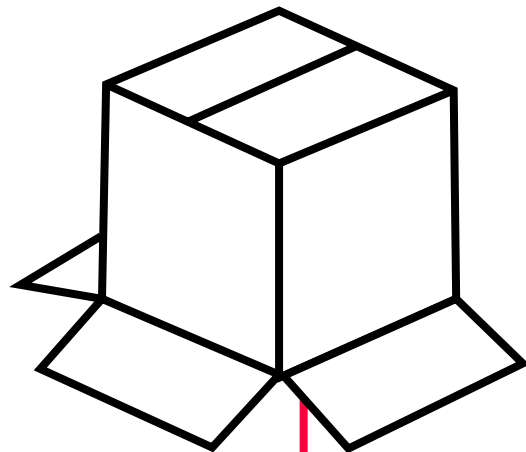


JE DÉMÉNAGE **MA CONNEXION** **INTERNET**



GUIDE PRATIQUE PROPOSÉ PAR

.nordnet.
nos solutions Internet vous ouvrent le monde

EDITO

Si vous avez ce petit guide entre les mains, c'est que vous envisagez de déménager ou que les cartons sont bientôt prêts.

Étape importante dans votre vie, un déménagement peut vite devenir stressant. Délais administratifs à respecter, propriétaire à informer, courrier à transférer, cartons à préparer... mieux vaut ne rien oublier, et surtout pas son fournisseur d'accès à Internet !

Comment rester connecté ? Suis-je éligible à l'ADSL ou à la fibre dans mon nouveau logement ? À quelle connexion puis-je prétendre ? Quels sont les délais de résiliation ?

Nous avons décidé de créer ce guide pratique pour vous aider à rester connecté en toutes circonstances. Rempli de conseils et d'astuces, il est à mettre entre toutes les mains.

Et pour n'oublier aucune étape, une check-list est disponible à la fin de ce guide.

Bon déménagement !

SOMMAIRE

1

**CONNEXION INTERNET :
LES BONNES QUESTIONS À SE POSER
QUAND ON DÉMÉNAGE**

2

**LOCALISATION ET
VITESSE DE CONNEXION**

3

**ZOOM SUR
LES DIFFÉRENTES TECHNOLOGIES INTERNET**

Technologies filaires ADSL/Fibre
Technologies alternatives Satellite/Radio

4

**LES CHOSES À NE PAS OUBLIER
POUR UN DÉMÉNAGEMENT RÉUSSI**

Ma check-list

1 CONNEXION INTERNET : LES BONNES QUESTIONS À SE POSER QUAND ON DÉMÉNAGE

L'anticipation est le maître-mot d'un déménagement réussi. Pour éviter d'arriver dans votre nouveau logement sans avoir résilié votre ancienne offre, ni souscrit à un nouvel abonnement, il va falloir que vous vous posiez les bonnes questions et à temps.
Un objectif : rester connecté !

Tout d'abord, à quelle technologie Internet suis-je éligible dans mon nouveau logement ?

Pour savoir à quelle connexion vous pouvez prétendre, il est important de faire plusieurs tests sur des moteurs d'éligibilité.

Pourquoi plusieurs ? Parce tous ne donnent pas les mêmes résultats et vous pourrez ainsi comparer les réponses pour vous renseigner sur l'offre la plus intéressante. Vous pouvez par exemple réaliser un test d'éligibilité sur

<https://www.nordnet.com/connexion-internet/eligibilite>

Est-ce que mon fournisseur d'accès Internet actuel est disponible dans la ville de mon futur domicile ?

Vous n'avez pas la garantie que votre opérateur sera disponible à votre nouvelle adresse et, même si c'est le cas, le débit Internet changera probablement.

Pour le savoir, il vous suffit de lui demander !

Si mon fournisseur d'accès à Internet n'est pas disponible dans ma nouvelle zone, puis-je résilier mon contrat avant la fin de mon engagement ?

Oui. Pour connaître les conditions de résiliation, reportez-vous sur le contrat que vous avez signé ou sur votre compte client directement sur Internet. En général, dans ce cas précis, aucun frais de résiliation ne vous sera facturé.

NOUVEAU CONTRAT INTERNET Les documents à fournir

- Pièce d'identité
- Justificatif de domicile
- RIB

Et si mon fournisseur est disponible mais propose un débit plus lent, ai-je également la possibilité de résilier sans frais ?

