre localisation au sein de la zone géographique, de l'absence d'impact d'un élément extérieur sur le service fourni par Nordnet, de l'installation conforme du routeur

extérieur 4G, de la réception du meilleur signal 4G disponible, du respect et du maintien des prérequis (ex : évolution de la végétation, construction...). Les prérequis sont consultables au sein des conditions contractuelles et complétées par les dispositions présentes sur le [site d'assistance de Nordnet](#).

Ces débits ne sont qu'indicatifs dans la mesure où ils peuvent baisser temporairement notamment en période de forte sollicitation, voire de saturation, du réseau 4G par l'ensemble des personnes disposant d'un accès sur le réseau 4G Orange ; en raison d'usages simultanés de la connexion au sein de votre foyer, de l'utilisation de prises CPL ou autre intermédiaire de connexion, de la configuration de vos locaux, des appareils connectés utilisés ; lors du téléchargement de mises à jour ; du fait d'une connexion par Wi-Fi et/ou de l'utilisation de matériels/normes ne permettant la réception que d'un certain niveau de débit ; en fonction des applicatifs ou sites consultés, en cas d'utilisation à forte consommation de bande passante; de jeux en réseau ; de visionnage de vidéos notamment en streaming (flux)**, d'affichage de flux TV, de téléchargement (montant ou descendant) de contenus, de données...

Les débits indiqués peuvent être réduits notamment afin d'assurer une utilisation équitable d'Internet entre les utilisateurs du réseau de l'opérateur et dans un souci de protection des installations des opérateurs, notamment en période de forte sollicitation. Votre service pourrait être suspendu en cas d'usage abusif : <https://www.nordnet.com/connexion-internet/internet-4G#tss-section>, rubrique « Votre connexion Internet Très Haut Débit ».

Pour toute information complémentaire ou réclamation portant sur les débits, nous vous invitons à joindre notre Service Clients au 3420 (service gratuit + prix d'appel).

Prix

Offre 4GFIX Essentiel <ul style="list-style-type: none">avec achat du routeur extérieur 4G : 39€90/moisavec location du routeur extérieur 4G (+8€/mois) : 47€90/mois	Offre 4GFIX Confort : <ul style="list-style-type: none">avec achat du routeur extérieur 4G : 59€90/moisavec location du routeur extérieur 4G (+8€/mois) : 67€90/mois
---	---

Frais initiaux : 50€ (Frais de mise en service : 35€ + Frais de préparation et livraison : 15€).

La **NordnetBox** est mise à disposition pour la durée de votre abonnement.

Le détail des **options**, tarifs et conditions sont disponibles sur www.nordnet.com, onglet « Connexion Internet », rubrique « Internet 4G ».

Option COOL (+3€/mois)	Cette option peut être souscrite uniquement au moment de l'abonnement initial. Elle inclut : une assistance prioritaire en cas de panne, un échange de matériel (tête d'émission/réception Internet et modem) sans frais (au-delà de l'application de la garantie légale), et sans délai, la possibilité de résilier votre abonnement 4GFIX sans frais si votre domicile devient éligible à la fibre, la possibilité de suspendre votre abonnement 4GFIX (39€90 ou 59€90), hors options COOL et portant sur le matériel, et une fois par année calendaire pour une durée de 1 mois à 6 mois. Durée d'engagement : 12 mois. A l'issue, l'engagement sera renouvelé de mois en mois.
Location téléphone sans fil DECT (option : +2€/mois)	A connecter sur la NordnetBox pour bénéficier des appels téléphoniques par Internet.
Location d'un lot de 2 boîtiers CPL (option : +3€/mois/lot)	2 Boîtiers CPL (Courant Porteur en Ligne) pour vous connecter à Internet en utilisant le réseau électrique de votre logement. Vous pouvez souscrire jusqu'à 6 lots.

Les offres **4GFIX avec achat du routeur extérieur 4G** sont soumises à une durée d'engagement de 12 mois. Les offres **4GFIX avec routeur extérieur 4G en location** sont soumises à une durée d'engagement de 24 mois. **Les options** (hors option COOL dont l'engagement initial est de 12 mois, puis tacitement reconduit de mois en mois, sauf résiliation) sont soumises à une durée d'engagement d'un mois, renouvelable de mois en mois.

