

- Tél. : **3420** (service gratuit + prix appel) du lundi au samedi de 9h à 19h
- Internet : [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com), « Envoyez-nous un message »

## Forfaits Mobiles

### Récapitulatif Contractuel

Date : 23/06/2023

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

Les Offres Mobile Nordnet sont disponibles dans les zones couvertes par les réseaux mobiles 3G, 4G, et 5 G en utilisant un téléphone mobile compatible. La carte de couverture du réseau mobile de l'opérateur Orange et des réseaux compatibles disponibles, selon votre position lors de l'utilisation de votre Offre Mobile, est disponible sur <http://couverture-mobile.orange.fr/mapV3/mobile/>.

Afin de pouvoir bénéficier du service, vous devrez activer votre carte SIM en appelant le 3420 (service gratuit + prix appel) ou en vous connectant sur votre Espace Client Mobile (<https://client.nordnet.com/identification>) à l'aide des identifiants qui vous seront envoyés par courrier. Si vous ne disposez pas encore d'une carte SIM Nordnet, vous pourrez procéder à sa commande lors de la souscription de votre forfait mobile. Elle vous sera alors expédiée et livrée sous 15 jours, facturée 10€ et ce montant sera prélevé sur la première facture liée à votre abonnement. Dès que vous recevrez la carte SIM, vous pourrez activer votre ligne Mobile.

Ces forfaits ne comportent 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.

Dans le cadre de la « **ligne mobile** », tous les services sont facturés à la consommation.

**Le forfait 100 Mo** inclut les services suivants :

- 2 heures d'appels
- SMS/MMS illimités
- 100 Mo (Mégaoctets) de données Internet Mobile

**Le forfait 1 Go** inclut les services suivants :

- Appels illimités
- SMS/MMS illimités
- 1 Go (Gigaoctet) de données Internet Mobile

**Le forfait 5 Go** inclut les services suivants :

- Appels illimités
- SMS/MMS illimités
- 5 Go (Gigaoctets) de données Internet Mobile

**Le forfait 20 Go** inclut les services suivants :

- Appels illimités
- SMS/MMS illimités
- 20 Go (Gigaoctets) de données Internet Mobile

**Le forfait 30 Go** inclut les services suivants :

- Appels illimités

- SMS/MMS illimités
- 30 Go (Gigaoctets) de données Internet Mobile

**Le forfait 60 Go** inclut les services suivants :

- Appels illimités
- SMS/MMS illimités
- 60 Go (Gigaoctets) de données Internet Mobile

**Le forfait 70 Go** inclut les services suivants :

- Appels illimités
- SMS/MMS illimités
- 70 Go (Gigaoctets) de données Internet Mobile

**Le forfait 100 Go** inclut les services suivants :

- Appels illimités
- SMS/MMS illimités
- 100 Go (Gigaoctets) de données Internet Mobile

**Le forfait 150 Go** inclut les services suivants :

- Appels illimités
- SMS/MMS illimités
- 150 Go (Gigaoctets) de données Internet Mobile

- ➔ **2 heures d'appels ou appels illimités**, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés, depuis et vers la France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM, la zone Europe, vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine. Les appels émis hors forfait seront facturés à la consommation, à la seconde.
- ➔ **SMS/MMS illimités**, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés, depuis et vers la France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM, 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.
- ➔ **Le volume de données Internet Mobile** (de 100 Mo à 150 Go) est utilisable en France métropolitaine, dans les DROM, les pays de la zone Europe. Les usages notamment de type Peer to Peer et Newsgroups sont interdits avec votre connexion. 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. Cette limitation s'appliquera jusqu'à la prochaine réinitialisation mensuelle du forfait. Vous pouvez désactiver la fonctionnalité "Internet Mobile" depuis les paramètres du téléphone mobile compatible à partir duquel vous utilisez le forfait. Aucun report du volume de données non consommées ne sera effectué sur la période suivante.

**Services annexes inclus dans tous les forfaits :** présentation du numéro, signal d'appel, double appel, secret appel par appel, appels Wifi, appels 4G, accès à la messagerie vocale en France métropolitaine au 888 et depuis l'étranger au +33 607 078 888, communications depuis l'étranger : le roaming (itinérance des données) est activé par défaut, SMS alerte conso.