Certains opérateurs sont conciliants mais dans la majorité des cas, vous ne pourrez pas résilier avant la fin de votre engagement, le service étant toujours disponible. N'hésitez pas à appeler le service client de votre fournisseur pour voir directement avec lui.

Comment changer d'offre, transférer ou résilier mon abonnement Internet ?

Lorsque vous déménagez, il n'est pas toujours impératif de résilier votre abonnement. Contactez votre fournisseur pour savoir s'il propose une offre sur votre lieu d'emménagement. A noter que, même si vous déménagez dans la même ville, il est important de vous renseigner. Il existe encore des disparités au niveau des technologies d'accès à Internet.

Si vous changez d'opérateur, vous pouvez conserver votre numéro de téléphone grâce à la portabilité. Pour en savoir plus, renseignez-vous auprès de votre futur opérateur.

Enfin, si vous devez résilier votre abonnement Internet, il vous suffit d'envoyer une lettre avec accusé de réception. À partir de la date de prise d'effet du désabonnement, vous avez environ 15 jours pour retourner votre matériel de connexion.

Dois-je payer pour résilier mon contrat actuel ?

Les opérateurs facturent souvent des frais de résiliation qui tournent aux alentours de 50€. Pour connaître les modalités de votre fournisseur, vérifiez sur votre contrat. Attention, certaines offres possèdent un engagement de 12 ou 24 mois. La règle : pour un engagement de 12 mois, l'intégralité des mensualités restantes est due. Pour un engagement de 24 mois : vous devrez régler l'intégralité des mensualités restantes sur les 12 premiers mois + $\frac{1}{4}$ des mensualités des douze mois suivants.

Et bien sûr, s'il y a une petite période de latence entre votre ancien opérateur et le nouveau, vous pourrez toujours avoir accès à Internet grâce à la 3G/4G mobile sur votre smartphone (en fonction de votre forfait et du réseau mobile disponible), voire même sur votre ordinateur ou votre tablette avec la fonction « partage de connexion ».

**DÉMÉNAGEMENT
M-1**

**Pensez à votre
connexion internet !**

2 LOCALISATION ET VITESSE DE CONNEXION



La France n'a jamais été aussi connectée et pourtant, il existe toujours de nombreux foyers non éligibles à l'ADSL ou à la Fibre. 91% des Français trouvent cette situation gênante (d'après une étude IFOP menée par Nordnet en mars 2017), Internet étant devenu un outil indispensable au quotidien. Un internaute sur deux estime en effet qu'il ne pourrait pas se passer d'Internet plus de deux ou trois jours d'affilée, d'après le dernier Baromètre du numérique réalisé par le Crédoc.

Heureusement, des solutions alternatives à l'ADSL et à la Fibre existent. En France métropolitaine, Internet est disponible en tous points du territoire, soit par voie terrestre (ex. : ADSL, Fibre...), soit par voie aérienne (ex. : Radio, Satellite...). En choisissant la bonne technologie, chaque foyer, entreprise, collectivité peut accéder à une connexion Internet Haut-Débit de qualité.

Focus sur les zones éligibles aux technologies d'accès à Internet en France, d'après le site map.datafrance.info*

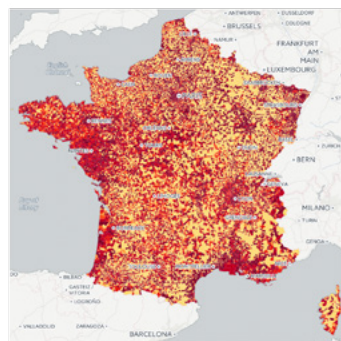
*données 2015, en %



Débit de 3 Méga et +



Débit de 30 Méga et +



Débit de 8 Méga et +



Débit de 100 Méga et +

Pour découvrir ce à quoi vous pouvez prétendre selon votre lieu d'habitation, nous vous recommandons de faire plusieurs tests d'éligibilité afin d'en savoir plus sur les technologies Internet que vous pourrez utiliser.

QUELQUES DÉFINITIONS UTILES

DÉBIT INTERNET

Quantité d'informations numériques transmises par unité de temps.
Pour Internet, le débit se mesure en Mégabit ou Gigabit par seconde.
Il dépend de la zone dans laquelle se situe l'habitation.
On parle de Très Haut-Débit à partir de 30 Mégabits par seconde (30 Mb/s).