Si vous êtes un consommateur ou un professionnel bénéficiant des dispositions du Code de la consommation, vous bénéficiez d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la réception des matériels dans le respect des articles L221-18 et L242-3 du Code de la Consommation. Vous pouvez l'exercer par courrier adressé à Nordnet ou via le formulaire dédié, disponible sur www.nordnet.com. Les frais postaux de renvoi des équipements sont alors à votre charge (à titre indicatif : <https://www.laposte.fr/tarif-colissimo>).

Conditions de résiliation à l'initiative du client : toute demande de résiliation doit être adressée par écrit, dans le respect des conditions contractuelles applicables. Pour être prise en compte, elle doit être datée, signée et rappeler votre numéro d'abonné ainsi que l'offre ou l'option concernée. Votre demande de résiliation sera prise en compte dans un délai de dix jours à compter de la date de réception par Nordnet de cette demande sauf si vous précisez un délai spécifique ne pouvant toutefois être supérieur à deux mois. Si vous êtes tenu par une durée d'engagement que ce soit au titre de l'offre et/ou d'une option, vous restez tenu d'acquiescer, en une fois, les sommes restant dues jusqu'au terme de la période d'engagement. Si vous êtes un consommateur ou assimilé, cette somme sera portée à 100% des sommes restant dues entre la date de résiliation effective et le 12^{ème} mois, et, au-delà, le cas échéant, à ¼ des sommes restant dues entre le 13^{ème} mois et le 24^{ème} mois. Si vous êtes un professionnel, cette somme sera portée à 100% des sommes restant dues entre la date de résiliation effective et le terme de l'engagement.

Option COOL : si votre habitation devient éligible à la fibre optique alors que vous êtes encore engagé dans le cadre de votre offre 4GFIX et que vous avez souscrit à l'option COOL, si vous souhaitez procéder à la résiliation de votre offre au profit d'une offre d'accès Internet par fibre optique, les frais liés à la résiliation anticipée de votre engagement ne seront dès lors pas appliqués (sur présentation d'un justificatif).

Caractéristiques à l'attention des utilisateurs finaux handicapés

Si vous êtes sourd, malentendant, sourdaveugle ou aphasique, vous pouvez obtenir des informations par téléphone sur les caractéristiques des offres 4GFIX, via Acceo, service accessible sur www.nordnet.com ou votre espace client.

Autres informations utiles

Informations liées aux usages

- Certaines applications, telles que le streaming (flux)** ou la vidéo à la demande, et les téléchargements très volumineux*** et/ou récurrents consomment d'importants volumes de données, nous vous conseillons donc d'en faire un usage raisonnable et non simultané afin de profiter au mieux de votre connexion.
- Certains sites Internet ne sont pas consultables en dehors de leur pays d'origine.

** Streaming (flux) : visionnage audio ou vidéo en ligne

*** Le piratage nuit à la création artistique.

Réclamations

Vous pouvez adresser votre réclamation au Service Relation Clients de Nordnet :

- par Internet, via le formulaire de contact (rubrique « Envoyez-nous un message » sur www.nordnet.com) ou via votre espace client.
- par courrier, adressé au Service Relation Clients, 20 rue Denis Papin - CS 20458 - 59664 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX.

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée par le Service Relation Clients ou en l'absence d'une réponse depuis plus d'un mois à compter de l'envoi de votre demande, vous pouvez ensuite contacter le Service Consommateurs de Nordnet, en lui adressant un courrier au 20 rue Denis Papin - CS 20458 - 59664 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX.

Si vous êtes un consommateur, ou une personne morale agissant en dehors de son activité professionnelle, et si votre demande est restée sans réponse du Service Consommateurs depuis plus d'un mois ou si vous n'avez pas reçu de réponse satisfaisante, vous pouvez saisir le Médiateur des communications électroniques en complétant le formulaire prévu à cet effet, directement sur le site www.mediateur-telecom.org.

Service clients

- Site d'assistance Nordnet : <http://assistance.nordnet.com/>
- Formulaire de contact : <https://www.nordnet.com/contactez-nous> ou via votre espace client pour envoyer un message à un conseiller Nordnet.
- Service Clients et Commercial : 3420 (service gratuit + prix appel) disponible du lundi au samedi de 9h à 19h
- Service Relations Clients : 20 rue Denis Papin - CS 20458 - 59664 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX.