

- 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](http://www.nordnet.com), « Envoyez-nous un message »
- Espace client : via Application mobile **Nordnet et moi** ou [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com)
- Rubrique Assistance : <http://assistance.nordnet.com/>

## Offre Internet maFIBRE

### Récapitulatif Contractuel

Date : 01/05/2023

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](http://www.nordnet.com).

### Services

Les départements au sein desquels l'offre Internet maFIBRE de Nordnet est accessible, 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 », annexé aux conditions contractuelles applicables à l'offre, ou sur demande adressée aux services de Nordnet. L'offre 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 maFIBRE, vous devez disposer d'un boîtier fibre optique (PTO-ONT) installé si nécessaire par l'opérateur exploitant le réseau fibré de votre zone géographique. L'abonnement à l'offre Internet maFIBRE de Nordnet est réservée aux habitants des communes éligibles situées en France métropolitaine. Ces offres sont réservées à un usage résidentiel.

Cette 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 et/ou ses options sont activées une fois la commande complète et valide correspondante reçue par Nordnet, sous réserve du raccordement effectif du logement/local du Client au réseau fibré. Le matériel doit être installé et paramétré pour profiter des services dans le cadre de la Formule maFIBRE fournie.

La Formule maFIBRE inclut les services suivants :	La Formule maFIBRE+ inclut les services suivants :	La Formule Internet maFIBRE TV inclut les services suivants :
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accès à Internet par fibre optique</li> <li>▪ Une ligne fixe (VOIP) (cf. grille tarifaire annexée aux conditions contractuelles applicables)</li> <li>▪ Contrôle parental</li> <li>▪ 1 Boite aux lettres électronique 5Go</li> <li>▪ Service TV « VIDEOFUTUR »</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accès à Internet par fibre optique</li> <li>▪ Une ligne fixe (VOIP) (cf. grille tarifaire annexée aux conditions contractuelles applicables)</li> <li>▪ Contrôle parental</li> <li>▪ 1 Boite aux lettres électronique 5Go</li> <li>▪ Service TV « VIDEOFUTUR »</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accès à Internet par fibre optique</li> <li>▪ Une ligne fixe (VOIP) (cf. grille tarifaire annexée aux conditions contractuelles applicables)</li> <li>▪ Contrôle parental</li> <li>▪ 1 Boite aux lettres électronique 5Go</li> <li>▪ Service TV « VIDEOFUTUR » et Décodeur TV</li> </ul>

Le détail de ces services est consultable sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com), notamment aux rubriques Assistance et Conditions contractuelles. Le suivi de consommation et les factures sont accessibles par le Client à l'aide de ses identifiants 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 via [www.mediation-telecom.org](http://www.mediation-telecom.org)), 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 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-mafibre>.

### Equipements fournis au Client par Vitis préalablement à la cession des formules d'abonnement à Nordnet (01/04/2023)

Box Internet (incluse)	Ce matériel permet d'accéder à Internet en faisant le lien entre le PTO (Point de Terminaison Optique) installé dans le logement/local du Client et ses appareils connectés à Internet, que ce soit à l'aide d'une prise RJ45 ou via le réseau Wi-Fi.
1er Décodeur TV (option/offre maFIBRE, inclus offre maFIBRE TV) (5€/mois)	Ce matériel permet d'accéder à un bouquet de chaînes inclus (ex. : TNT) dont certaines en HD, de services TV (replay sur certaines programmes, guide et magazines TV), une sélection d'applications connectées et un catalogue de films.  <u>Selon le matériel dont vous disposez, les caractéristiques sont les suivantes :</u> <u>N7700 décodeur TV</u> Alimentation Bloc d'alimentation externe 12V - 1,6A Dimensions du décodeur 122 x 122 x 30 mm (L x l x h) et dimensions de la télécommande 119,6 x 52,7 x 13 mm (L x l x h) Poids net du décodeur 265 g Température de fonctionnement de 0° à 45°C
et	
2ème Décodeur TV (option pour les Clients disposant d'un Décodeur TV) (5€/mois)	Piles télécommande 2 x AAA 1,5v Consommation : en fonction: 5 W, soit 43,8 kWh / an ; en veille: 4,5 W, soit 39,4 kWh / an ; en veille prolongée: 0,1 W, soit 0,876 kWh / an  <u>N7900 décodeur TV 4K UHD</u> Alimentation Bloc d'alimentation externe 12V - 2A Dimensions du décodeur 150 x 150 x 46 mm (L x l x h) et dimensions de la télécommande 235 x 43 x 15 mm (L x l x h) Poids net du décodeur 420 g - Température de fonctionnement de 10° à 45°C - Piles télécommande 2 x AAA 1,5v Consommation : en fonction : 6 W, soit 52,5 kWh / an ; en veille : 5 W, soit 44 kWh / an ; en veille prolongée : 0,1 W, soit 0,876 kWh / an  <u>N7950 décodeur 4K UHD</u> Alimentation Bloc d'alimentation externe 12V - 1.5A Dimensions du décodeur 130 x 130 x 30 mm (L x l x h) et dimensions de la télécommande 235 x 43 x 15 mm (L x l x h) Poids net du décodeur 220 g - Température de fonctionnement de 10° à 45°C - Piles télécommande 2 x AAA 1,5v Consommation : en fonction : 6 W, soit 52,5 kWh/an ; en veille : 5 W, soit 44 kWh/an ; en veille prolongée : 0,1 W, soit 0,876 kWh/an

