

# Conditions Générales Internet ADSL France

## Version du 17 mai 2011

### ARTICLE 1. OBJET ET PREAMBULE

NordNet est une société de droit français fournisseur de produits et services dans le domaine de l'Internet (fourniture d'accès au réseau Internet, distribution de solutions de sécurité informatique, enregistrement et gestion de noms de domaine, solutions de référencement et d'hébergement de sites).

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles, d'une part NordNet vous fournit le Service d'accès à Internet par ADSL visé dans l'offre du contrat à laquelle vous avez souscrit, et d'autre part, Vous accédez et utilisez ce Service.

### ARTICLE 2. DEFINITIONS

Les termes et expressions suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné ci-dessous s'ils apparaissent avec leur première lettre en majuscule, qu'ils soient au singulier ou au pluriel dans le présent Contrat y compris dans l'article 1, ou dans tout autre document émanant de NordNet relatif à l'objet du Contrat :

**Abonnement** : formule d'abonnement incluant le Service d'accès à l'Internet ADSL et d'autres Services Associés.

**ADSL** : Asymmetric Digital Subscriber Line, ligne numérique asymétrique d'abonné, permettant d'avoir un accès haut débit au réseau Internet, le débit en download (ou débit descendant : transfert d'informations vers le poste du Client) étant plus important que le débit en upload (ou débit montant : transfert d'informations à partir du poste du Client).

**Club VIP 59/62** : sous réserve que la ligne support ADSL soit localisée dans le Nord-Pas de Calais, le Client pourra se voir proposer par NordNet de tenter de gagner des invitations pour des événements organisés par ses partenaires régionaux.

**Contrat** : les présentes Conditions Générales et les Conditions Particulières applicables, ainsi que toute condition spécifique visée sur le bon de commande (aussi appelé formulaire d'abonnement ou formulaire d'inscription), de quelque forme qu'il soit, disponible par quelque canal que ce soit, et sur le Site NordNet rubrique « Nos Offres ».

**Eligibilité de la ligne téléphonique** : mesure de la capacité d'une ligne téléphonique à accepter un débit ADSL maximum. Cette mesure peut varier en fonction de la qualité de la ligne téléphonique et notamment de la distance de l'équipement du Client au central téléphonique, et de l'infrastructure. La mesure peut enfin varier en fonction du nombre de lignes téléphoniques connectées à l'ADSL sur la zone géographique du Client.

**Identifiant(s)** : terme qui désigne d'une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe, Vous permettant de vous identifier et de vous connecter au Service d'accès à Internet et de bénéficier du Service. Les Identifiants comprennent le login et le mot de passe de connexion, le login et le mot de passe de messagerie.

**Internet** : réseau de plusieurs serveurs reliés entre eux et dont la localisation se situe en divers lieux géographiques à travers le monde.

**Kit de connexion** : CD-Rom d'installation contenant divers logiciels, permettant la connexion Internet sur le micro-ordinateur du Client.

**NordNet** : société qui fournit le service d'accès à Internet « Internet ADSL France », ainsi que les Services

Associés à la formule d'abonnement et les Options qui peuvent être choisies par Vous.

**Options** : service(s) supplémentaire(s) éventuellement choisi(s) par Vous afin de compléter votre Abonnement et consistant en une Option « Installation à domicile » (NordNet procède à l'installation de votre Modem/routeur à domicile gratuitement et uniquement pour les installations réalisées dans les départements du Nord et du Pas-de-Calais), une Option « Matériel » (location de matériels, tels que clé USB Wi-Fi, permettant de relier plusieurs micro-ordinateurs au réseau, location de modem/routeur ethernet ou de la NordNet box) et d'autres Options telles notamment que le Securitoo AntiVirus Firewall,. Toutes les Options souscrites sont soumises au respect des conditions contractuelles auxquelles elles renvoient. Par exception, les clauses « souscription », « tarif, paiement », « durée » et « résiliation » desdites conditions contractuelles, ce sont les clauses des présentes conditions qui sont applicables.

**Publipostage** : envoi en nombre de courriels (n'étant pas considéré comme du Spamming), en vue, le plus souvent, d'informer ou de promouvoir un produit ou un service, autrement appelé publipostage électronique ou courrieling (e-mailing).

**Réseau téléphonique commuté (RTC)** : réseau dans lequel un poste téléphonique est relié à un central téléphonique par une paire de fil de cuivre (boucle locale).

**Service** : l'ensemble des services prévus dans votre Abonnement Internet ADSL France.

**Service d'accès à Internet** : service de connexion entre votre micro-ordinateur et le centre serveur de NordNet, fourni par NordNet, Vous permettant de vous connecter au réseau Internet.

**Services Associés** : services inclus dans votre Abonnement et vous permettant, à titre d'exemple, d'utiliser la VOIP, de communiquer par un système de messagerie électronique, de disposer d'un espace de stockage pour vos pages personnelles, de télécharger des fichiers et logiciels, de bénéficier d'un logiciel de Contrôle Parental, sur demande de votre part et, sous réserve que la ligne support ADSL soit localisée dans le Nord-Pas de Calais, de recevoir la newsletter « Fil d'info » consacrée aux loisirs régionaux.

**Site NordNet** : serveur Internet de la société NordNet ayant l'adresse [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com).

**Spamming** : selon la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés), il s'agit de l'envoi massif, et parfois répété, de courriers électroniques non sollicités, à des personnes avec lesquelles l'expéditeur n'a jamais eu de contact et dont il a capté l'adresse électronique de façon irrégulière.

**Téléphonie par ADSL ou Voix sur IP ou VoIP** : service permettant au Client de se raccorder au réseau de téléphonie sur IP, d'émettre des appels vers les destinations identifiées et/ou opérateurs compatibles à l'aide d'un téléphone relié au matériel et de recevoir des appels téléphoniques émis via les opérateurs disposant d'un réseau compatible, dans les conditions et selon les modalités définies par NordNet au sein des présentes et/ ou de l'offre d'abonnement au Service.

