

Formules Internet Fibre

Récapitulatif Contractuel

Date : 28/09/2023

Nordnet - 20 rue Denis Papin - CS 20458 - 59664 Villeneuve d'Ascq Cedex.
Contacts et Assistance (en complément de l'adresse postale) :
Tél. : 3420 (service gratuit + prix appel) du lundi au samedi de 9h à 19h
Internet : www.nordnet.com, « Envoyez-nous un message »
Espace client : via Application mobile **Nordnet et moi** ou www.nordnet.com
Rubrique Assistance : <http://assistance.nordnet.com/>
Si vous êtes sourd, malentendant, sourdaveugle ou aphasique :
Acco, service accessible sur www.nordnet.com ou votre Espace Client.

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

Les départements au sein desquels les formules Internet Fibre Vital, Idéal et Ultra de Nordnet sont accessibles, ainsi que les opérateurs exploitant les réseaux fibrés et les débits maximum atteignables en émission et réception qui leur sont associés, sont consultables sur le document « Territoires éligibles et Débits associés » disponible sur <https://www.nordnet.com/pdf/territoires-et-debits-laser> et aux conditions contractuelles applicables aux formules, ou sur demande adressée aux services de Nordnet en appelant le 3420 (service gratuit + prix appel). Chaque formule est soumise à éligibilité et au raccordement de votre logement au réseau fibré lors de l'installation du boîtier fibre (PTO/ONT). En effet, pour bénéficier de l'Internet par Fibre, vous devez disposer d'un boîtier fibre optique (PTO-ONT) installé si nécessaire par l'opérateur exploitant le réseau fibré de votre zone géographique. La souscription à l'une des formules Internet Fibre de Nordnet est réservée aux habitants des communes éligibles situées en France métropolitaine. Ces formules sont réservées à un usage résidentiel.

Ces formules ne comportent pas de garantie de niveau de qualité de service minimum, les services fournis répondant aux caractéristiques des formules, sauf obligations légales ou réglementaires impératives contraires. La formule est activée une fois la commande complète et valide reçue par Nordnet, disponible au lieu d'installation et accessible une fois le matériel installé.

<p>La formule Internet Fibre Vital inclut les services suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Accès à Internet par fibre optique▪ Téléphone fixe par Internet (VoIP) à la consommation▪ La mise à disposition d'une NordnetBox impulsion (incluant le Wi-Fi 5) reconditionnée▪ 1 boîte aux lettres électroniques	<p>La formule Internet Fibre Ultra inclut les services suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Accès à Internet par fibre optique▪ 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▪ La mise à disposition d'une 2^{ème} carte SIM (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 de France métropolitaine et 50 destinations, et vers les mobiles français métropolitains et 8 destinations▪ Téléphonie mobile : Forfait mobile Appels/SMS/MMS illimités - 100 Go (à activer via l'Espace Client)▪ La Suite de sécurité Securitoo▪ Cafeyn, service en ligne de presse numérique
<p>La formule Internet Fibre Idéal inclut les services suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Accès à Internet par fibre optique▪ La mise à disposition de la NordnetBox Wi-Fi 5 reconditionnée▪ La mise à disposition d'un Galet Wi-Fi 4G (uniquement sur demande)▪ La mise à disposition d'une 2^{ème} carte SIM (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 numéros fixes de France métropolitaine et 50 destinations, et vers les mobiles de France métropolitaine et 8 destinations▪ Téléphonie mobile : Forfait mobile Appels/SMS/MMS illimités - 30 Go (à activer via l'Espace Client)▪ La Suite de sécurité Securitoo▪ Cafeyn, service en ligne de presse numérique	<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 de France métropolitaine et 50 destinations, et vers les mobiles français métropolitains et 8 destinations▪ Téléphonie mobile : Forfait mobile Appels/SMS/MMS illimités - 100 Go (à activer via l'Espace Client)▪ La Suite de sécurité Securitoo▪ Cafeyn, service en ligne de presse numérique▪ Assistance téléphonique▪ Assistance prioritaire▪ Wibox.tv▪ Extension Second-Décodeur (uniquement sur demande)▪ Interruption de votre abonnement (hors options et consommations) : 1 fois par année civile pour 6 mois maximum

Le détail de ces services est consultable sur <https://www.nordnet.com/connexion-internet/internet-fibre>. Suivez votre consommation est sur l'Espace Client. **Les conditions contractuelles applicables** aux formules 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-fibre-ed>.