	NB : Des matériels complémentaires sont disponibles à l'achat ou à la location par Nordnet (cf. options des Formules maFIBRE)
Installation	L'installation des équipements (mis à disposition dans le cadre d'une location) est à votre charge. Si non encore effectué, vous serez contacté pour planifier l'intervention d'un technicien (installateur mandaté par l'opérateur d'infrastructures en charge de la gestion du réseau fibré). 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 pour profiter de tous les services de votre offre.
Retour des équipements	Les équipements mis à disposition par Nordnet pour la durée de l'abonnement et/ou de l'option le cas échéant doivent être restitués à Nordnet au complet lors d'un éventuel remplacement ou échange de matériel, ou lors de la résiliation de votre offre et/ou option correspondante, dans les conditions définies aux conditions contractuelles applicables. A défaut, une indemnité pourra vous être facturée (montants : <a href="https://www.nordnet.com/corporate/tarifs.php">https://www.nordnet.com/corporate/tarifs.php</a> , rubrique « Matériel »). Le <b>boîtier fibre</b> reste la propriété pleine et entière de l'opérateur d'infrastructures. Cet équipement doit être maintenu en bon état et installé logement ou local du client, tel qu'il l'a été par la personne mandatée par l'opérateur d'infrastructures.

**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 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 en annexe 5 des Conditions contractuelles applicables à l'offre maFIBRE.

Les débits maximum proposés sont disponibles au niveau du boîtier fibre (PTO-ONT) et de la Box Fibre installés au sein de votre logement/local, 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 vos locaux, 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, du Service TV, de téléchargement (montant ou descendant) ; d'usage de la VoIP... Détails disponibles au sein des Conditions contractuelles applicables à l'offre maFIBRE.

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 (cf. Conditions contractuelles applicables à l'offre maFIBRE). Pour toute information complémentaire ou réclamation portant sur les débits, nous vous invitons à joindre notre Service Clients au 3420 (service gratuit + prix d'appel).

### Prix (en €TTC) et durée

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formule Internet maFIBRE : 34€99 TTC/mois</li> <li>▪ Formule Internet maFIBRE+ : 34€99 TTC/mois</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formule Internet maFibre TV : 42€99 TTC/mois</li> <li>▪ Redevance pour copie privée relative au service nPVR : 0.36€/mois</li> <li>▪ VOD (durée et tarifs des locations ou achats affichés sur l'écran TV lors de votre commande)</li> </ul>
---	---

Frais de raccordement standard au réseau fibré inclus (hors frais complémentaires et éventuels frais d'adduction ou de viabilisation de votre logement/local restant à votre charge).

La **Box Fibre** 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), au sein des rubriques Assistance, Tarifs et Conditions contractuelles.