**Test d'Eligibilité ADSL** : service permettant de Vous renseigner sur la possibilité qu'offre votre ligne téléphonique de bénéficier d'un Service d'Accès Internet par ADSL de NordNet. Le débit alors supporté dépendra de la qualité de votre ligne téléphonique.

**Vous ou le Client** : personne physique ou morale s'étant identifiée et abonné à l'Internet ADSL France de NordNet. L'inscription se fait par la signature d'un bon de commande par Vous, ou tout autre canal de vente, et notamment par voie électronique.

**Zone géographique** : zone du territoire français métropolitain au sein de laquelle le Service d'accès à l'Internet ADSL France est rendu disponible en fonction de la technologie concernée, des adaptations techniques du réseau et de la configuration technique.

**Wi-Fi** : technologie standard de raccordement au réseau ADSL sans fil.

### **ARTICLE 3 – FORMULES D'ABONNEMENT PROPOSEES**

NordNet Vous propose les formules d'Abonnement à l'Internet ADSL France suivantes :

- Confort : sous réserve que Vous disposiez d'un abonnement au service téléphonique commuté pendant l'exécution du Contrat, cette formule comprend notamment le Service d'accès à Internet et un service de VOIP comportant un forfait illimité pour les appels vers la France Métropolitaine (hors numéros spéciaux et mobiles et dans les conditions spécifiées dans les présentes Conditions Générales et/ou sur le Site NordNet),
- Essentiel : sous réserve que Vous disposiez d'un abonnement au service téléphonique commuté pendant l'exécution du Contrat, cette formule comprend notamment le Service d'accès à Internet et un service de VOIP (facturation en fonction de votre consommation selon des tarifs définis au sein des présentes Conditions Générales et/ou sur le Site NordNet),
- Prestige : cette formule comprend notamment le Service d'accès à Internet et un service de VOIP comportant un forfait illimité pour les appels vers la France Métropolitaine (hors numéros spéciaux et mobiles et dans les conditions spécifiées dans les présentes Conditions Générales et/ou sur le Site NordNet). Vous êtes informés qu'un abonnement au service téléphonique commuté est nécessaire au moment de la souscription au Service, et qu'en souscrivant au Service, Vous donnez mandat à NordNet de résilier votre abonnement à ce service téléphonique.

Vous êtes informés que le service de VOIP n'est accessible qu'à condition que Vous utilisiez la NordNet Box proposée à la location par NordNet.

En outre, dans le cadre du Club VIP et sous réserve que la ligne support ADSL soit localisée dans le Nord-Pas de Calais, NordNet pourra Vous proposer de tenter de gagner des invitations pour participer à des événements organisés par ses partenaires régionaux.

### **ARTICLE 4. SOUSCRIPTION AU SERVICE**

#### **4.1 Validité de l'offre**

Les offres NordNet sont valables tant qu'elles apparaissent sur le site [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com) et resteront valables tant qu'elles y seront présentes, à moins qu'une durée spécifique ne soit précisée sur le Site NordNet dans le descriptif de l'offre, ou sur le bon de commande pour les commandes hors ligne.

#### **4.2 Application des Conditions Générales et des Conditions Particulières**

Toute souscription à une formule d'abonnement est subordonnée au respect des présentes Conditions Générales et des éventuelles Conditions Particulières applicables.

Vous vous engagez à prendre connaissance et à accepter les Conditions Générales et Particulières avant tout souscription ou modification d'un Abonnement ou d'une Option.

Les Conditions Générales et Conditions Particulières prévalent sur toutes conditions générales, particulières ou, tout autre document que Vous auriez pu nous transmettre.

Par ailleurs, nous Vous rappelons que les Options auxquelles vous avez éventuellement souscrit (notamment l'Antivirus Firewall, ou les options portant sur le Matériel) sont soumises à des Conditions contractuelles distinctes des présentes Conditions Générales applicables à l'Abonnement Internet ADSL France.

#### **4.3 Conditions de souscription**

Le Service est réservé pour une utilisation en France métropolitaine. En cas de déménagement hors de la France métropolitaine, vous devrez procéder à la résiliation dans les conditions prévues à l'article « Durée du contrat et résiliation ».

Le bénéfice de la formule d'abonnement et des Options souscrites Vous est personnel. Vous ne pouvez les céder ou les transmettre de quelque manière que ce soit sans l'accord écrit et préalable de la société NordNet.

Vous attestez être une personne majeure et disposer de la capacité nécessaire à la conclusion et à l'exécution du présent Contrat.

#### **4.4 Souscription par un prestataire**

Vous pourrez souscrire au Contrat par l'intermédiaire d'un prestataire. Dans ce cas, le prestataire sera considéré par NordNet comme votre mandataire.

### **ARTICLE 5. DROIT DE RETRACTATION**

En application des articles L.121-20-1 et suivants du Code de la consommation, Vous pourrez, si Vous êtes un consommateur, exercer votre droit de rétractation dans un délai de sept (7) jours francs à compter de la date de signature du bon de commande, ou de la validation de votre commande par tout autre moyen autorisé par NordNet.

En cas de location d'un Modem/routeur concomitamment à la souscription au Service, le délai de rétractation court à compter de la signature de votre bon de commande et non à compter de la réception du modem.

La rétractation devra être demandée à NordNet, par lettre recommandée avec accusé de réception, mentionnant vos coordonnées complètes, le service souscrit ainsi que votre login de connexion.

Toutefois, Vous ne pourrez pas exercer votre droit de rétractation si Vous utilisez le Service d'accès au réseau Internet proposé par NordNet avant la fin du délai de sept (7) jours francs visé ci-dessus (article L.121-20-2 du Code de la consommation).

### **ARTICLE 6. INFORMATIONS ET COORDONNEES**

Vous vous engagez à fournir à NordNet des informations actuelles, complètes, exactes et à maintenir ces informations à jour qu'il s'agisse de vos informations bancaires notamment en cas de paiement par prélèvement automatique, de vos coordonnées ou toute autre information utile à l'exécution de ce Contrat.

Toute modification d'une de ces informations devra être notifiée à NordNet dans les plus brefs délais.

A défaut d'informations et/ou de coordonnées exactes, notamment bancaires, il est probable que NordNet ne puisse pas ou plus fournir tout ou partie du Service et se réserve le droit de bloquer le Service et/ou résilier le Contrat dans les conditions prévues aux articles « Blocage » et « Durée du Contrat et résiliation ».

En cas de déménagement, Vous vous engagez à en avertir NordNet dès que possible, et dans tous les cas avant le déménagement/transfert effectif de votre ligne. Vous pourrez demander à bénéficier du Service dans les conditions prévues à l'article « Déménagement ».

## **ARTICLE 7. ACTIVATION DU SERVICE**

### **7.1 Généralités**

Le Service est accessible à partir de votre micro-ordinateur connecté à un réseau de télécommunications compatible avec le Service d'accès à Internet. Votre micro-ordinateur doit répondre à la configuration minimale visée sur la documentation de votre matériel.

Les protocoles de communication utilisés sont ceux en usage sur Internet.

Vous êtes responsable de l'installation des équipements de terminaison nécessaires au bon fonctionnement du Service tels que modem, cordons, filtres, etc. selon les spécifications fournies par NordNet, à moins que Vous n'ayez souscrit à l'Option « Installation à domicile » proposée par NordNet (accessible uniquement dans le cas d'installations réalisées dans les départements du Nord et du Pas-de-Calais, sur demande auprès de NordNet).

Dans le cadre de l'Option « Installation à domicile », Vous vous obligez à donner à NordNet ou ses sous-traitants un accès aux prises téléphoniques et aux micro-ordinateurs et serveurs concernés par le Contrat aux heures fixées d'un commun accord entre les Parties. A défaut d'accès, NordNet ne pourra procéder à l'installation.

Si Vous utilisez du matériel loué ou mis à disposition par NordNet dans le cadre du Service, Vous devrez utiliser les logiciels de connexion et de navigation fournis par NordNet dans le Kit de connexion.

L'utilisation de logiciels fournis par NordNet implique l'acceptation des éventuelles conditions de licence d'utilisation qui accompagnent le Kit de connexion. A ce titre, Vous vous engagez à respecter les modalités d'utilisation des logiciels présents dans le Kit de connexion.

Si Vous utilisez un autre matériel, l'installation du matériel, des logiciels et de la connexion relèvent de votre responsabilité. Vous pouvez toutefois contacter NordNet pour vérifier auprès de l'assistance technique, la compatibilité de ces éléments avec le Service. En tout état de cause vos micro-ordinateur(s) et/ou modem-routeur doivent répondre aux caractéristiques visées sur le site NordNet.

Une fois le matériel et les logiciels de connexion installés et éventuellement paramétrés, l'accès au Service est possible grâce aux Identifiants qui Vous ont été communiqués par NordNet à savoir identifiant de connexion, mot de passe de connexion, identifiant de messagerie, adresse de messagerie, mot de passe de messagerie.

NordNet se réserve en tout état de cause la possibilité, y compris si le Test d'Eligibilité est positif, de ne pas donner suite ou de décaler la mise à disposition du Service si celle-ci est de nature à ne pas être effectuée dans des conditions satisfaisantes pour Vous, ou les clients déjà raccordés.

NordNet Vous en informera dans les quinze (15) jours suivant la réception de votre commande.

A défaut de livraison dans un délai de trente (30) jours, qu'il s'agisse de la souscription au Service ou de la modification de votre Contrat dans le cadre d'une migration, Vous pourrez résilier votre Contrat et demander le remboursement des sommes payées d'avance.

## **7.2 Périodes de gratuité ou offres d'essais**

Si Vous avez bénéficié d'une période de gratuité ou d'une offre d'essai, le service offert ne sera maintenu qu'à condition que Vous ayez donné votre accord pour sa poursuite à titre payant. A défaut d'accord de votre part, le service offert sera interrompu à l'issue de la période de gratuité.

## **7.3 Déménagement**

En cas de déménagement, Vous pourrez demander à bénéficier du Service à votre nouvelle adresse sous réserve de la compatibilité matérielle et de l'Éligibilité de votre nouvelle installation. Des frais de mise en service (d'un montant de 59€) pourront Vous être facturés par NordNet.

A cette occasion, NordNet pourra Vous conseiller toute modification de votre Abonnement ou du matériel qui vous est loué ou mis à disposition, afin de Vous permettre de continuer à bénéficier du Service.

Dans le cadre de votre déménagement (à l'exclusion du transfert provisoire de votre ligne), en cas de changement d'adresse dans une zone où NordNet est dans l'impossibilité technique d'offrir le Service ou en cas de refus de changement de votre Contrat en cours avant le déménagement tel que conseillé par NordNet, le Contrat devra être résilié par Vous dans les conditions fixées à l'article « Durée du Contrat et résiliation », par simple notification adressée à NordNet par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Au-delà d'un (1) changement d'adresse par période de douze (12) mois consécutifs, les frais afférents au changement d'adresse Vous seront facturés conformément aux tarifs applicables à la date d'entrée en vigueur de la modification. Les tarifs en vigueur sont librement consultables sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com) ou disponibles sur simple demande auprès de NordNet.

## **7.4 Modification du numéro de téléphone**

Pour les offres Essentiel et Confort, en cas de modification du numéro de téléphone de la ligne utilisée pour le Service, Vous devrez en avvertir au préalable NordNet.

Au-delà d'une (1) modification du numéro de téléphone par période de douze (12) mois consécutifs, la modification pourra Vous être facturée conformément aux tarifs en vigueur à la date de la modification. Les tarifs en vigueur sont librement consultables sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com) ou disponibles sur simple demande auprès de NordNet.

