

## Internet Fibre WB (Offre SOCIALE-SIVU) Fiche d'informations standardisée

Conditions d'éligibilité et d'accessibilité	L'offre Internet WB SIVU est destinée uniquement à certains clients qui bénéficient de conditions particulières sur le SIVU.  L'accessibilité au service est possible à condition de disposer d'un boîtier fibre optique (PTO-ONT) installé dans votre habitation et éventuellement d'un routeur.
Forfaits Mobile Nordnet	<p>Descriptif des Forfaits Mobile</p> <p>En tant que client Nordnet, vous pouvez souscrire des forfaits mobiles. Les Forfaits Mobiles Nordnet sont disponibles dans les zones couvertes par les réseaux mobiles GSM, GPRS, EDGE, 3G, 3G+, H+ et 4G, en utilisant un mobile compatible. La carte de couverture du réseau mobile est disponible sur <a href="http://couverture-mobile.orange.fr/mapV3/mobile/">http://couverture-mobile.orange.fr/mapV3/mobile/</a></p> <p>Les Forfaits Mobile inclus sont soumis aux conditions particulières applicables aux Offres Mobile, disponibles sur <a href="http://www.nordnet.com">www.nordnet.com</a>, rubrique « Conditions Contractuelles ».</p> <p>Le « <b>forfait 100 Mo</b> » (4€99/mois) inclut :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 2 heures d'appels, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés, depuis et vers la France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM et la zone Europe, vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine. Aucun report des éventuelles minutes non consommées ne sera effectué sur la période suivante. Les appels émis hors forfait seront facturés à la consommation, à la seconde, selon les tarifs et destinations présentés sur <a href="http://www.nordnet.com">www.nordnet.com</a>,</li><li>- des SMS/MMS illimités, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés, depuis et vers la France Métropolitaine et les DROM, et depuis la zone Europe, vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, dans la limite de 250 correspondants par mois. Service MMS limité à 600 Ko par envoi.</li><li>- 100 Mo (Mégaoctets) de données Internet Mobile utilisables en France Métropolitaine, dans les DROM et les pays de la zone Europe. Il s'agit d'un quota de données Internet à échanger chaque mois (cumul des données Internet envoyées et reçues). Au-delà, votre débit sera plafonné à 128 kilobits par seconde. Vous pouvez désactiver la fonctionnalité "Internet Mobile" depuis les paramètres de votre téléphone. Aucun report du volume de données non consommées ne sera effectué sur la période suivante.</li></ul> <p>Le « <b>forfait 1 Go</b> » (9,99€/mois) inclut :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- les appels illimités, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés, depuis et vers la France Métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM et la zone Europe, vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine. Les appels émis hors forfait seront facturés à la consommation, à la seconde, selon les tarifs et destinations présentés sur <a href="http://www.nordnet.com">www.nordnet.com</a>,</li><li>- des SMS/MMS illimités, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés, depuis et vers la France Métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM et la zone Europe, vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, dans la limite de 250 correspondants par mois. Service MMS limité à 600 Ko par envoi.</li><li>- 1 Go (Gigaoctets) de données Internet Mobile utilisables en France Métropolitaine, dans les DROM et les pays de la zone Europe. Il s'agit d'un quota de données Internet à échanger chaque mois (cumul des données Internet envoyées et reçues). Au-delà, votre débit sera plafonné à 128 kilobits par</li></ul>