DÉBIT EN ÉMISSION (OU DÉBIT ASCENDANT)

Quantité de données transmises de l'ordinateur d'un internaute vers son fournisseur d'accès.

DÉBIT EN RÉCEPTION (OU DÉBIT DESCENDANT)

Quantité de données de l'opérateur vers l'ordinateur de l'internaute.
La vitesse d'un téléchargement dépend du débit de réception.

MÉGA/GIGA

C'est l'unité de mesure du débit Internet : Mégabit ou Gigabit.
On peut aussi voir l'abréviation Mb/s, Mbit/s, Gbit/s.

A ne pas confondre : mégabits et mégaoctets !

BIT (par seconde) : c'est l'unité de mesure de la vitesse.
On parle souvent de Mégabit, soit un million de bits

OCTET : c'est l'unité de mesure de la taille d'un fichier.
Par exemple, un fichier de 12 Méga octets (12 Mo) correspond à 12 millions d'octets.
Sachant qu'un octet = 8 bits. Pour faire simple, si un internaute télécharge à la vitesse de 8 méga bits par seconde, cela signifie qu'il peut télécharger un méga octet en une seconde.

TRAFIC /QUOTA

Il s'agit du volume de données pouvant être échangées dans le mois en fonction du forfait choisi. Cela s'applique notamment pour l'Internet Satellite et les forfaits Internet mobile.

3 ZOOM SUR LES DIFFÉRENTES TECHNOLOGIES INTERNET



INTERNET ADSL

La démocratisation de l'ADSL au début des années 2000 a été une véritable révolution ! Les internautes ont découvert de nouveaux usages grâce à un débit beaucoup plus rapide. L'ADSL est aujourd'hui la technologie Internet la plus répandue en France. Elle s'appuie sur le réseau téléphonique traditionnel, aussi appelé « paire de cuivre », qui relie votre prise murale jusqu'au central téléphonique. C'est ce fil de cuivre qui transporte les signaux de voix (téléphonie) et les signaux numériques IP (Internet). L'ADSL offre des avantages incontestables : rapidité du débit, trafic illimité, nombreux services proposés aux utilisateurs comme le téléphone et la télévision par ADSL ou encore la possibilité de connecter plusieurs appareils multimédia à Internet.

COMMENT INSTALLER L'ADSL ?

Facile à installer, vous pouvez mettre en service vous-même votre connexion ADSL.

En général, les opérateurs vous proposent deux équipements :

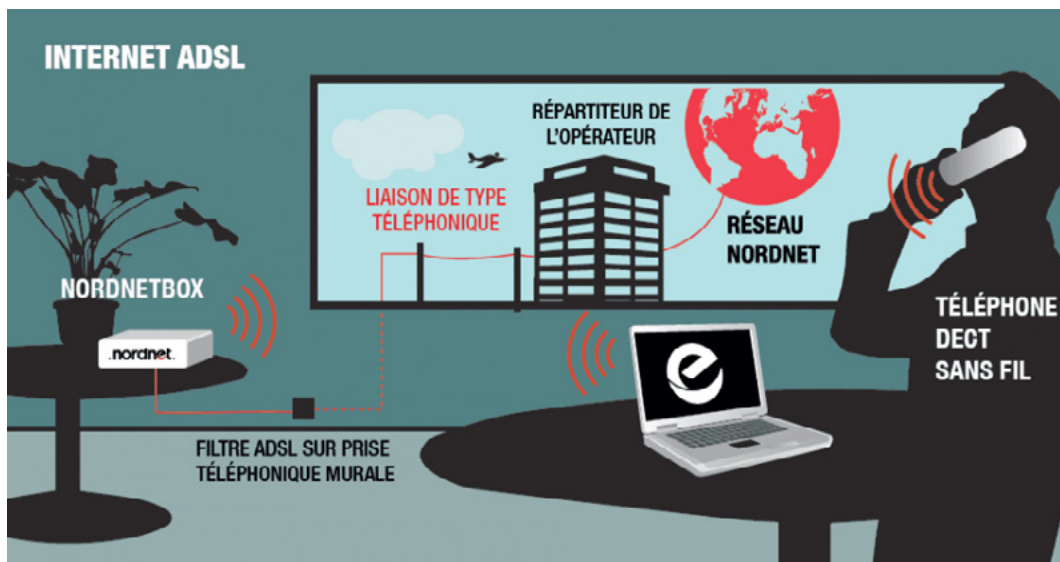
- une box, matériel indispensable pour pouvoir vous connecter et profiter du téléphone par Internet. La technologie des box évolue d'année en année et permet généralement de téléphoner, de connecter simultanément plusieurs appareils avec ou sans fil (Wi-Fi), une imprimante, de partager des fichiers multimédia. . .
- un décodeur TV (certaines box incluent directement le décodeur TV).

