

## Internet ADSL France

### Fiche d'informations standardisée

Conditions d'éligibilité	<p>Pour vérifier que vous pouvez effectivement vous abonner à l'Internet ADSL France, testez votre éligibilité sur <a href="http://www.nordnet.com">www.nordnet.com</a>, rubrique Internet ADSL France ou en appelant le Service Clients Nordnet au 3420 (appel non surtaxé).</p> <p>En fonction des résultats positifs d'éligibilité pour votre ligne téléphonique, vous serez connecté via la technologie ADSL ou VDSL.</p> <p>La souscription/livraison des offres Internet ADSL France de Nordnet est réservée aux personnes résidant en France métropolitaine. Ces offres sont adaptées à un usage résidentiel.</p>
Conditions d'accès	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pour bénéficier de la connexion, vous devez disposer d'un modem compatible avec les services de Nordnet.</li><li>- Pour bénéficier du téléphone par Internet, selon l'offre souscrite, vous devez disposer d'une NordnetBox proposée à la location par Nordnet (+3€/mois).</li><li>- Les offres Essentiel et Confort nécessitent de disposer d'une ligne de téléphone fixe auprès de l'opérateur Orange.</li><li>- L'offre Prestige (en ADSL/VDSL « nu ») ne nécessite pas d'abonnement préalable à une ligne de téléphone fixe. Si vous en disposez, Nordnet résilie pour vous votre ligne fixe et votre numéro de ligne fixe sera automatiquement reporté sur votre ligne de téléphone par Internet.</li><li>- Les offres Basic, Basic Fidélité, Extrême et Luxe ne sont pas disponibles à la souscription, ni à la migration.</li></ul>
Prix mensuel des forfaits Internet ADSL (hors frais de location du modem)	<p>Forfait Internet ADSL France Essentiel : 24€90 /mois Forfait Internet ADSL France Confort : 28€90 /mois Forfait Internet ADSL France Prestige : 36€90 /mois</p> <p>Forfait Internet ADSL France Basic Fidélité : 23€90 /mois Forfait Internet ADSL France Basic : 29€90 /mois Forfait Internet ADSL France Extrême : 34€90 /mois Forfait Internet ADSL France Luxe : 39€90 /mois</p> <p>Frais de mise en service : 59€ TTC Pas de frais de dossier</p>
Options	<p>La liste des options, les tarifs et les conditions sont disponibles sur <a href="http://www.nordnet.com">www.nordnet.com</a>, onglet « Connexion Internet », rubrique « Internet ADSL France ».</p>
Frais de migration	<p>La migration ascendante (vers une offre dont le tarif est supérieur à l'offre actuelle) est réalisée sans frais. La migration descendante (vers une offre dont le tarif est égal ou inférieur à l'offre actuelle) est facturée 30€.</p> <p>Les dispositions spécifiques relatives à la migration sont disponibles au sein des conditions contractuelles de l'offre.</p>
Equipements et caractéristiques	<p>Modem</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Location (mise à disposition) de la NordnetBox : + 3€ / mois</li></ul> <p>Modem-routeur sécurisé à hautes performances, connexion Wi-Fi 802.11b/g/n, Serveur Multimédia UPnP AV, compatible DLNA, 3 ports Ethernet 10/100/1000 avec les forfaits Essentiel et Confort OU 4 ports Ethernet 10/100/1000 avec le forfait Prestige.</p> <p>La NordnetBox est indispensable pour profiter du service de téléphone par Internet inclus dans certaines offres Internet ADSL France.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Location (mise à disposition) d'un modem-routeur Ethernet : +1€ / mois</li></ul> <p>Modem-routeur sécurisé à hautes performances, 1 port Ethernet 10/100</p>