	<p>seconde. Aucun report du volume de données non consommées ne sera effectué sur la période suivante.</p> <p>Le « <b>forfait 20 Go</b> » (19€99/mois) inclut :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- les appels illimités, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés, depuis et vers la France Métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM et la zone Europe, vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine. Les appels émis hors forfait seront facturés à la consommation, à la seconde, selon les tarifs et destinations présentés sur <a href="http://www.nordnet.com">www.nordnet.com</a>,</li><li>- des SMS/MMS illimités, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés, depuis et vers la France Métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM et la zone Europe vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, dans la limite de 250 correspondants par mois. Service MMS limité à 600 Ko par envoi.</li><li>- 20 Go (Gigaoctets) de données Internet Mobile utilisables en France Métropolitaine, dans les DROM et les pays de la zone Europe. Il s'agit d'un quota de données Internet à échanger chaque mois (cumul des données Internet envoyées et reçues). Au-delà, votre débit sera plafonné à 128 kilobits par seconde. Vous pouvez désactiver la fonctionnalité "Internet Mobile" depuis les paramètres de votre téléphone. Aucun report du volume de données non consommées ne sera effectué sur la période suivante.</li></ul> <p>Le « <b>forfait 60 Go</b> » (29€99) inclut :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- un nombre d'appels illimité, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés, depuis et vers la France Métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM et la zone Europe, vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine. Les appels émis hors forfait seront facturés à la consommation, à la seconde, selon les tarifs et destinations présentés sur <a href="http://www.nordnet.com">www.nordnet.com</a>,</li><li>- des SMS/MMS illimités, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés, depuis et vers la France Métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM et la zone Europe, vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, dans la limite de 250 correspondants par mois. Service MMS limité à 600 Ko par envoi.</li><li>- 60 Go (Gigaoctets) de données Internet Mobile utilisables en France Métropolitaine, dans les DROM et les pays de la zone Europe. Il s'agit d'un quota de données Internet à échanger chaque mois (cumul des données Internet envoyées et reçues). Au-delà, vos consommations seront facturées à la consommation au Kilo-octet (Ko) selon les tarifs présentés sur <a href="http://www.nordnet.com">www.nordnet.com</a>. Vous pouvez désactiver la fonctionnalité "Internet Mobile" depuis les paramètres de votre téléphone. Aucun report du volume de données non consommées ne sera effectué sur la période suivante.</li></ul> <p><i>Vous pourrez souscrire des forfaits mobiles supplémentaires sur votre Espace Client ou en appelant le 3420.</i></p> <p>Après souscription de votre forfait mobile, à partir de la rubrique « Espace Mobile » de votre Espace Client (<a href="https://client.nordnet.com/identification">https://client.nordnet.com/identification</a>), vous pourrez nous transmettre les informations et documents nécessaires à l'activation de votre ligne mobile.</p> <p>Un nouveau numéro de téléphone mobile vous sera attribué. Si vous souhaitez conserver votre numéro de téléphone mobile actuel, appelez le 3179 (appel et service gratuits) depuis la ligne dont vous souhaitez conserver le numéro afin d'obtenir votre RIO (Relevé d'Identité Opérateur).</p> <p>Vous vous engagez à ne pas faire d'usages interdits à partir de votre connexion ou d'usages à consommation excessive de bande passante, notamment de type Peer to Peer et Newsgroups.</p> <p><b>Alertes et blocage</b> Des SMS d'alertes seront envoyés à l'utilisateur de la ligne Mobile lorsque ses</p>
--	---