## **ARTICLE 8. ACCES AU SERVICE**

### **8.1 Conditions d'accessibilité**

L'accès au Service est ouvert sous réserve des conditions cumulatives suivantes :

- L'accès au Service est conditionné à l'Éligibilité de votre ligne téléphonique.
- L'accès au Service est subordonné à la localisation du Client dans une Zone géographique permettant le raccordement à l'ADSL, et à la souscription d'un Abonnement Internet ADSL France.
- L'accès au Service nécessite également la compatibilité technique du modem et/ou des accessoires avec votre ligne téléphonique et votre micro-ordinateur. Pour ce faire, votre micro-ordinateur doit répondre aux caractéristiques spécifiées par le constructeur du modem et/ou des accessoires, et/ou spécifiées par NordNet si Vous utilisez un modem fourni par NordNet.

La compatibilité technique du modem avec les caractéristiques techniques de la Zone géographique s'apprécie au jour de la conclusion du présent Contrat, en fonction des caractéristiques de vos

équipements, de l'infrastructure de la ligne téléphonique utilisée pour la connexion Internet, et des informations que Vous fournissez. NordNet ne pourra, en aucun cas, être tenue responsable d'une incompatibilité technique liée à la fourniture d'informations erronées par le Client.

- L'accès au service doit être réalisé à partir de la ligne téléphonique que Vous avez déclarée lors de votre souscription au Contrat comme ligne support ADSL.

Vous avez la possibilité de Vous connecter à partir d'une autre ligne ADSL non dégroupée.

Toutefois, dans ces conditions, NordNet Vous informe que Vous pouvez rencontrer des difficultés sérieuses lors de la connexion ou même une impossibilité de Vous connecter ou d'utiliser l'ensemble des fonctionnalités du Contrat, et en particulier la VOIP, liées notamment à la compatibilité entre votre matériel et la ligne ADSL à partir de laquelle Vous souhaitez Vous connecter. NordNet ne pourra être tenue pour responsable de ces difficultés.

Vous êtes informé que l'installation du Service peut écraser la ligne ADSL pré-existante.

## **8.2 Abonnement téléphonique**

- Pour les formules Confort et Essentiel, Vous devez disposer d'un abonnement au Réseau téléphonique commuté et maintenir en service la ligne téléphonique déclarée lors de votre souscription au Contrat pendant la durée du Contrat. Le numéro de téléphone peut être modifié sous réserve d'en avertir NordNet comme prévu à l'article « Modification du numéro de téléphone ».

- Pour l'offre Prestige, Vous devez disposer d'un abonnement au Réseau téléphonique commuté au moment de la souscription au Service.

Cependant, en souscrivant au Service, Vous donnez mandat à NordNet d'agir en votre nom et pour votre compte aux fins de résilier l'abonnement au Réseau téléphonique commuté auprès de votre opérateur.

Le mandat ainsi donné à NordNet vaut également demande de portabilité du numéro d'appel qui Vous a été attribué dans le cadre de votre abonnement au Réseau téléphonique commuté, dans les conditions prévues à l'article « Portabilité des numéros fixes ».

Vous êtes informés que la souscription au Service ne vaut toutefois pas mandat de résilier les services d'accès à Internet éventuellement supportés par votre ligne téléphonique, lesquels doivent faire l'objet d'une résiliation auprès des opérateurs concernés à votre initiative.

La résiliation de l'abonnement au Réseau téléphonique commuté prend effet le jour du portage effectif du numéro.

NordNet attire votre attention sur le fait qu'une fois votre abonnement au Réseau téléphonique commuté résilié, Vous ne pourrez téléphoner qu'en utilisant le service VOIP de NordNet, sous réserve de disposer d'une NordNet Box.

## **8.3 Modem/Routeur**

Pour pouvoir accéder au Service, vous devez utiliser un modem/routeur dont les caractéristiques peuvent varier selon que vous souhaitez bénéficier ou non de la VOIP et du Wi-fi.

Aussi, NordNet vous propose à la location :

- un Modem/routeur Ethernet (tarif accessible sur le site [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com))
- un Modem/routeur Wi-Fi NordNet Box (tarif accessible sur le site [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com))

Vous êtes informé qu'en cas d'utilisation du Modem/routeur Ethernet que NordNet propose à la location, vous ne pourrez, pour des raisons de compatibilité technique, bénéficier ni de la Téléphonie IP ni du Wi-fi, ces services étant accessibles uniquement en utilisant le Modem/routeur NordNet Box.

De même, la VOIP n'est pas accessible en cas d'utilisation de votre propre matériel.

Vous êtes informé que dans le cadre de la lutte contre le spam, le port 25 est fermé sauf demande contraire de votre part.

## **ARTICLE 9. DEBIT**

L'Internet ADSL France vous offre un accès haut débit mutualisé qui peut atteindre, selon l'Éligibilité de votre ligne téléphonique jusqu'à 20 méga bits en réception et 1 méga bits en émission.

Les débits maximums proposés dans le cadre du Service ne sont qu'indicatifs dans la mesure où ils seront fonction de l'Éligibilité de la ligne téléphonique utilisée pour la connexion ADSL, de la Zone géographique dans laquelle Vous êtes et du nombre d'utilisateurs connectés simultanément sur ce même secteur géographique.

De plus, Vous êtes informé du fait que la tranche de débit maximum fournie par NordNet sera fonction des résultats du Test d'Éligibilité.

## **ARTICLE 10. MAINTENANCE**

### **Article 10.1 – Maintenance**

NordNet, comme ses partenaires, peut être amenée à interrompre le Service ou une partie du Service pour des raisons de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du Service et des matériels. Vous serez prévenu dans la mesure du possible, et sous réserve du caractère urgent de l'opération, au minimum trois (3) jours à l'avance par une information personnelle ou, à tout le moins, par information sur le site [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com), à partir duquel votre espace abonné est accessible.