ADSL, LES POINTS CLÉS

DÉBIT EN RÉCEPTION : JUSQU'À 20 MÉGA
DÉBIT EN ÉMISSION : JUSQU'À 1 MÉGA
MATÉRIEL : UNE BOX INTERNET, UN
DÉCODEUR TV ET UN TÉLÉPHONE



Plus vous habitez près du répartiteur (situé dans le central téléphonique) et plus le débit est censé être rapide. Mais si le débit n'est pas suffisant (parce que vous êtes un peu trop éloigné du répartiteur par exemple) vous pouvez souscrire à une offre alternative telle que l'Internet Satellite. Celle-ci offrira en effet une connexion plus confortable et efficace.



ET LE VDSL ?

Tout comme l'ADSL, le VDSL s'appuie sur les installations téléphoniques existantes.

Sous réserve que cette technologie soit disponible sur la ligne de l'abonné, elle apporte des débits supérieurs (jusqu'à 50 Méga en réception et jusqu'à 8 Méga en émission).



INTERNET FIBRE

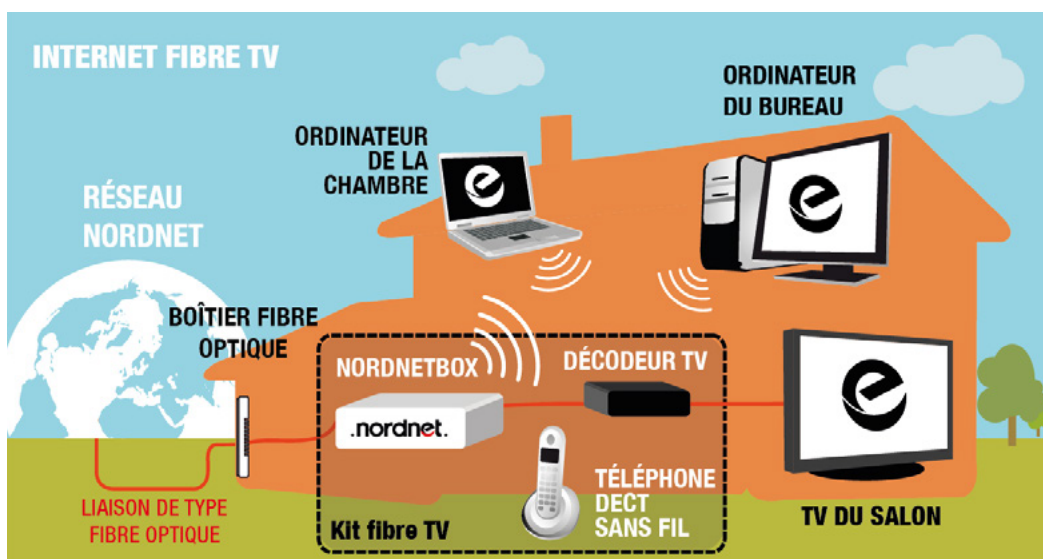
Depuis quelques années, le déploiement de la fibre optique sur le territoire s'accélère, notamment dans le cadre du plan France Très Haut-Débit (www.francethd.fr) initié par le gouvernement en 2013.

Ce plan prévoit la couverture de l'ensemble du territoire en Très Haut-Débit d'ici 2022, soit un débit supérieur à 30 Méga par seconde. 80% des réseaux déployés devraient alors reposer sur la fibre optique.

LA FIBRE OPTIQUE, COMMENT ÇA MARCHE ?

Alors que l'ADSL envoie des signaux électriques via les fils de cuivre de votre ligne téléphonique, la fibre envoie des signaux lumineux dans un câble composé de fils de verre aussi fins et souples qu'un cheveu. De très grandes quantités d'informations circulent en une seconde !

