

## Offres Debit Max 30M Triple Play

- 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/>
- Si vous êtes sourd, malentendant, sourdaveugle ou aphasique :  
Acceo, service accessible sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com) ou votre Espace Client.

### Récapitulatif Contractuel

Date : 01/10/2023

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 Radio Debit Max « 30M Triple Play » de Nordnet est accessible (présentés en annexe), ainsi que les opérateurs exploitant les réseaux Radio et les débits maximum atteignables en émission et réception qui leur sont associés, sont consultables sur le document « Territoires et Débits » annexé aux Conditions contractuelles applicables à l'offre, ou en appelant Nordnet au 3420 (service gratuit + prix appel). Cette offre est réservée à un **usage résidentiel**.

La souscription à l'Offre Internet Radio Debit Max « 30M Triple Play » sont réservées aux habitations équipées d'un Kit Radio et pouvant communiquer avec une station radio. Les services ont été activés préalablement à la cession de l'activité d'Alsatis au profit de Nordnet, seules les Options seront activés, dès réception de votre commande complète et valide par Nordnet mais peuvent nécessiter une activation et la transmission d'informations et de documents complémentaires. Le matériel doit être installé et paramétré pour profiter des services dans le cadre de l'Offre Debit Max « 30M Triple Play » fournie.

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 Internet Radio Débit Max 30M Triple Play :

- Accès à Internet par Radio : jusqu'à 30Mb/s (en réception)  
- 5Mb/s (en émission)
- Service TV « VIDEOFUTUR » et Décodeur TV
- Téléphonie fixe par Internet (VoIP) : Appels illimités vers les numéros fixes de France métropolitaine et 50 destinations

Le détail de ces services est consultable sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com), notamment aux rubriques « Assistance » et « Conditions et récapitulatifs contractuels ». 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 aux Offres 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-radio-debit-max>

### Equipements fournis au Client par Alsatis préalablement à la cession des formules d'abonnement à Nordnet (30/09/2023)

Box d'accès à Internet	Modèle : Box Alsatis Innbox E80
Kit radio (mis à disposition)	Matériel, composé : <ul style="list-style-type: none"><li>- d'une Antenne Radio ou ODU (Outdoor Device Unit),</li><li>- d'un boîtier d'alimentation ou IDU (Indoor Device Unit),</li><li>- d'un câble d'alimentation,</li><li>- d'un câble Ethernet RJ45</li></ul>
Décodeur TV	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. Selon le matériel dont vous disposez, les caractéristiques sont les suivantes : <b>N7700 décodeur TV</b> 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 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 <b>N7900 décodeur TV 4K UHD</b> 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 <b>N7950 décodeur 4K UHD</b> 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.
Installation	L'installation du Kit Radio a été réalisée préalablement à la cession par Alsatis.

Retour	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dans le département 11, 21, 25, 31, 58, 70, 71, 85, 89 le Kit Radio doit être restitué à Nordnet lors de la résiliation ou d'un éventuel remplacement.</li> </ul> <p>Les autres 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 d'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 (<a href="https://www.nordnet.com/corporate/tarifs.php">https://www.nordnet.com/corporate/tarifs.php</a>, rubrique « Matériel »). Frais de retours pris en charge par Nordnet.</p>
--------	--

### Débits du service Internet et voie de recours

Le Kit Radio permet d'échanger des données via Internet en profitant de débits pouvant atteindre selon l'Offre choisie, jusqu'à 30 Mégabits par seconde (Mb/s) en réception ; et 5Mb/s en émission.

Pour bénéficier du service Internet, vous devez disposer d'un navigateur Internet et d'un appareil compatible. Les débits maximums proposés sont disponibles et mesurables au niveau du Kit Radio relié à la Box d'accès à Internet. Les débits indiqués correspondent à un usage normal Ils dépendent du territoire concerné et de l'opérateur exploitant le réseau Radio (société qui assure la construction et la maintenance du réseau Radio) qui est susceptible d'imposer certaines restrictions.

Ces débits maximums sont susceptibles de baisser temporairement notamment en période de forte sollicitation, voire de saturation, de l'opérateur exploitant le réseau Radio par l'ensemble des personnes disposant d'un accès auprès du délégataire local ; 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, d'affichage de flux TV, de téléchargement (montant ou descendant) de contenus, de données... Également, si vous disposez du Wi-Fi pour limiter l'altération du débit du fait de l'utilisation de Wi-Fi, il est conseillé d'opter pour des matériels compatibles avec la norme Wi-Fi AC, 80 Mhz ou toute norme supérieure.

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. Vous êtes informés également, que votre service pourrait être suspendu en cas d'usage abusif.

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](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 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](http://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

**L'Offre Internet Radio Débit Max 30M Triple Play : 49,90€/mois**

Si vous disposez d'une box d'accès à Internet, celle-ci 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), onglet « Accès Internet », rubrique « Internet Radio ».

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, consultez le Récapitulatif Contractuel afférent à la Suite de sécurité Securitoo.
Location d'un lot de 2 boîtiers CPL (option : +3€/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.
Téléphonie fixe par Internet vers fixes et mobiles (+ 4€/mois)	Téléphonie fixe par Internet (VoIP) – Appels illimités vers les Fixes et Mobiles de France Métropolitaine & 50 destinations

Chaque nouvel envoi de matériel (hors garantie légale) se verra appliquer des frais de préparation et livraison de 15€.

### Durée, renouvellement, résiliation

L'Offre précitée est soumise à une durée d'engagement de 12 mois, tacitement renouvelable. **Les 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 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-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 résiliation anticipée du contrat souscrit (offre et option) : vous êtes tenu de payer, en une fois, les sommes restant dues jusqu'à la fin 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 Radio, via Acceo, service accessible 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** (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](http://www.nordnet.com), rubrique « Radio »). 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, SEWAN, 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 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](#).