Option 1 <sup>er</sup> Décodeur TV (formule maFIBRE uniquement) (+ 5€TTC/mois / décodeur TV Videofutur)	Cette option est disponible uniquement sur la formule maFIBRE. Ce matériel permet d'accéder au service TV Videofutur dans le cadre de la Formule maFIBRE.
Option « Multi-écrans » Incluant un 2 <sup>ème</sup> Décodeur TV (+ 5€TTC/mois / décodeur TV Videofutur)	Cette option est disponible uniquement aux clients disposant d'un 1 <sup>er</sup> Décodeur TV. Ce matériel permet d'accéder au service TV Videofutur dans le cadre de la Formule maFIBRE.
Option « Super Wi-Fi » (+3€TTC/mois) (non souscriptible postérieurement au 01/04/23)	Cette option inclut la mise à disposition de deux Pods, en vue d'améliorer la stabilité de la connexion Wi-Fi. Ces Pods sont des amplificateurs de signal de la Box Fibre permettant une connexion au réseau dans l'espace de diffusion des Pods via un signal Wi-Fi identique à celui de la Box internet.
Location de CPL par lot de 2 (dans la limite de 6) (+ 2€TTC/mois)	Boîtiers CPL à brancher sur le réseau électrique.
Location d'un téléphone DECT (+ 2€TTC/mois)	Téléphone compatible avec la Box Internet.
Option Achat de Smartphone (+199€ TTC) (10 maximum)	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.
Option « Appels illimités Fixes France » (+ 2€TTC/mois)	Appels illimités vers les fixes de France Métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux.
Option « Appels illimités Fixes France et International » (+ 5€TTC/mois)	Appels illimités vers les fixes de France Métropolitaine et de 46 destinations internationales, hors numéros courts et numéros spéciaux. Détail des destinations : Annexe 2 Grille Tarifaire VOIP des conditions contractuelles applicables.

Option « Appels illimités Fixes et Mobiles France » (+ 5€TTC/mois)	Appels illimités vers les fixes et mobiles de France Métropolitaine, hors numéros courts et numéros spéciaux.
Option « Appels illimités Fixes et Mobiles France et International » (+ 10€TTC/mois)	Appels illimités vers les fixes et mobiles de France Métropolitaine, les fixes de 46 destinations internationales et mobiles aux Etats-Unis, Canada, Chine et Hong-Kong, hors numéros courts et numéros spéciaux. Détail des destinations : Annexe 2 Grille Tarifaire VOIP des conditions contractuelles applicables.
Option Filmo TV	6.99€TTC/mois
Options Bouquets TV (cf. sur <a href="http://www.nordnet.com">www.nordnet.com</a> , rubrique Assistance, Conditions contractuelles, Tarifs)	Bouquet Thématique : 7,90€TTC/mois OCS : 12,99€TTC/mois BeIN SPORTS/ 15€ TTC/mois
Option Presse numérique « Cafeyn » (+9,99€ TTC/mois)	+ 1000 titres de presse accessibles depuis <a href="http://www.cafeyn.co">www.cafeyn.co</a> (sur ordinateur sous Windows, smartphone et tablette sous Android ou iOS).
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, nous vous invitons à consulter le Récapitulatif Contractuel afférent à l'option Suite de sécurité Securitoo.

### Durée, renouvellement

Les offres Internet maFibre sont soumises à une durée d'engagement de 12 mois, à compter de la date de raccordement du logement/local du Client au réseau fibré par l'opérateur d'infrastructures en charge de la gestion du réseau fibré. Les options de services et locations de matériels souscrites dans le cadre des Formules maFIBRE sont soumises par défaut à une durée d'engagement d'un mois, renouvelable chaque mois.

**Si vous êtes un consommateur, un non-professionnel ou un professionnel bénéficiant 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 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 L.221-3 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 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 l'offre ou l'option concernée. 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 toutefois 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. En cas de résiliation anticipée du contrat souscrit (offre ou option), 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 12ème mois de votre engagement. En vertu de l'article L224-33 du code de la consommation, en cas de modification par Nordnet des conditions contractuelles applicables à l'offre maFIBRE, vous disposez d'un délai de 4 mois à compter de la réception de la notification de cette modification, pour procéder à la résiliation sans frais de votre abonnement.

### Caractéristiques à l'attention des utilisateurs finaux handicapés

Si vous êtes sourd, malentendant, sourdaveugle ou aphasique : accédez au service Acceo 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**, et sous réserve d'une utilisation normale du service. Les appels hors forfait et à la consommation sont facturés à la seconde, aux conditions et tarifs disponibles en annexe des conditions contractuelles applicables, selon les destinations appelées. Les appels vers les numéros d'urgence sont automatiquement dirigés vers le centre de traitement d'urgence lié au code postal du logement ou local du Client que vous avez indiqué lors de votre commande pour procéder au raccordement de la Fibre. 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, IP Directions 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 notamment 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 fera l'objet d'une facturation de 20€ TTC.** 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 contractuelles](#) applicables à l'offre.

**Réclamations :** 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 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 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'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 [www.mediateur-telecom.org](http://www.mediateur-telecom.org).