Pouvant aller jusqu'à 1 Giga en réception et jusqu'à 250 Méga en émission, la fibre optique permet d'accéder à des débits nettement supérieurs à ceux de l'ADSL.



FIBRE OPTIQUE, LES POINTS CLÉS

DÉBIT EN RÉCEPTION : JUSQU'À 1 GIGA
DÉBIT EN ÉMISSION : JUSQU'À 250 MÉGA
MATÉRIEL : UNE BOX INTERNET,
ÉVENTUELLEMENT UN BOITIER FIBRE,
UN DÉCODEUR TV ET UN TÉLÉPHONE

COMMENT INSTALLER LA FIBRE ?

Pour bénéficier de la fibre, vous devez habiter dans une zone desservie et vérifier que cette technologie ait bien été déployée dans votre maison ou dans les parties communes de votre immeuble. Si ce n'est pas le cas, il faudra vous renseigner auprès de la mairie pour savoir si la fibre va être déployée et connaître les modalités pour en profiter.



INTERNET SATELLITE

Lorsque vous habitez dans une zone mal desservie par l'ADSL (test d'éligibilité), l'Internet par Satellite est la solution idéale pour profiter des avantages du Haut Débit grâce à une simple parabole

Avec la technologie satellitaire, vous pouvez bénéficier d'Internet, de la télévision et de la téléphonie. La connexion à Internet par Satellite offre généralement un débit jusqu'à 22 Méga (en réception) et inclut un volume fixe de données à échanger chaque mois. Il conviendra simplement de choisir le trafic adapté à ses besoins et à sa consommation.

POURQUOI CHOISIR UN TRAFIC ?

Parce que le flux global de connexion avec le satellite est partagé entre tous les utilisateurs. Avec un trafic fixe, la consommation de chacun est donc régulée pour que tous les utilisateurs bénéficient d'une qualité de service optimale.

COMMENT INSTALLER UNE CONNEXION PAR SATELLITE ?

Deux options :

1. Vous êtes bricoleur.

L'installation de votre parabole est très simple et n'a pas besoin d'être réalisée sur le toit de la maison. Quelques mètres de hauteur suffisent, par exemple sur le pilon de la maison ou même sur un poteau dédié dans le jardin, tant que la vue reste dégagée.

Le « pointage », c'est-à-dire le fait de pointer la parabole vers le satellite, est facilité grâce à un bip qui vous permettra de savoir dès qu'elle est correctement orientée.

2. Vous n'êtes pas bricoleur ou vous n'avez pas le temps.

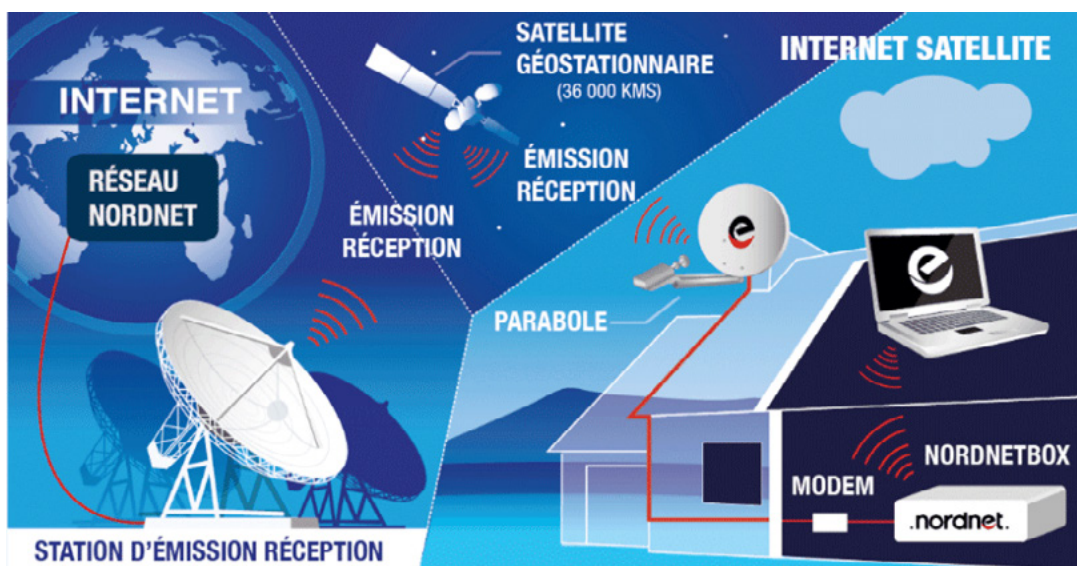
Nous vous conseillons alors de faire appel à un professionnel antenniste pour une prestation d'installation (coût supplémentaire).

