

Contacts :

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

Formules Internet 4GFIX**Récapitulatif Contractuel**

Date : 28/09/2023

Ce récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services comme l'exige le droit de l'UE. 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 d'une formule 4GFIX, il est indispensable de disposer, d'installer et de mettre en service un routeur extérieur 4G compatible avec le réseau 4G Orange. L'équipement est proposé à l'achat ou en location. Attention, 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),... Chaque formule 4GFIX est souscriptible en France métropolitaine, et est réservée à un **usage résidentiel**. L'accessibilité n'est possible qu'une fois le matériel (délai d'acheminement : 15 jours) installé et la connexion activée. Ces formules ne comportent pas de garantie de niveau de qualité de service minimum, les services fournis répondant aux caractéristiques de chaque formule, sauf obligations légales ou réglementaires impératives contrares.

<p>La formule 4GFIX Vital inclut les services suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accès à Internet par 4G ▪ Un trafic mensuel de 50 Go (Gigaoctets)* ▪ La mise à disposition de la NordnetBox (Wi-Fi 5 reconditionnée) ▪ Contrôle parental ▪ 1 boîte aux lettres électroniques – Capacité 5 Go ▪ Téléphonie fixe par Internet (VoIP) à la consommation 	<p>La formule 4GFIX Ultra inclut les services suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accès à Internet par 4G ▪ Un trafic mensuel de 140 Go (Gigaoctets)* ▪ La mise à disposition de la NordnetBox Wi-Fi 6 ▪ La mise à disposition d'un Galet Wi-Fi 4G (uniquement sur demande) ▪ La mise à disposition d'un Répéteur Wi-Fi (uniquement sur demande), et l'accès à un « coach Wi-Fi » le cas échéant
<p>La formule 4GFIX Idéal inclut les services suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accès à Internet par 4G ▪ Un trafic mensuel de 90 Go (Gigaoctets)* ▪ La mise à disposition de la NordnetBox Wi-Fi 5 ▪ La mise à disposition d'un Galet Wi-Fi 4G (uniquement sur demande) ▪ Contrôle parental ▪ 6 boîtes aux lettres électroniques – Capacité 5 Go – antivirus et antispam de messagerie ▪ Téléphonie fixe par Internet (VoIP) – Appels illimités vers les fixes et mobiles français métropolitains et 50 destinations, et vers les mobiles de France métropolitaine et 8 destinations ▪ Assistance téléphonique ▪ Téléphonie mobile : Forfait mobile Appels/SMS/MMS illimités – 30 Go (à activer via l'Espace Client) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôle parental ▪ 6 boîtes aux lettres électroniques – Capacité 5 Go – antivirus et antispam de messagerie ▪ Téléphonie fixe par Internet (VoIP) – Appels illimités vers les fixes et mobiles français métropolitains et 50 destinations, et vers les mobiles ▪ La Suite de sécurité Securitoo ▪ Cafeyn, service en ligne de presse numérique ▪ Assistance téléphonique ▪ Assistance prioritaire ▪ Téléphonie mobile : Forfait mobile Appels/SMS/MMS illimités – 100 Go (à activer via l'Espace Client) ▪ Interruption de votre abonnement (hors options et consommations) : 1 fois par année civile pour 6 mois maximum ▪ WiBox.tv ▪ Extension Second-décodeur

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

Détails des services sur <https://www.nordnet.com/connexion-internet/internet-4g>. 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 portabilité, 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-4gfix>.

Equipements - Matériels

NordnetBox	<p>NordnetBox Impulsion (incluant le Wi-Fi 5) : 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, selon la formule 4GFIX choisie, NordnetBox Emotion (incluant le Wi-Fi 6) : 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.</p>
Routeur extérieur 4G	<p>Pour bénéficier des services des formules 4GFIX, il est indispensable de disposer d'un routeur extérieur 4G, compatible. Le routeur extérieur 4G de Nordnet est compatible avec le réseau 4G Orange.</p> <p>Le routeur extérieur 4G est livré avec son pack d'installation :</p> <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.
Carte SIM	<p>Une carte SIM est incluse selon votre offre. Il conviendra de l'activer sur votre Espace Client si vous bénéficiez d'une Offre mobile dans le cadre de votre formule d'abonnement. Pour en savoir plus sur les forfaits mobiles Nordnet, rendez-vous sur www.nordnet.com ou votre Espace Client.</p>
Installation	<p>Il vous appartient d'effectuer l'installation des équipements proposés par Nordnet (à l'achat ou à la location) à vos frais. 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</p>

Retour	Les équipements/matériels mis à disposition ou loués pour la durée de l'abonnement et/ou de l'option doivent être restitués à Nordnet en cas de remplacement ou 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 (https://www.nordnet.com/corporate/tarifs.php , 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.