Equipements - Matériels

NordnetBox (selon la formule choisie)	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 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.
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 vos formules Idéal et Ultra.
Installation	Il vous appartient d'effectuer l'installation des équipements proposés par Nordnet (à l'achat, la location ou mis à disposition) à vos frais. Si nécessaire, vous serez contacté pour planifier l'intervention d'un technicien (installateur mandaté par votre délégataire local). Si un raccordement au réseau fibré est nécessaire, il installera un boîtier fibre optique (Point de Terminaison Optique (PTO) - Optical Network Termination (ONT)), dans votre habitation. Si ce raccordement a déjà été effectué, le technicien finalisera la mise en service de votre connexion. Dès lors, vous pourrez y relier votre matériel Nordnet pour profiter de tous les services de votre offre.

Retour	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 formule 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. Le boîtier fibre reste la propriété pleine et entière de votre délégataire. Lors de son remplacement éventuel ou lors de la résiliation de votre abonnement, Nordnet ou le délégataire pourra vous demander de le restituer. A défaut, cet équipement doit être maintenu en bon état et installé à votre habitation, notamment en cas de déménagement.
--------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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 et voie de recours

Selon la commune où vous résidez, l'opérateur exploitant le réseau fibré, et votre éligibilité à la fibre optique, vous pouvez bénéficier d'un débit allant de 10 Mégabits par seconde à 1 Gigabit par seconde en émission et de 30 Mégabits par seconde à 1 Gigabit par seconde en réception (détail des débits disponible dans le document « Territoires éligibles et débits associés » accessible sur <http://www.nordnet.com/pdf/territoires-et-debits-laser>).

Les débits maximums proposés sont disponibles au niveau du boîtier fibre (PTO-ONT) et de la NordnetBox installés au sein de votre logement, et non au niveau de vos appareils connectés ou des sites que vous consultez, et varient en fonction des réseaux exploités par les opérateurs exploitant le réseau fibre. Ils sont sujets à limitation notamment en cas d'utilisation d'un équipement dont la qualité ou les caractéristiques ne sont pas suffisantes ; en raison de votre installation électrique, de la configuration de votre logement, de vos appareils connectés, des logiciels et applicatifs installés, des applicatifs ou sites visités ; en cas d'usage du Wi-Fi ou d'un équipement intermédiaire permettant la réception de la connexion Internet ; en cas d'utilisation à forte consommation de trafic ou de bande passante, de partage de connexion, ou d'utilisations simultanées multiples de vos appareils connectés ; de mises à jour ; de jeux en réseau ; de visionnage de vidéos, d'affichage d'un flux TV notamment en OTT (Over The Top : méthode de diffusion de vidéos utilisant une partie de la bande passante de la connexion Internet dans le cadre du service TV), de téléchargement (montant ou descendant) ; d'usage de la VoIP... Détails disponibles sur <https://www.nordnet.com/connexion-internet/internet-fibre#tss-section>, rubrique « Votre connexion Internet Très Haut Débit ». Les débits indiqués peuvent être réduits notamment afin d'assurer une utilisation équitable d'Internet entre les utilisateurs du réseau Fibre 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-fibre#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 - 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'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 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.

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, 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.

Prix

- Formules Internet Fibre : Vital : 29,90€/mois pendant 12 mois, puis 34€90/mois ; Idéal : 44,90€/mois pendant 12 mois, puis 49,90€/mois ; Ultra : 69,90€/mois pendant 12 mois, puis 74,90€/mois

Frais initiaux : 50€ (Frais de mise en service : 35€ + Frais de préparation et livraison : 15€).

Frais de raccordement standard inclus (hors frais complémentaires et éventuels frais d'adduction restant à votre charge).

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**, tarifs et conditions sont disponibles sur www.nordnet.com, onglet « Connexion Internet », rubrique « Internet Fibre ».

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 Émotion 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).
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 Fibre 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 **Internet Fibre Vital** n'est pas soumise à une durée d'engagement. Les formules Internet Fibre Idéal et Ultra sont soumises à une durée d'engagement de 12 mois (renouvelable tacitement), à compter de la date d'activation du service par Nordnet ou au plus tard 45 jours à compter du traitement de votre commande complète et valide (sous réserve de l'éligibilité et du raccordement de votre logement lors de l'installation du boîtier fibre optique PTO-ONT, et le cas échéant de votre disponibilité afin de procéder à cette installation). Les **options** et packs d'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 L.221-3 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 de 5 salariés, vous bénéficiez d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la réception des matériels dans le respect des articles L.221-18 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. 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. En cas de changement de technologie, vous pouvez nous préciser la date de résiliation effective souhaitée en vue de limiter toute interruption des Services liée à la dépose du Matériel. 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 (12 mois maximum) que ce soit au titre de la formule et/ou d'une option et/ou d'un pack d'options, vous restez tenu d'acquitter, en une fois, les sommes restantes dues jusqu'au terme de la période d'engagement.

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, rubrique « Fibre »). 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](#).