

# Offres Internet ADSL

## Récapitulatif Contractuel

Date : 20/06/2023

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

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE.

Il permet de comparer des offres de services. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com).

## Services

Pour bénéficier d'une offre Internet ADSL, testez votre éligibilité sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com), rubrique Internet ADSL ou appelez le 3420 (service gratuit + prix appel).

En fonction des caractéristiques de votre ligne téléphonique, vous serez connecté via la technologie ADSL ou VDSL. En standard, les offres Internet ADSL fonctionnent sans ligne téléphonique analogique (RTC = Réseau Téléphonique Commuté). Si vous souhaitez que votre offre Internet ADSL repose sur votre ligne téléphonique RTC existante, vous pouvez nous appeler au 3420 (service gratuit + prix d'appel) pour que nous vos propositions une offre adaptée.

La souscription/livraison des offres Internet ADSL de Nordnet est réservée aux personnes résidant en France métropolitaine. Ces offres sont adaptées à un usage résidentiel. L'offre est activée une fois la commande complète et valide reçue par Nordnet, disponible au lieu d'installation et accessible une fois le matériel installé. L'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 contraires.

**L'offre Internet ADSL VITAL+** inclut les services suivants :

- Accès à Internet par ADSL ou VDSL
- Téléphonie fixe par Internet VoIP: Des appels illimités vers les numéros fixes de France métropolitaine et 50 destinations
- Téléphonie mobile : Un forfait mobile 100 Mo incluant 2 heures d'appels, des SMS/MMS illimités, 100 Mo (Mégaoctets) de données Internet Mobile

- Téléphonie fixe par Internet VoIP: Des appels illimités vers les numéros fixes de France métropolitaine et 50 destinations, et vers les mobiles de France métropolitaine et 8 destinations
- Téléphonie mobile : Un forfait mobile 20 Go incluant 2 heures d'appels, des SMS/MMS illimités, 20 Go (Gigaoctets) de données Internet Mobile
- La suite de sécurité Securitoo
- Cafeyn, service en ligne de presse numérique

**L'offre Internet ADSL IDÉAL+** inclut les services suivants :

- Accès à Internet par ADSL ou VDSL
- Téléphonie fixe par Internet VoIP: Des appels illimités vers les numéros fixes de France métropolitaine et 50 destinations, et vers les mobiles de France métropolitaine et 8 destinations
- Téléphonie mobile : Un forfait mobile 5 Go incluant 2 heures d'appels, des SMS/MMS illimités, 5 Go (Gigaoctets) de données Internet Mobile
- La suite de sécurité Securitoo

**L'offre Internet ADSL ULTRA+** inclut les services suivants :

- Accès à Internet par fibre optique
- Téléphonie fixe par Internet VoIP: Des appels illimités vers les numéros fixes de France métropolitaine et 50 destinations, et vers les mobiles de France métropolitaine et 8 destinations
- Téléphonie mobile : Un forfait mobile 60 Go incluant 2 heures d'appels, des SMS/MMS illimités, 60 Go (Gigaoctets) de données Internet Mobile
- La suite de sécurité Securitoo
- Cafeyn, service en ligne de presse numérique

**L'offre Internet ADSL EXTRA+** inclut les services suivants :

- Accès à Internet par ADSL ou VDSL

Le détail de ces services est consultable sur <https://www.nordnet.com/connexion-internet/internet-adsl>. Suivez votre **consommation** 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, en ce compris portant sur les débits, et les conditions de saisine du Médiateur des communications électroniques, les limitations de responsabilité et d'usage, les modalités de modification du contrat, de résiliation, de retour du matériel mis à votre disposition à l'issue de votre abonnement ou lors de tout remplacement, la loi applicable et la juridiction compétente, le droit de rétractation, le service après-vente et les garanties légales, sont disponibles sur <https://www.nordnet.com/cgv/conditions-contractuelles-adsl>.