Détail du service Internet et voie de recours

Le routeur extérieur 4G Nordnet permet d'échanger des données via Internet en profitant de débits maximums théoriques pouvant atteindre jusqu'à 150 Mégabits par seconde (Mb/s) en réception ; et jusqu'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 le 3420 (service gratuit + prix 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) ou votre Espace Client.
- Par courrier, adressé au Service Relation Clients, 20 rue Denis Papin – CS 20458 – 59664 VILLENEUVE D'ASCO 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 l'envoi de votre demande, vous pouvez contacter par courrier le Service Recours Consommateurs, à l'adresse précitée. Si votre nouvelle demande est restée sans réponse pendant 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, sur le site www.mediateurtelecom.org, 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.

Prix

Formule 4GFIX Vital	Formule 4GFIX Idéal	Formule 4GFIX Ultra
<ul style="list-style-type: none"> avec achat du routeur extérieur 4G : 24,90€/mois pendant 12 mois, puis 29€90/mois avec location du routeur extérieur 4G (+8€/mois) : 32,90€/mois pendant 12 mois, puis 37€90/mois 	<ul style="list-style-type: none"> avec achat du routeur extérieur 4G : 39,90€/mois pendant 12 mois, puis 44€90/mois avec location du routeur extérieur 4G (+8€/mois) : 47,90€/mois pendant 12 mois, puis 52€90/mois 	<ul style="list-style-type: none"> avec achat du routeur extérieur 4G : 64,90€/mois pendant 12 mois, puis 69€90/mois avec location du routeur extérieur 4G (+8€/mois) : 72,90€/mois pendant 12 mois, puis 77€90/mois

Frais initiaux : 50€ (Frais de mise en service : 35€ + Frais de préparation et livraison : 15€). Chaque nouvel envoi de matériel (hors garantie légale) se verra appliquer des frais de préparation et livraison de 15€. La NordnetBox est mise à disposition pour la durée de votre abonnement.

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

Location d'un lot de 2 boîtiers CPL (option : +2€/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.
Location téléphone sans fil DECT, compatible avec la NordnetBox (option + 2€/mois)	A connecter sur la NordnetBox pour bénéficier des appels téléphoniques par Internet. Modèle A : Téléphone sans fil DECT Sagemcom D49 OU Modèle B : Téléphone sans fil DECT Sagemcom D182 : mis à votre disposition selon le modèle de la Nordnetbox.
Location NordnetBox Emotion (incluant le Wi-Fi 6) (+5€/mois)	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.
Location d'un Répéteur Wi-Fi Premium (+ 9,90€/mois)	Option permettant d'étendre la couverture Wi-Fi de la NordnetBox Emotion Wi-Fi 6 à l'aide de Répéteurs Wi-Fi 6 afin de bénéficier d'une connexion homogène au sein de votre habitation ou local.
Option Suite de Sécurité Securitoo (+5€TTC/mois)	Jusqu'à 5 appareils protégés (de type ordinateur, tablette et/ou smartphone) sous les systèmes d'exploitation compatibles. Pour plus d'information, consultez le Récapitulatif Contractuel afférent à la Suite de sécurité Securitoo.
Option Presse numérique « Cafeyn »(+9,99€ TTC/mois)	+ 1000 titres de presse accessibles depuis www.cafeyn.co (sur ordinateur sous Windows, smartphone et tablette sous Android ou iOS).
Téléphonie fixe par Internet (+ 6,90 €/mois)	Appels illimités vers fixes de France métropolitaine + 50 destinations et vers les mobiles de France métropolitaine + 8 destinations. Détails des destinations et tarifs sur www.nordnet.com .
Pack Wi-Fi Premium (+9,90€/mois)	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.
Pack Divertissement (14,90€/mois)	Ce pack comprend le service Wibox.tv, l'Extension Second-décodeur, ainsi que le service Presse numérique Cafeyn. En cas de souscription à ce Pack, vous pouvez également souscrire auprès de Nordnet à l'Extension Multi-écrans ainsi qu'à