		<p>- Vous pouvez utiliser votre propre modem, sous réserve qu'il soit compatible avec nos services. Pour le vérifier, contactez notre Service Clients au 3420 (appel non surtaxé).</p> <p>Le matériel mis à disposition par Nordnet devra être restitué à Nordnet lors de la résiliation ou d'un éventuel remplacement.</p>
	Installation	<p>Nordnet propose aux habitants des départements du Nord ou du Pas-de-Calais, une prestation gratuite d'installation à domicile. Pour en bénéficier, il est nécessaire de contacter le Service Clients Nordnet au 3420 (appel non surtaxé). Un technicien Nordnet se déplacera chez vous à la date définie conjointement. Il installera le matériel Nordnet (NordnetBox ou modem-routeur Ethernet) et configurera la connexion ADSL ou VDSL.</p> <p>Si vous ne résidez pas dans les départements du Nord ou du Pas-de-Calais l'installation du modem est à votre charge.</p>
Durée d'engagement		<p>Offres sans engagement de durée (hors souscription spécifique - cf. conditions applicables lors de votre souscription).</p> <p>Si vous êtes un consommateur, vous bénéficiez d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la livraison des équipements ou à défaut de la validation de la commande, dans le respect des articles L221-18 et L242-3 du Code de la Consommation.</p>
Délai indicatif de mise à disposition de l'accès		<p>Le service est activé dans les jours suivant la validation de votre commande par Nordnet mais l'accessibilité n'est possible qu'une fois le matériel installé.</p> <p>Si vous choisissez de louer une NordnetBox ou un modem-routeur Ethernet, ce matériel sera expédié gratuitement et livré sous 15 jours, à compter de la réception de votre commande complète et valide par Nordnet.</p>
Conditions de résiliation à l'initiative du client		<p>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 concernée. Votre demande de résiliation sera prise en compte dans un délai maximum de dix jours à compter de sa date de réception par Nordnet (date de résiliation effective).</p> <p>Si vous êtes tenu par une durée d'engagement (souscription spécifique), vous restez tenu d'acquitter, en une fois, les sommes restant dues jusqu'au terme de la période d'engagement (soit 100% des sommes restant dues entre la date de résiliation effective et le 12<sup>ème</sup> mois puis éventuellement ¼ des sommes restants dues entre le 13<sup>ème</sup> et le 24<sup>ème</sup> mois d'abonnement).</p>
Débits maximum en réception / émission		<p>Le service d'accès à Internet via la <b>technologie ADSL</b> offre un accès Haut-Débit mutualisé (données/voix) de 0 jusqu'à 20 mégabits par seconde (ci-après « Méga ») en réception pour une ligne courte et en parfait état. Le débit descendant généralement constaté est compris entre 1 Méga et 15 Méga. Le débit montant offert par la technologie ADSL est de 0 jusqu'à 1 Méga en émission.</p> <p>Le service d'accès à Internet via la <b>technologie VDSL</b> offre un accès haut débit mutualisé (données/voix) de 0 jusqu'à 50 Méga en réception pour une ligne courte en parfait état. Le débit descendant généralement constaté est compris entre 1 et 15 Méga, et entre 15 et 50 Méga pour les lignes les plus courtes (moins de 1 km). Le débit montant offert par la technologie VDSL est de 0 jusqu'à 1 Méga en émission en général, et peut atteindre jusqu'à 8 Méga pour les lignes les plus courtes (moins de 1 km).</p> <p>Les débits minimum et maximum proposés sont ceux disponibles au niveau de la prise téléphonique (en cas d'utilisation de vos propres équipements) et de la NordnetBox ou du modem-routeur, sous réserve de l'utilisation d'un équipement compatible et dépendant notamment de la qualité de l'appareil connecté, de son</p>