NordNet s'engage également à assurer, sans supplément de prix, la maintenance évolutive des matériels et logiciels afin de conserver un niveau équivalent entre lesdits matériels et logiciels et l'état de la technique.

NordNet précise que ces modifications et changements ne remettent pas en cause les fonctionnalités desdits services et matériels et n'entraînent pas d'augmentation du prix du Service.

NordNet vous rappelle que Vous avez la possibilité de lui indiquer par courriel les caractéristiques auxquelles Vous subordonnez votre engagement.

Sauf exception expressément prévue par NordNet au présent Contrat, ces interruptions pour maintenance n'ouvriront droit à aucune indemnité et la connexion sera rétablie dans les plus brefs délais.

### **Article 10.2 – Interruption**

Pour des raisons indépendantes de la volonté de NordNet, l'accès à Internet est interrompu environ une fois par vingt quatre (24) heures pendant un très bref délai. Le moment de cette brève interruption ne peut être déterminé à l'avance.

Si Vous êtes connecté au moment de cette interruption, il Vous suffit de relancer la connexion, ou cliquer sur l'icône de « rafraîchissement » de votre page actuelle afin de régénérer votre connexion.

## **ARTICLE 11. IDENTIFIANTS**

Les Identifiants sont personnels et confidentiels. Vous êtes responsable de la garde et de l'utilisation des Identifiants que NordNet vous a transmis.

Le matériel de connexion ainsi que les Identifiants permettent notamment de vous connecter à Internet et d'accéder à votre boîte aux lettres électronique.

Après votre acceptation expresse formulée notamment par le biais de votre bon de commande, les Identifiants pourront être transmis à votre prestataire, sous votre responsabilité, afin de faciliter l'installation et la mise en place du Service par ce dernier.

**ATTENTION :** Les Identifiants Vous étant personnels, nous Vous invitons à en demander la modification auprès de NordNet dès la mise en service effectuée.

En cas de perte ou de vol d'un des éléments composant vos Identifiants, Vous devez en informer NordNet dans les meilleurs délais. Par mesure de sécurité, NordNet en fera l'annulation immédiate.

Vous devez cependant confirmer cette information à NordNet par écrit dans les plus brefs délais.

En cas d'utilisation détournée ou non autorisée de vos Identifiants par un tiers, votre responsabilité ne sera dégagée à l'égard de NordNet qu'à compter de l'information faite auprès de NordNet.

Vos nouveaux Identifiants Vous seront transmis par courrier dans un délai de trois (3) jours ouvrés (délai de La Poste exclu).

Si Vous souhaitez modifier vos Identifiants, Vous devrez présenter une demande par écrit à NordNet. Vous pouvez préciser dans votre courrier le mot de passe que Vous souhaitez avoir. Si celui-ci est disponible, il vous sera alors attribué. Vos nouveaux Identifiants Vous seront alors transmis par courrier.

La modification de vos Identifiants est réalisée gratuitement dans la limite d'une modification par mois.

Chaque client dispose d'un accès personnalisé. Cet accès doit être utilisé dans le cadre du cercle de famille ou dans un cadre professionnel limité. Dans ces conditions, et sauf dérogation écrite et préalable, il est donc interdit d'établir plusieurs connexions simultanées, c'est-à-dire d'utiliser les mêmes Identifiants sur plusieurs lignes distinctes au même moment et/ou à des intervalles de temps se chevauchant pour établir la connexion d'au moins deux (2) ordinateurs.

Toute consommation constatée dans ce cadre entraînera la facturation à l'heure de toutes les communications pendant la durée de l'infraction constatée en plus du forfait applicable. Le tarif appliqué sera de 2,70 euros l'heure, toute heure commencée étant due. De plus, NordNet pourra suspendre votre accès au Service.

La réactivation de l'accès suspendu de ce fait pourra être facturée dix (10) euros et NordNet se réserve le droit d'appliquer les tarifs en vigueur au jour de la réclamation.

## **ARTICLE 12. COURRIER ELECTRONIQUE**

### **12.1. Adresses électroniques**

NordNet met à votre disposition une adresse électronique qui est définie de la manière suivante : [login@nordnet.fr](mailto:login@nordnet.fr). Cette adresse vous est communiquée personnellement lors de l'envoi de vos Identifiants de messagerie.

Vous pouvez demander la création d'adresses électroniques supplémentaires directement en ligne sur le site [www.nordnet.fr](http://www.nordnet.fr), au sein de votre espace abonné, ou en contactant NordNet comme indiqué à l'article « Notifications ».

Au-delà de cinq (5) adresses électroniques supplémentaires, NordNet pourra vous demander une participation financière (tarification disponible sur simple demande auprès des services de NordNet).

Pour ces adresses supplémentaires Vous êtes libres de déterminer le nom composant l'adresse électronique, à moins que le nom choisi ne soit déjà utilisé par un autre internaute. Par ailleurs, NordNet se réserve le droit de ne pas octroyer une adresse électronique si elle porte atteinte à l'ordre public français ou étranger, aux droits d'autrui ou aux droits ou à l'image de NordNet. Toutefois, NordNet ne sera pas tenue de réaliser une quelconque vérification à ce titre. S'il est notifié à NordNet que le nom que Vous avez choisi est illicite, contraire à l'ordre public ou aux réglementations applicables, NordNet, dès lors qu'elle ne peut raisonnablement douter du bien-fondé ou de l'exactitude de la notification, se réserve le droit de bloquer l'accès à l'adresse concernée sans préavis ni indemnité.

L'attribution d'une adresse électronique demandée ne prive pas NordNet de son droit de la bloquer ultérieurement à l'occasion d'une vérification de sa part.

Si, dans les cas évoqués ci-dessus, NordNet bloque ou supprime l'adresse de courrier électronique concernée, elle ne sera redevable à votre égard, d'aucun dédommagement.