	l'ensemble des bouquets TV disponibles (OCS, BeIN Sport, Jeunesse, Cine +, Evasion, Melody et Sports et Loisirs). Pour plus de détails sur le service Wibox.tv, consulter le Récapitulatif contractuel afférent à l'option Wibox.tv.
Pack Protection (9,90€/mois)	Ce pack comprend la Suite de sécurité Securitoo, la mise à disposition d'un Galet Wi-Fi 4G (uniquement sur demande), et l'accès un « coach sécurité » pour vous aider au paramétrage de la Suite de sécurité Securitoo (après prise de rendez-vous au 3420 (service gratuit + prix appel), sous réserve des disponibilités aux jours et heures d'ouverture de Nordnet).
Pack COOL (+1€/mois) (uniquement formule VITAL et IDEAL)	Option incluant : une assistance prioritaire en cas de panne grâce à un numéro gratuit dédié et disponible du lundi au samedi, de 8h30 à 20h ; échanges de matériels sans frais (au-delà du délai de garantie légale), et sans délai (dont prise en charge des frais de transport pour les échanges de matériel(s) (aller et retour) grâce à un bon de retour envoyé par Nordnet) ; la possibilité de résilier l'abonnement à l'Offre neosat sans frais en cas d'éligibilité à la fibre (sur présentation d'un justificatif) et si le client est encore engagé dans le cadre de son offre, quel que soit l'opérateur choisi ; la possibilité de suspendre l'abonnement à l'Offre, hors Pack Cool et matériel(s) une fois par année calendaire, pour une durée minimale d'un mois et une durée maximale de 6 mois calendaires. La suspension commencera le premier jour du mois choisi. Les matériels et options restent toutefois à la charge du client pendant la période de suspension, à leur tarif habituel. Le Pack Cool est soumis à une durée d'engagement de 12 mois (puis tacitement renouvelé de mois en mois)
Option WiBox.tv (Cf. Récapitulatif contractuel WiBox.tv) (+ 9€90/mois)	Option incluant la mise à disposition d'un décodeur TV sous Android™ comprenant l'application WiBox.tv permettant notamment l'accès à un service de télévision, au Start-Over (signifie « Reprise du programme au début»), au nPVR (« signifie « Enregistrement dans le cloud (informatique en nuage)») et au multi-écrans (dans la limite de 2 écrans simultanés), via l'application WiBox.tv mobile pour les appareils compatibles avec le système d'exploitation iOS, et Android™, pour les chaînes en OTT, et sous réserve de la compatibilité de la chaîne et/ou du programme concerné avec le service. Vous pouvez également souscrire à des Extensions (second décodeur TV (+ 9,90€/mois/décodeur) ou multi-écrans jusqu'à 4 écrans simultanés (+ 3€TTC/mois)) et/ou à des Bouquets TV selon les conditions, caractéristiques et prix applicables et disponibles sur www.wibox.tv ou www.nordnet.com . Les chaînes TV, extensions et services sont susceptibles d'évolution, selon les droits accordés par les éditeurs ou ayants droits et leurs décisions quant à la diffusion des chaînes TV à travers tout ou partie des services (Liste disponible sur www.nordnet.com)
Option « Appels illimités mobiles » (+ 5€/mois)	Uniquement formule 4GFIX VITAL. Appels illimités vers les mobiles de France Métropolitaine et 8 destinations internationales. Détail sur : https://www.nordnet.com/connexion-internet/internet-fibre#tss-section
Achat de téléphone mobile (+ 199€ TTC)	Smartphone débloqué OPPO, modèle A16s (plafonné à 10 achats), dont le débit d'absorption spécifique (DAS) est de : tête 0,94 W/kg, DAS ; tronc 1,22 W/kg, DAS ; membres 2,49 W/kg ; l'usage d'écouteurs est conseillé.

Durée, renouvellement, résiliation

La formule 4GFIX Vital n'est pas soumise à une durée d'engagement. Les formules **4GFIX Idéal et Ultra** sont soumises à une durée d'engagement de 12 mois renouvelable tacitement. **Les options** et packs d'options sont soumis 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 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 (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-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, adressée 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 la date de réception par Nordnet de cette demande complète sauf si vous précisez un délai spécifique ne pouvant être supérieur à deux mois. Si vous avez souscrit à la formule Vital, des frais de résiliations fixe de 59 € vous seront facturés. Au surplus, quel que soit la formule choisie, si vous êtes tenu par une durée d'engagement que ce soit au titre de la formule et/ou d'une option et/ou d'un pack d'options, vous restez tenu d'acquiescer, en une fois, les sommes restantes dues jusqu'au terme de la période d'engagement.

Caractéristiques à l'attention des utilisateurs finaux handicapés

Si vous êtes sourd, malentendant, sourdaveugle ou aphasique, accédez au service Acceo, 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. ** *Streaming (flux) : visionnage audio ou vidéo en ligne* *** *Le piratage nuit à la création artistique.*
- Certains sites Internet ne sont pas consultables en dehors de leur pays d'origine.

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 du service. Les **appels hors forfait** sont facturés à la seconde, aux conditions et tarifs de Nordnet (disponibles sur www.nordnet.com). 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](#).