## Equipements – Matériels

NordnetBox	<b>Modèle A</b> : 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. OU <b>Modèle B</b> : Routeur sécurisé à hautes performances, 4 ports Ethernet 10/100/1000 Mb/s et 2 ports RJ11, connexion Wi-Fi 6 802.11a/n/ac/ax 5GHz, serveur multimédia UPnP AV, compatible DLNA. Le modèle mis à votre disposition est au choix de Nordnet.
Carte SIM	Une carte SIM est incluse dans votre offre. A réception, il conviendra de l'activer sur votre Espace Client, rubrique « Espace Mobile » pour bénéficier des services du forfait mobile inclus dans votre offre.
Installation	L'installation des équipements proposés par Nordnet (à l'achat, à la location ou mis à disposition) est à votre charge.
Retour des équipements	Les équipements/matériels mis à disposition ou loués par Nordnet pour la durée de l'abonnement et/ou de l'option doivent être restitués à Nordnet en cas de remplacement ou d'échange, ou lors de la résiliation de votre offre et/ou option dans les conditions définies aux conditions contractuelles applicables. A défaut, une indemnité pourra vous être facturée ( <a href="https://www.nordnet.com/corporate/tarifs.php">https://www.nordnet.com/corporate/tarifs.php</a> , rubrique « Matériel »). Les frais de retours seront pris en charge par Nordnet.

**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 légale des vices cachés.

## Débits du service Internet et voie de recours

Le service d'accès à Internet via la technologie ADSL offre un débit descendant théorique de 50 kilobits par seconde (kb/s) jusqu'à 20 Mégabits par seconde (Mb/s) pour une ligne courte et en parfait état. Le débit descendant généralement constaté est compris entre 1 Mb/s et 15 Mb/s. Le débit montant offert par la technologie ADSL est de 10 kilobits par seconde jusqu'à 1 Méga en émission.

Le service d'accès à Internet via la technologie VDSL offre un débit descendant théorique de 50 kb/s jusqu'à 50 Mb/s (pour une ligne courte et en parfait état). Le débit descendant généralement constaté est de 1 Mb/s à 15 Mb/s, il peut être compris entre 15 Mb/s et 50 Mb/s pour les lignes les plus courtes (moins de 1 km). Le débit montant offert par la technologie VDSL est de 10 kilobits par seconde 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).

Les débits minimum et maximum proposés sont ceux disponibles au niveau de la NordnetBox, sous réserve de l'utilisation d'un équipement compatible et dépendant notamment de la qualité de l'appareil connecté, de son câblage, de sa configuration, et des logiciels et applicatifs installés. 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. 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...

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

### Réclamations et Voie de recours

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](http://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 plus d'un mois à compter de votre demande, vous pouvez ensuite contacter le Service Recours 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, un non-professionnel, ou un professionnel bénéficiant des dispositions de l'article L221-3 du Code de la consommation relatives au contrat conclu hors établissement, dont l'objet n'entre pas dans le champ de votre activité principal et que vous employez au plus 5 salariés, et si votre demande est restée sans réponse du Service Recours Consommateurs depuis plus d'un mois ou si vous n'en acceptez pas les termes, vous pouvez saisir le Médiateur des communications électroniques en complétant le formulaire prévu à cet effet, directement sur le site [www.mediateur-telecom.org](http://www.mediateur-telecom.org).

### Prix

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Offre Internet ADSL VITAL+ : 39€90/mois</li><li>▪ Offre Internet ADSL IDEAL+ : 49€90/mois</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Offre Internet ADSL EXTRA+ : 54€90/mois</li><li>▪ Offre Internet ADSL ULTRA+ : 59€90/mois</li></ul> |
|---|---|

**Frais initiaux : 64€** (Frais de mise en service : 49€ + 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](http://www.nordnet.com), onglet « Connexion Internet », rubrique « Internet ADSL ».

Option « Appels illimités mobiles » (+ 5€/mois)	Disponible uniquement avec la formule Internet ADSL VITAL+ pour bénéficier des appels illimités vers les mobiles de France Métropolitaine et 8 destinations internationales. Détail des destinations et tarifs : <a href="https://www.nordnet.com/connexion-internet/internet-fibre#tss-section">https://www.nordnet.com/connexion-internet/internet-fibre#tss-section</a> , rubrique « Vos services de téléphone fixe ».
Option IP Fixe (+15€/mois)	Pour vous connecter facilement à votre serveur (jeu, web, messagerie, FTP...).
Option Securitoo (+5€/mois)	Jusqu'à 5 appareils protégés (de type ordinateur, tablette et/ou smartphone) sous les systèmes d'exploitation compatibles. Pour plus d'information, nous vous invitons à consulter le Récapitulatif Contractuel afférent à l'option Suite de sécurité Securitoo.
Option Wi-Fi Premium (+5€/mois) Frais de préparation et de livraison : 15€/envoi de chaque matériel mis à disposition au sein de l'Option	Cette option comprend la mise à disposition d'une NordnetBox incluant l'Internet sans fil Wi-Fi 6 et d'un répéteur Wi-Fi (uniquement sur demande), ainsi que l'accès à un « coach Wi-Fi » afin de vous aider à configurer votre réseau Wi-Fi. Pour plus d'information, nous vous invitons à consulter le Récapitulatif Contractuel afférent à l'option Wi-Fi Premium.