INTERNET SATELLITE, LES POINTS CLÉS

DÉBIT EN RÉCEPTION : JUSQU'À 22 MÉGA
DÉBIT EN ÉMISSION : JUSQU'À 6 MÉGA
MATÉRIEL : UNE BOX INTERNET,
UN KIT PARABOLE, UN TÉLÉPHONE
ET UN DÉCODEUR TV



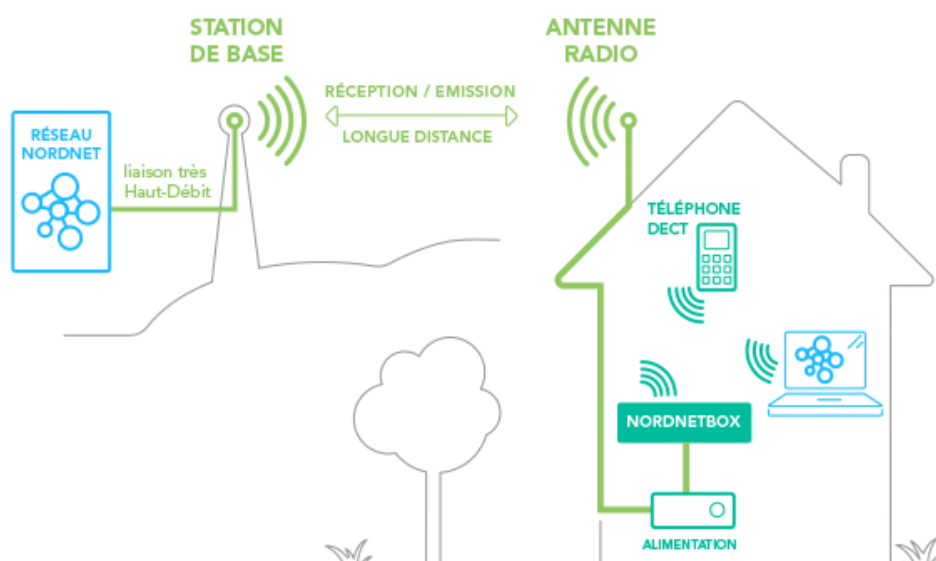
- Pour installer la parabole, il est important de s'assurer que la vue est dégagée. S'il y a de la végétation ou des toitures à foison, la transmission vers le satellite sera plus compliquée.
- L'Internet par satellite n'est pas adapté aux usages nécessitant un temps de réponse rapide (ex. : jeux en ligne). Le temps de latence est un peu plus long qu'avec une connexion ADSL ou avec la fibre.
- L'accès à l'Internet Satellite est facilité par de nombreuses collectivités avec des subventions pouvant aller jusqu'à 400€ ! N'hésitez donc pas à vérifier si vous pouvez en profiter !





INTERNET RADIO

Connaissez-vous la solution de connexion Haut Débit appelée « Internet Radio » ? Bien pratique quand on réside dans une zone non desservie par l'ADSL, cette technologie alternative est basée sur les signaux hertziens, tout comme le poste de radio dans la voiture ! Sous l'appellation « Radio », on recense plusieurs technologies comme le WiMAX, le WifiMax ou encore le LTE (= 4G Fixe). L'utilisateur sera éligible à l'une de ces technologies en fonction de sa zone d'habitation.



COMMENT INSTALLER L'INTERNET RADIO ?

Il est nécessaire d'installer une antenne radio à l'extérieur, sur l'habitation, pour qu'elle communique avec la station radio localisée dans votre zone géographique. Votre opérateur vous fournira également une box compatible pour que vous puissiez surfer sur Internet et téléphoner.



Veillez à ce que la zone soit dégagée (pas de construction ou de végétation) afin d'éviter des interférences ou perturbations entre votre antenne radio extérieure et la station radio.