Le détail de ces services et tarifs est consultable sur <https://www.nordnet.com/forfaits-mobile>. 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 (y compris celui portant sur les débits), les limitations de responsabilité et d'usage, 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-nordnet-mobile>.

### Équipements - Matériels

Carte SIM	Si vous ne disposez pas encore d'une carte SIM Nordnet, vous pourrez procéder à sa commande lors de la souscription de votre forfait mobile. Elle vous sera alors facturée 10€ et ce montant sera prélevé sur la première facture liée à votre abonnement. Dès que vous recevrez la carte SIM, vous pourrez activer votre ligne Mobile sur votre Espace Client.
Retour	La carte SIM mise à disposition par Nordnet pour la durée de l'abonnement doit être restituée 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, ils pourront vous être facturés ( <a href="https://www.nordnet.com/corporate/tarifs.php">https://www.nordnet.com/corporate/tarifs.php</a> , rubrique « Matériel »).

Les modalités de résiliation, de retour du matériel mis à votre disposition notamment à l'issue de votre abonnement ou lors de tout remplacement, les limitations de responsabilité et d'usages, le service après-vente et les garanties légales, sont disponibles au sein des Conditions contractuelles applicables à l'Offre, sur <https://www.nordnet.com/cgv/conditions-contractuelles-nordnet-mobile>.

### Détail du service Internet et voie de recours

Les forfaits 1 Go, 30 Go et 70 Go fonctionnent sur les réseaux 3G et 4G. La disponibilité de ces réseaux dépend par ailleurs de votre position au sein de la zone de couverture et de la compatibilité de votre téléphone mobile.

Les forfaits 100 Go et 150 Go fonctionnent sur les réseaux 3G, 4G et 5G. La disponibilité de ces réseaux dépend par ailleurs de votre position au sein de la zone de couverture et de la compatibilité de votre téléphone mobile.

Selon la formule souscrite et le forfait mobile inclus dans cette dernière, vous bénéficiez d'une quantité de données Internet mobile spécifique utilisable dans les conditions définies ci-dessus.

### 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 depuis plus d'un mois à compter de l'envoi 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 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 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'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>▪ <b>Ligne mobile</b> / inclus dans les offres d'accès Internet compatible.</li> <li>▪ <b>Forfait 100 Mo</b> : inclus dans les offres Internet ADSL VITAL, Internet Fibre LASER VITAL+ et Internet Radio MISTRAL VITAL+</li> <li>▪ <b>Forfait 1 Go</b> : 9€99/mois</li> <li>▪ <b>Forfait 5 Go</b> : inclus dans les offres Internet ADSL IDÉAL, Internet Fibre LASER IDÉAL+ et Internet Radio MISTRAL IDÉAL+</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Forfait 20 Go</b> : inclus dans les offres Internet ADSL EXTRA, Internet Fibre LASER EXTRA+ et Internet Radio MISTRAL EXTRA+</li> <li>▪ <b>Forfait 30Go</b> : 19€99/mois ou inclus dans les offres d'accès Internet Fibre, 4GFIX et neosat dans la formule Idéal</li> <li>▪ <b>Forfait 60 Go</b> : inclus dans les offres Internet ADSL ULTRA, Internet Fibre LASER ULTRA+ et Internet Radio MISTRAL ULTRA+</li> <li>▪ <b>Forfait 70Go</b> : 24€99/mois</li> <li>▪ <b>Forfait 100Go</b> : 39€99/mois ou inclus dans les offres d'accès Internet fibre, 4GFIX et neosat dans la formule Ultra</li> <li>▪ <b>Forfait 150Go</b> : 49€99/mois</li> </ul>
Le détail des tarifs et conditions sont disponibles sur <a href="http://www.nordnet.com">www.nordnet.com</a> , onglet « Forfaits mobiles ».	

**Frais initiaux** : si vous ne disposez pas encore d'une carte SIM Nordnet, elle vous sera alors facturée 10€.

- **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, à minima, par la 3G.
- La **recharge 500 Mo** (+ 5€ / recharge) permet de rétablir votre débit pour la consommation de 500 Mégaoctets de données Internet Mobile (cumul des données Internet envoyées et reçues)
- La **recharge 2 Go** (+ 9€ / recharge) permet de rétablir votre débit pour la consommation de 2 Gigaoctets de données Internet Mobile (cumul des données Internet envoyées et reçues)
- La **recharge 15 Go** (+ 19€ / recharge) permet de rétablir votre débit pour la consommation de 15 Gigaoctets de données Internet Mobile (cumul des données Internet envoyées et reçues)

Vous pouvez acheter plusieurs recharges et ainsi les cumuler. Aucun report du volume de données non consommées ne sera effectué sur la période suivante.