### Durée, renouvellement, résiliation

Les offres Internet ADSL sont sans engagement de durée (hors souscription spécifique - cf. conditions applicables lors de votre souscription). Les options sont soumises à une durée d'engagement d'un mois, renouvelable tacitement de mois en mois.

Si vous êtes un consommateur, un non-professionnel ou un professionnel justifiant bénéficier des dispositions de l'article L221-3 du Code de la consommation relatives au contrat conclu hors établissement, dont l'objet n'entre pas dans le champ de votre activité principale et que vous employez au plus 5 salariés, 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 suivants du Code de la Consommation. Vous pouvez l'exercer par courrier adressé à Nordnet Service Administratif Clients ou

via le formulaire dédié, disponible sur [www.nordnet.com/pdf/formulaire-retractation](http://www.nordnet.com/pdf/formulaire-retractation) (. 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 doit être effectuée soit (1) Par écrit daté et signé, mentionnant votre numéro d'abonné, l'offre ou l'option concernée, adressé au Service Administratif Clients, dans le respect des conditions contractuelles applicables, soit (2) En ligne via la fonctionnalité disponible dans votre Espace Client. En cas de résiliation pour motif légitime, il conviendra d'adresser vos justificatifs au Service Administratif Clients. Votre demande de résiliation sera prise en compte dans un délai de dix jours à compter de sa date de réception par Nordnet de cette demande complète sauf si vous précisez un délai spécifique ne pouvant être supérieur à deux mois. En cas de résiliation anticipée d'une offre ou option soumise à un engagement de durée minimum (inférieur ou égal à 12 mois) , vous êtes tenu de payer, en une fois, lors de la résiliation effective 100% des sommes restant dues entre la date de résiliation effective et le terme de votre engagement de durée, sauf motif légitime.

### **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 neosat, via Acceo, service accessible sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com) ou votre Espace Client.

### **Autres informations utiles**

---

#### **Communications téléphoniques via le téléphone par Internet (fixe)**

Les appels sont illimités dans la limite de **4 heures de communication par appel** (au-delà, il suffit de raccrocher et de rappeler le correspondant) et sous réserve d'une utilisation normale et raisonnable du service. Les **appels hors forfait** sont facturés à la seconde, aux conditions et tarifs de Nordnet (destinations, coûts de facturation et de mise en relation disponibles sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com), rubrique « ADSL »). Les **appels vers les numéros d'urgence** sont automatiquement dirigés vers le centre de traitement d'urgence lié au code postal d'installation que vous avez indiqué à Nordnet. Vous devrez dès lors impérativement et sans délai nous informer de toute modification de ce code postal afin de permettre sa prise en compte dans les plus brefs délais par nos services et éviter tout défaut d'acheminement de l'appel.

**Portabilité :** pour conserver votre numéro de téléphone fixe actuel, appelez le 3179 (appel et service gratuits) depuis la ligne fixe dont vous souhaitez conserver le numéro afin d'obtenir votre RIO (Relevé d'Identité Opérateur). Contactez ensuite Nordnet afin de connaître la procédure à suivre. Le prestataire de téléphonie de Nordnet, Keyyo, se chargera des formalités auprès de votre opérateur de téléphonie actuel. Il vous appartient néanmoins d'effectuer toute opération utile auprès de ce dernier, nécessitée par les spécificités contractuelles conclues ou d'éventuels services complémentaires souscrits, voire votre service d'accès Internet si ce dernier n'a pas la ligne de téléphone fixe portée pour support. **La portabilité ne fera l'objet d'aucune facturation spécifique par nos soins.** En cas de retard du portage ou de perte de votre numéro de téléphone, vous pourrez demander à Nordnet de vous indemniser conformément aux [conditions générales applicables à l'offre](#).

#### **Les forfaits mobiles inclus dans les offres Internet ADSL**

Ils sont soumis aux conditions particulières applicables aux Offres Mobile, disponibles sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com), rubrique « Conditions Contractuelles ».

### **Nous contacter**

---

- 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.
- Administratif, Technique 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.