Vous êtes informé qu'une adresse électronique peut s'avérer indisponible en cours de contrat si NordNet change de nom notamment en cas de rapprochement avec un fournisseur d'accès à Internet existant. Dans ce cas, outre le changement du nom du fournisseur d'accès, Vous pouvez également être obligé de changer la partie de l'adresse précédent le @.

## **12.2. Consultation de votre courrier électronique**

Vous disposez de plusieurs moyens de consulter vos messages. Ces moyens ne sont pas reliés entre eux. Ainsi, lorsque vous consultez vos messages à partir du service « Votre messagerie », ils sont automatiquement téléchargés sur « Votre messagerie » et Vous ne pourrez pas les visualiser sur votre boîte aux lettres électronique lors d'une connexion à partir de votre micro-ordinateur.

### *12.2.1 Consultation à partir de « Votre messagerie »*

NordNet met à votre disposition un service en ligne de messagerie appelé « Votre messagerie ». Ce service Vous permet de consulter vos courriers électroniques, depuis tout ordinateur connecté à Internet et équipé d'un navigateur et ce quel que soit l'endroit où il se trouve.

Pour se faire, il Vous suffit de Vous connecter à l'aide de vos Identifiants, dans la rubrique « Votre messagerie » du Site NordNet.

Vous êtes informé du fait que tout dossier créé dans le cadre du service « Votre messagerie » n'apparaîtra pas dans les autres logiciels ou services en ligne de messagerie électronique que Vous pourriez utiliser.

Les limites relatives à la capacité de stockage sur le serveur, à la taille des messages en émission ou réception sont celles définies dans le cadre des articles ci-dessous.

### *12.2.2 Consultation de votre boîte aux lettres électroniques à partir du système de réception de votre micro-ordinateur*

Vous devez paramétrer le système de réception des messages de votre micro-ordinateur afin de pouvoir consulter vos messages via la boîte figurant sur votre micro-ordinateur.

NordNet se réserve le droit de ne pas acheminer vers votre boîte aux lettres électronique les messages dont la taille est supérieure à quinze (15) Mo ( Méga Octets) pour les boîtes aux lettres classiques vingt-cinq (25) Mo pour les Giga Boîtes aux lettres. Le cas échéant, l'expéditeur pourra être averti de la non délivrance du(des) message(s) concerné(s).

### **12.3. Préconisations liées au courrier électronique**

Vous êtes averti que l'identité de l'expéditeur indiquée sur le message peut être usurpée ou que le contenu du courrier électronique peut être modifié entre l'expédition et la réception du fait d'un acte malveillant et/ou du caractère peu sécurisé du réseau Internet.

Les adresses électroniques et le service « Votre messagerie » sont pour votre usage exclusif et/ou celui des membres de votre foyer ou de vos préposés. Ils ne peuvent donc être utilisés que dans un cadre familial ou professionnel limité, tel que définit au départ.

Vous êtes seul responsable à l'égard de NordNet de l'usage de votre (vos) adresse(s) électronique(s) et du service « Votre messagerie ».

### **12.4. Acheminement des courriers électroniques**

La délivrance d'un courrier électronique est en principe quasi-instantanée. Toutefois, il peut arriver, pour des raisons indépendantes de la volonté de NordNet liées à la nature du réseau Internet, que la transmission d'un courrier électronique puisse être différée dans le temps.

Sauf en cas de faute ou de négligence de la part de la société NordNet, celle-ci ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'un tel retard.

Vous vous engagez à doubler l'envoi du courrier électronique par l'envoi d'un courrier papier, si la correspondance émise revêt un caractère important.

De même, Vous vous engagez à exiger de vos correspondants que tout message important, dont Vous êtes le destinataire, Vous soit à la fois communiqué par courrier électronique et par courrier papier.

NordNet se réserve le droit de ne pas envoyer les messages dont la taille est supérieure à 25 Mo (Méga Octets). Le cas échéant, Vous serez averti de la non délivrance du(des) message(s) concerné(s).

### **12.5. Stockage des courriers électroniques**

Vous disposez d'un espace de stockage, sur nos serveurs, limité à 250 Mo (deux cent cinquante Méga Octets) par adresse électronique. Cette capacité peut être portée à un (1) Gigaoctet en souscrivant à l'Option Giga Boîte aux lettres de NordNet.

En vue du bon fonctionnement du serveur de NordNet, Vous devez limiter la sauvegarde de vos messages sur celui-ci et privilégier la sauvegarde sur votre propre matériel.

Vous vous engagez à consulter régulièrement et à classer ou supprimer les courriers électroniques émis comme reçus, afin que l'espace de stockage ne soit pas surchargé.

De plus, Vous vous engagez à archiver ou sauvegarder sur votre micro-ordinateur et/ou sur tout support externe, les courriers électroniques émis ou reçus que Vous estimez importants. A défaut et en cas de perte de courrier électronique, NordNet ne pourra en être tenue pour responsable.

Une fois l'espace maximal atteint, les courriers électroniques reçus par Vous pourront être bloqués et n'apparaîtront plus dans votre boîte à courriers électroniques. Il Vous appartient de veiller à conserver de la place en effectuant les archives, sauvegardes ou suppressions nécessaires.

Il ne pourra y avoir de report des messages d'une adresse électronique à une autre puisqu'elles sont indépendantes les unes des autres.

De plus, NordNet se réserve le droit, en cas d'inactivité sur votre adresse électronique pendant une période supérieure ou égale à trois (3) mois, de purger votre compte de messagerie figurant sur le serveur, sans avertissement préalable ni indemnité. Dès lors que Vous consultez les messages à destination des adresses obtenues dans le cadre du Contrat, ces messages sont téléchargés et ne seront pas affectés par cette mesure.

La responsabilité de NordNet ne pourra en aucun cas être engagée à ce titre, et notamment en cas de perte de messages non consultés sauf en cas négligence ou de faute de NordNet.