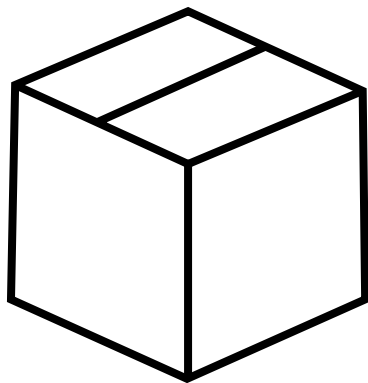
En fonction de la technologie radio à laquelle vous êtes éligible, l'installation pourra être prise en charge par votre délégataire local. Si ce n'est pas le cas et si vous préférez passer par un professionnel, votre opérateur pourra vous fournir les coordonnées d'installateurs.

INTERNET RADIO, LES POINTS CLÉS

	DÉBIT EN RÉCEPTION	DÉBIT EN ÉMISSION
WIMAX	JUSQU'À 10 MÉGA	JUSQU'À 0,5 MÉGA
WIFIMAX	JUSQU'À 18 MÉGA	JUSQU'À 4 MÉGA
RADIO LTE OU 4G FIXE	JUSQU'À 30 MÉGA (TRÈS HAUT DÉBIT)	JUSQU'À 5 MÉGA

MATÉRIEL :
UNE BOX INTERNET, UNE ANTENNE RADIO, UN TÉLÉPHONE ET UN DÉCODEUR TV

**BON
DÉMÉNAGEMENT !**



FRAGILE

DÉMÉNAGEMENT MA CHECK-LIST

POUR NE RIEN OUBLIER



M-3

- J'habite en dehors d'une grande agglomération : prévenir mon propriétaire de mon départ grâce à une lettre avec accusé de réception

M-2

- Contacter l'établissement scolaire de mes enfants si je change de région
- Commencer à faire le tri dans mes affaires

M-1

- J'habite dans une grande agglomération et donc potentiellement en zone tendue* ou possède un appartement meublé : prévenir mon propriétaire de mon départ grâce à une lettre avec accusé de réception
- Choisir mon déménageur ou louer un camion de déménagement
- Je suis seul : contacter un site d'entraide pour trouver des gros bras près de chez moi
- Récupérer des cartons et commencer à les remplir
- Location : planifier un état des lieux de sortie
- Prévenir mon assureur, ma mutuelle, mon fournisseur d'accès à Internet et les administrations (employeur, impôts, sécurité sociale, URSSAF, banque...)
- Consommer les aliments stockés dans mon congélateur

CUISINE

LOURD ! LIVRES

CHAMBRE VETEMENTS

J-15

- Contacter les encombrants ou une association caritative pour donner des affaires
- Demander la réexpédition de mon courrier
- Résilier mon contrat eau, gaz et électricité et demander un raccordement à ma nouvelle adresse
- Signaler le changement d'adresse à mon employeur, ma nounou ou à la crèche
- Penser à faire garder mes enfants le jour du déménagement

JOUR J

- Mettre de côté mes papiers d'identité (passeport, carte d'identité, permis de conduire)
- Débrancher les appareils électriques et les vider avant que les déménageurs arrivent
- Valider les prestations et l'organisation avec les déménageurs (ou les gros bras trouvés près de chez moi !)
- Faire un nettoyage complet pour l'état des lieux de sortie
- Couper l'eau, le gaz et l'électricité

SALON

* Selon la loi ALUR (loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové), 28 agglomérations françaises sont classées en zones tendues. Il s'agit des zones dans lesquelles le marché immobilier est tendu, c'est-à-dire là où l'offre de logements est insuffisante. Ainsi les locataires peuvent bénéficier d'un préavis de départ réduit à 1 mois au lieu de 3 mois. Parmi les villes concernées : Ajaccio, Annecy, Arles, Bastia, Bayonne, Beauvais, Bordeaux, Draguignan, Fréjus, Genève-Annemasse, Grenoble, La Rochelle, La Teste-de-Buch - Arcachon, Lille, Lyon, Marseille - Aix-en-Provence, Meaux, Menton-Monaco, Montpellier, Nantes, Nice, Paris, Saint-Nazaire, Sète, Strasbourg, Thonon-les-Bains, Toulon, Toulouse.

UN RENSEIGNEMENT ?



CONTACTEZ-NOUS AU
3420
OU RENDEZ-VOUS SUR
WWW.NORDNET.COM

.nordnet.