	<p>câblage, de sa configuration, et des logiciels et applicatifs installés.</p> <p>Les débits indiqués correspondent à un usage normal (n'utilisant pas un accès constant à pleine capacité, et n'ayant pas fait l'objet d'un signalement d'abus...), et dépendent de la ligne téléphonique concernée, et de l'opérateur Orange qui est susceptible d'imposer certaines restrictions. Ils ne sont qu'indicatifs dans la mesure où ils peuvent baisser temporairement notamment en période de forte sollicitation, voire de saturation du réseau par l'ensemble des abonnés, en raison d'usages simultanés de la connexion (entraînant un partage de la connexion), en raison du téléchargement de mises à jour de logiciels ou de systèmes d'exploitation ou de données (qu'elles soient automatiques ou non), ou encore du fait d'une connexion par Wi-Fi, de l'utilisation de boîtiers CPL, de la VoIP, ainsi qu'en fonction de votre installation électrique, informatique et logicielle, ou selon les sites Internet et applications consultés à partir de votre connexion et plus généralement le réseau Internet...</p>
Communications téléphoniques incluses	<p>Seules les offres ci-dessous permettent de téléphoner par Internet, avec des caractéristiques spécifiques.</p> <p><u>Offre Internet ADSL France Essentiel :</u> Les appels sont facturés à la seconde, aux conditions et tarifs de Nordnet (coûts de facturation et de mise en relation disponibles sur <a href="http://www.nordnet.com">www.nordnet.com</a>, rubrique « Internet ADSL France », onglet « Informations Techniques », section « Téléphone par Internet »).</p> <p><u>Offres Internet ADSL France Confort et Internet ADSL France Prestige :</u> Nombre d'appels illimité vers fixes et IP de France métropolitaine de type 01, 02, 03, 04, 05 et numéros IP de type 09 ; hors numéros courts et numéros spéciaux majorés (dans la limite de 4 heures de communication par appel et sous réserve d'une utilisation normale du service). Les appels hors forfait sont facturés à la seconde, aux conditions et tarifs de Nordnet (coûts de facturation et de mise en relation disponibles sur <a href="http://www.nordnet.com">www.nordnet.com</a>, rubrique « Internet ADSL France », onglet « Informations Techniques », section « Téléphone par Internet »).</p> <p><u>Offre Internet ADSL France Luxe</u> Nombre d'appels illimité vers les fixes de France métropolitaine + 50 destinations<sup>(1)</sup> et vers les mobiles de France métropolitaine + 8 destinations<sup>(2)</sup> ; hors numéros courts et numéros spéciaux majorés ; dans la limite de 4 heures de communication par appel et sous réserve d'une utilisation normale du service. Les appels hors forfait sont facturés à la seconde, aux conditions et tarifs de Nordnet.</p>
Service clients	<p><u>Site d'assistance Nordnet :</u> <a href="http://assistance.nordnet.com/">http://assistance.nordnet.com/</a> <u>Formulaire de contact :</u> <a href="https://www.nordnet.com/contactez-nous">https://www.nordnet.com/contactez-nous</a> pour envoyer un message à un conseiller Nordnet. <u>Service Clients et Commercial :</u> 3420 (appel non surtaxé) Disponible du lundi au vendredi de 9h à 18h et le samedi de 9h à 16h.</p>
Informations complémentaires	<p>Des informations complémentaires sur ces offres sont disponibles sur le site <a href="http://www.nordnet.com">www.nordnet.com</a>, onglet « connexions Internet », rubrique « Internet ADSL France ».</p>
Conditions contractuelles applicables	<p>Les conditions applicables au service 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 compétence, et le cas échéant, le droit de rétractation, le service après-vente et la garantie légale, sont disponibles sur <a href="http://cgv.nordnet.com">cgv.nordnet.com</a>.</p>
Réclamations	<p>Vous pouvez adresser votre réclamation au Service Relation Clients de Nordnet :</p>

	<p>- par téléphone, au 3420 (appel non surtaxé)  - par Internet, via le formulaire de contact (rubrique « Envoyez-nous un message » sur <a href="http://www.nordnet.com">www.nordnet.com</a>)  - par courrier, adressé au Service Relation Clients, 111 rue de Croix, BP 60985, 59510 HEM</p> <p>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 adressant un courrier au 111 rue de Croix, BP 60985, 59510 HEM.</p> <p>Si vous êtes un consommateur et si votre demande est restée sans réponse 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 <a href="http://www.mediateur-telecom.fr">www.mediateur-telecom.fr</a>.</p>
--	--

**(1) Liste des destinations incluses dans les appels illimités vers les fixes de France et de 50 destinations :**

France Métropolitaine, Afrique du Sud, Allemagne, Andorre, Argentine, Australie, Autriche, Belgique, Brésil, Bulgarie, Canada Chili, Chine, Chypre, Corée du Sud, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, États-Unis, Finlande, Grèce, Hong-Kong, Hongrie, Irlande, Islande, Israël, Italie, Japon, Jersey, Macao, Macédoine, Malaisie, Malte, Monaco, Norvège, Nouvelle-Zélande, Panama, Pays-Bas, Pérou, Portugal, République Tchèque, Royaume-Uni, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taïwan, Thaïlande, Vatican.

**(2) Liste des destinations incluses dans les appels illimités vers les Mobiles de France et de 8 destinations :**

France Métropolitaine, Canada, Chine, États-Unis, Hong-Kong, Macao, Malaisie, Singapour, Thaïlande.