## **12.6. Secret des correspondances**

Le contenu des messages que Vous adressez à partir de votre ou de vos boîte(s) aux lettres électronique(s), ainsi que le contenu des messages qui Vous sont adressés sont strictement personnels et sont soumis au secret des correspondances privées. Ils ne peuvent en aucun cas être communiqués à des tiers par NordNet.

NordNet peut toutefois être amenée, notamment dans le respect des textes sur l'interception des correspondances, à communiquer le contenu des courriers électroniques de ses clients aux autorités ou organismes compétents.

## **12.7 Protection de la messagerie**

### *12.7.1 Généralités*

Le service de messagerie bénéficie d'une protection antivirus et antispam ayant pour objet de Vous aider à filtrer les courriels dangereux et/ou indésirables qui Vous sont adressés par le biais du service de messagerie NordNet. Ces Services Associés protègent uniquement le service de messagerie dont Vous bénéficiez au titre de votre Abonnement et en aucun cas votre micro-ordinateur et ses applicatifs dans leur ensemble.

Vous êtes averti que tout logiciel aux fonctionnalités équivalentes, limité ou non au service de messagerie, installé sur votre micro-ordinateur peut éventuellement entrer en conflit avec les services antivirus et/ou anti-spam de messagerie proposés par NordNet.

Par ailleurs, Vous êtes informé que les courriels qui Vous sont adressés par le biais du service de messagerie NordNet sont vérifiés en fonction de paramètres prédéfinis par NordNet par différents programmes automatiques et qu'aucun dispositif de sécurité informatique ne procure une protection absolue à son utilisateur. Compte tenu de la nature de la technologie employée, NordNet ne garantit pas que les fonctions de ce service correspondent aux besoins du Client et ne peut être soumise qu'à une obligation de moyens.

### *12.7.2. L'antivirus de messagerie*

En cas de détection d'un virus, le message ne sera pas acheminé. Si Vous êtes destinataire d'un tel message, NordNet Vous adressera un courriel d'alerte virus Vous prévenant de ce fait.

En l'état de la technique, la société NordNet n'est pas en mesure de vérifier l'identité de l'expéditeur du message litigieux, certains virus usurpent des adresses de courriels pour se propager.

Compte tenu de la nature et des fonctions antivirus et notamment de la haute technicité mise en oeuvre et des caractères particuliers que présentent les virus informatiques, tant par l'apparition régulière de nouveaux virus que par les mutations observées sur les virus existants voire des caractères polymorphes de ceux-ci, Vous êtes informé que ce service est à même d'identifier les virus connus (et ne peut anticiper

les virus non encore développés) et correspondant à la liste de l'éditeur de l'antivirus de messagerie ; ceci exclut la possibilité d'identifier tout virus dont le code ne serait pas strictement identique à celui ayant servi de base à l'établissement de la liste précitée.

NordNet procède régulièrement à la destruction des messages concernés.

Toutefois, malgré l'alerte de virus que Vous avez reçue, Vous pouvez demander à ce que le message Vous soit transmis en vous rapprochant du service Client de NordNet.

Si Vous exigez la transmission du message infecté par le virus, malgré la mise en garde de NordNet, Vous supporterez seul toutes les conséquences qui y sont liées et les dommages que le message pourrait causer à des tiers ou à Vous-même.

NordNet répondra favorablement à votre demande sous réserve que le message n'ait pas été préalablement détruit et que la transmission d'un tel message ne soit pas contraire aux lois et réglementations en vigueur.

#### *12.7.3. L'antispam de messagerie*

Si le système antispam de NordNet considère un des courriels reçus par Vous comme pouvant être un spam, un des « tags » suivants sera ajouté à l'objet du message afin que vous puissiez l'identifier :

:-) ( indique une suspicion de spam,

:-(( indique un spam.

Vous pouvez paramétrer votre logiciel de messagerie, pour que les messages comportant ce type d'entête soient placés dans un dossier spécial.

Il Vous est conseillé de vérifier qu'un courriel « légitime » ne figure pas parmi les courriels marqués comme étant des spams, avant de les supprimer.

#### *12.7.4 Suspension des Services Associés de protection de la messagerie*

Vous êtes averti que pour des raisons techniques et indépendantes de la volonté de NordNet, et de manière exceptionnelle, NordNet peut être obligée de suspendre les services antivirus et/ou antispam.

Dans la mesure du possible, NordNet essaiera de prévenir l'internaute par courriel ou par indication sur le site [www.nordnet.fr](http://www.nordnet.fr), rubrique « Assistance – Intervention technique », sauf lorsque ces suspensions ont un caractère d'urgence.

### **ARTICLE 13. PUBLIPOSTAGE – SPAMMING**

Concernant le Spamming, il est interdit d'utiliser le Service ou un service associé, qu'il s'agisse du Service d'accès à Internet, des adresses électroniques, des pages personnelles ou autres, en vue de réaliser du Spamming à destination de la France ou de l'étranger.

Concernant le Publipostage, Vous devrez demander l'autorisation préalable de NordNet avant toute opération de Publipostage. L'absence de réponse écrite de NordNet dans un délai de quinze (15) jours, équivaut à un refus de la part de NordNet.

Si les dispositions précitées relatives au Publipostage ou au Spamming ne sont pas respectées, NordNet pourra exiger le versement d'une somme de deux (2) Euros hors taxes (HT) par courriel envoyé par l'intermédiaire du Service d'accès au réseau Internet de NordNet. De plus, NordNet se réserve le droit de bloquer ou de résilier le présent Contrat sans préavis ni indemnité, comme prévu ci-après aux articles « Blocage » et « Durée du Contrat et résiliation ».

## **ARTICLE 14. PAGES PERSONNELLES / PROFESSIONNELLES**

Par défaut et sauf indication contraire de votre part, Vous êtes considéré comme étant l'éditeur du contenu des pages personnelles également appelées « pages professionnelles » dans les offres destinées aux professionnels.

### **14.1 Espace disque**

Vous bénéficiez d'un espace disque, pour l'hébergement d'un site Internet de cent (100) Mégaoctets (Mo).