### Durée, renouvellement, résiliation

Les **Forfaits Mobiles** sont sans engagement de durée (hors souscription à une Offre d'accès Internet compatible - cf. conditions applicables lors de votre souscription).

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 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 ou via le formulaire dédié, disponible sur [www.nordnet.com/pdf/formulaire-retractation](http://www.nordnet.com/pdf/formulaire-retractation) (le cas échéant, en justifiant que vous remplissez les conditions de l'article L221-3 du Code de la consommation). Les frais postaux de renvoi des équipements sont alors à votre charge (à titre indicatif : <https://www.laposte.fr/tarif-collissimo>).

**Conditions de résiliation à l'initiative du client :** toute demande de résiliation doit être effectuée soit (1) Par écrit daté et signé, mentionnant votre numéro d'abonné, l'Offre ou l'option concernée, adressée au Service Administratif Clients, dans le respect des conditions contractuelles applicables, soit (2) En ligne via la fonctionnalité disponible sur 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 la date de réception par Nordnet de cette demande sauf si vous précisez un délai spécifique ne pouvant être supérieur à deux mois. En cas de résiliation anticipée du contrat souscrit (offre ou option), vous êtes tenu de payer, en une fois, lors de la résiliation effective, les sommes restantes dues entre la date de résiliation effective et le 12ème mois de votre engagement.

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

### **Autres informations utiles**

---

#### **Portabilité :**

Lors de l'activation de votre ligne, un numéro de téléphone commençant par 07 vous sera attribué. Si vous préférez conserver votre numéro actuel, appelez le 3179 (appel et service gratuits) depuis la ligne dont vous souhaitez conserver le numéro afin d'obtenir votre code RIO (Relevé d'Identité Opérateur) qui vous sera confirmé au choix par SMS, e-mail ou courrier, puis renseignez-le dans votre Espace Client, rubrique « Espace Mobile » lors de votre demande d'activation. Nordnet se chargera ensuite des formalités de résiliation de votre service de téléphonie mobile et des éventuelles options qui lui sont directement liées auprès de votre ancien opérateur. Il vous appartiendra néanmoins d'effectuer toute opération complémentaire utile auprès de ce dernier, nécessitée par le contrat auprès de votre opérateur actuel, ou relativement aux autres services éventuellement souscrits ou à votre disposition dans ce cadre, non liés à votre ligne téléphonique. En ce sens, vous êtes informés qu'une demande de portabilité de numéro à l'occasion de la souscription à une Offre mobile, n'entraîne pas automatiquement la résiliation de votre contrat d'accès à Internet. **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](#).

#### **Conditions de souscription et d'éligibilité**

Pour souscrire à un forfait Mobile, vous devez :

- si vous êtes une personne physique, être une personne majeure et disposer de la capacité nécessaire à la conclusion et à l'exécution du Contrat.
- si vous agissez pour le compte d'une personne morale, être le représentant légal ou disposer d'un mandat de la personne morale concernée pour conclure le Contrat.

Si le titulaire de la ligne de téléphonie mobile choisit de mettre à disposition l'offre souscrite auprès d'un utilisateur distinct, il reste néanmoins responsable de toute utilisation qui sera faite de la ligne.

A l'occasion de votre souscription ou de l'activation de votre forfait, il vous sera demandé de nous fournir sous trente (30) jours à compter de votre Commande, certains documents (copie recto/verso d'une pièce d'identité et d'un justificatif de domicile, valides et lisibles). Pour connaître la liste des documents acceptés par Nordnet, veuillez vous référer aux Conditions contractuelles applicables à l'Offre souscrite.

#### **Alertes et blocages**

Des SMS d'alertes seront envoyés à l'utilisateur de la ligne mobile lorsque ses 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.

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.

En dehors de la France métropolitaine, des DROM et des pays de la zone Europe:

- 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,
- 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.