	<p>consommations hors forfait, quelles que soient leur forme ou destination, émises ou reçues au cours du mois, excéderont la somme de 60€ TTC, de 90€ TTC et de 120€ TTC, afin de l'alerter du dépassement de chacun de ces seuils.</p> <p>Un SMS sera envoyé à l'utilisateur de la ligne Mobile lorsqu'il aura utilisé 80% de son quota de données Internet mobile afin de l'alerter sur sa consommation. Il recevra ensuite un SMS lorsqu'il aura utilisé 100% de son quota de données Internet mobile afin de l'informer de la limitation de son débit à 128 Kb/s. Cette limitation s'appliquera jusqu'à la prochaine réinitialisation mensuelle du forfait.</p> <p>Vous pouvez rétablir votre débit en achetant une recharge Internet Mobile (valable uniquement en France métropolitaine, dans les DROM et les pays de la zone Europe) via votre Espace Client Nordnet ou en appelant le 3420 (service gratuit + prix appel). <i>Détails des tarifs des recharges Internet Mobile ci-après dans le document.</i></p> <p>En dehors de la France métropolitaine, des DROM et des pays de la zone Europe :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un SMS d'alerte sera envoyé à l'utilisateur de la ligne mobile si le montant des seules données Internet échangées atteint la somme 40€ TTC afin de l'alerter de l'atteinte de ce seuil,</li> <li>- Si le montant des seules données Internet échangées, excède la somme 50€ TTC, le service Internet Mobile sera bloqué jusqu'à la prochaine réinitialisation mensuelle de votre forfait.</li> </ul>
<p>Services Annexes inclus dans tous les Forfaits</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation du numéro</li> <li>- Signal d'appel</li> <li>- Double appel</li> <li>- Secret appel par appel</li> <li>- Appels Wifi</li> <li>- Appels 4G</li> <li>- Accès à la messagerie vocale en France métropolitaine au 888 et depuis l'étranger au +33 607 078 888</li> <li>- Suivi conso accessible depuis votre Espace Client Mobile ou en appelant le Service Client au 3420 (service gratuit + prix d'appel).</li> <li>- Communications depuis l'étranger : le roaming (itinérance des données) est activé par défaut.</li> <li>- SMS alerte conso</li> </ul> <p>Option visiophonie : 0.10€/min (facturation à la seconde) pour les appels en visiophonie émis vers et depuis la France métropolitaine. Service disponible sous réserve de disposer d'un téléphone mobile compatible et de se trouver dans une zone couverte, a minima, par la 3G.</p>
<p>Les recharges Internet Mobile</p>	<p>Si vous utilisez tout le volume de données Internet Mobile inclus dans votre forfait, votre débit sera plafonné à 128 kilobits par seconde jusqu'à la prochaine réinitialisation mensuelle du forfait.</p> <p>Vous pouvez rétablir votre débit en achetant une recharge Internet Mobile (valable uniquement en France métropolitaine, dans les DROM et les pays de la zone Europe) en vous connectant à votre Espace Client Nordnet ou en appelant le 3420 (service gratuit + prix appel) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>La recharge 500 Mo</b> (+ 5€ / recharge) permet de rétablir votre débit pour la consommation de 500 Mégaoctets de données Internet Mobile (cumul des données Internet envoyées et reçues)</li> <li>- <b>La recharge 2 Go</b> (+ 9€ / recharge) permet de rétablir votre débit pour la consommation de 2 Gigaoctets de données Internet Mobile (cumul des données Internet envoyées et reçues)</li> <li>- <b>La recharge 15 Go</b> (+ 19€ / recharge) permet de rétablir votre débit pour la consommation de 15 Gigaoctets de données Internet Mobile (cumul des données Internet envoyées et reçues)</li> </ul>

		<p>Vous pouvez acheter plusieurs recharges et ainsi les cumuler. Aucun report du volume de données non consommées ne sera effectué sur la période suivante.</p>
Durée d'engagement		<p>L'offre Internet WB SIVU est soumise à une durée d'engagement d'un mois, reconductible de mois en mois.</p> <p>Si vous êtes un consommateur, 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.</p>
Service clients		<p>Site d'assistance Nordnet : <a href="http://assistance.nordnet.com/">http://assistance.nordnet.com/</a> Formulaire de contact : <a href="https://www.nordnet.com/contactez-nous">https://www.nordnet.com/contactez-nous</a> pour envoyer un message à un conseiller Nordnet. Service Clients et Commercial : 3420 (service gratuit + prix appel) Disponible du lundi au vendredi de 9h à 18h et le samedi de 9h à 16h.</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 le service concerné. Votre demande de résiliation sera prise en compte dans un délai de dix jours à compter de sa date de réception par Nordnet. Frais de résiliation : 49€</p>
Conditions contractuelles applicables		<p>Les conditions 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, la loi applicable et la juridiction compétente, et le cas échéant, le droit de rétractation sont disponibles sur <a href="http://cgv.nordnet.com">cgv.nordnet.com</a>. En complément des conditions applicables au service, la politique de traitement des données à caractère personnel de Nordnet est disponible sur <a href="http://www.nordnet.com">www.nordnet.com</a>.</p>
Réclamations		<p>Vous pouvez adresser votre réclamation au Service Relation Clients de Nordnet :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- par Internet, via le formulaire de contact (rubrique « Envoyez-nous un message » sur <a href="http://www.nordnet.com">www.nordnet.com</a>)</li><li>- par courrier, adressé au Service Relation Clients, 20 rue Denis Papin - CS 20458 - 59664 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX</li></ul> <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 20 rue Denis Papin - CS 20458 - 59664 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX</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>