### **14.2 Volume de stockage**

Si Vous dépassez le volume de stockage alloué, NordNet Vous en informera par courriel et se réservera la possibilité de suspendre l'accès à votre site Internet ou, de facturer le dépassement au tarif de deux (2) euros par Méga-octet (Mo) supplémentaire et par mois, après avoir respecté, dans l'un ou l'autre cas, un préavis de quinze (15) jours. NordNet se réserve, de plus, le droit, en cas de dépassement du stockage alloué et d'inactivité de votre part sur vos pages personnelles pendant une période supérieure ou égale à trois (3) mois, de purger ces dernières une fois le volume maximal atteint.

Il Vous appartient de conserver une copie de sauvegarde de tout élément constitutif de ces pages personnelles au cas où il serait nécessaire de les restaurer.

NordNet ne fournit aucune garantie sur la conservation de ces éléments et Vous ne pourrez prétendre à aucune indemnité en cas de perte ou de détérioration.

### **14.3 Loi pour la confiance dans l'économie numérique**

Conformément à la Loi pour la confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004, les personnes dont l'activité est d'éditer un service de communication au public en ligne mettent à disposition du public, dans un standard ouvert :

- S'il s'agit de personnes physiques : leurs nom, prénoms, domicile et numéro de téléphone et, si elles sont assujetties aux formalités d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers, le numéro de leur inscription ;
- S'il s'agit de personnes morales : leur dénomination ou leur raison sociale et leur siège social, leur numéro de téléphone et, s'il s'agit d'entreprises assujetties aux formalités d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers, le numéro de leur inscription, leur capital social, l'adresse de leur siège social ;
- Le nom du directeur ou du codirecteur de la publication et, le cas échéant, celui du responsable de la rédaction au sens de l'article 93-2 de la loi n°82-652 du 29 juillet 1982 précitée ;
- Le nom, la dénomination ou la raison sociale et l'adresse et le numéro de téléphone de l'hébergeur du site Internet.

Les personnes éditant à titre non professionnel un service de communication au public en ligne peuvent ne tenir à la disposition du public, pour préserver leur anonymat, que le nom, la dénomination ou la raison sociale et l'adresse de l'hébergeur du site Internet, sous réserve de lui avoir communiqué les éléments d'identification personnelle définis au paragraphe précédent.

De plus, en application de l'article 6 II de la Loi pour la confiance dans l'économie numérique, NordNet conserve les données de nature à permettre l'identification de quiconque a contribué à la création du contenu ou de l'un des contenus dont l'hébergement est réalisé dans le cadre du Contrat dont elle est prestataire.

L'autorité judiciaire peut requérir communication auprès des services de NordNet des données mentionnées au premier alinéa du présent article ainsi que tout élément auquel la loi lui donne accès.

#### **14.4 Droit des tiers – Contenu illicite**

Vous déclarez que le site hébergé et l'utilisation qui en sera faite, directement ou indirectement, n'enfreint pas les droits des tiers, la réglementation applicable en France ou à l'étranger ou les dispositions des Conditions Générales, notamment en matière de protection des mineurs (pornographie, pédophilie, etc.), d'apologie de crimes contre l'humanité, d'incitation à la haine raciale, de délit de provocation, de droit à l'image, de droit d'auteur, de droit de marque, et plus généralement des droits de propriété intellectuelle etc. (cette liste n'est qu'indicative et en aucun cas limitative).

NordNet n'est pas tenue de réaliser une quelconque vérification à ce titre.

Toutefois, s'il est notifié à NordNet que vos Pages personnelles contiennent un élément illicite ou un lien litigieux, NordNet, dès lors qu'elle ne peut raisonnablement douter du bien-fondé ou de l'exactitude de la notification, se réserve le droit de bloquer l'accès au site concerné.

Par ailleurs, si NordNet constate au cours d'une vérification que votre site est contraire à son image de marque, elle pourra demander la modification de celles-ci, en suspendre l'accès ou décider de la résiliation du Contrat sans que cela ne puisse donner lieu à aucune indemnité de sa part.

A ce titre, et conformément à la loi pour la confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004, NordNet met à la disposition des internautes un dispositif de signalement de contenus illicites (apologie des crimes contre l'humanité, incitation à la haine raciale, pornographie enfantine), accessible sur toutes les pages du site [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com), permettant à toute personne de porter à sa connaissance ce type de contenu. NordNet a l'obligation d'informer promptement les autorités publiques compétentes de toutes activités illicites qui lui seraient signalées et que Vous exerceriez auprès de NordNet.

NordNet s'autorise à procéder au retrait des pages dont le contenu manifestement illicite (apologie de crimes contre l'humanité, incitation à la haine raciale, pornographie enfantine) lui sera signalé.

NordNet vous rappelle que l'article 6 de la loi n° 2004-575 précitée dispose que « *Le fait, pour toute personne, de présenter aux personnes un contenu ou une activité comme étant illicite dans le but d'en obtenir le retrait ou d'en faire cesser la diffusion, alors qu'elle sait cette information inexacte, est puni d'une peine d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende* ».

Si, dans les cas évoqués ci-dessus, NordNet bloque ou ferme l'accès à votre site, elle ne sera redevable à votre égard, d'aucun dédommagement.

#### **14.5 Activité à risque**

Vous vous interdisez d'exercer par le biais du Service sur le Site NordNet ou à partir du Site NordNet une activité à risque, c'est-à-dire une activité qui implique le stockage, la réception ou la transmission de données ou la mise en oeuvre d'applications sensibles ou de grande valeur, nécessitant par exemple un fonctionnement à l'épreuve des pannes, tel que équipement de surveillance ou de gestion dans des environnements à risque dont les performances doivent être sans défaut, et notamment les installations nucléaires, la navigation et/ou communication aérienne, le contrôle du trafic aérien, les appareils médicaux et notamment les appareils de réanimation ou les systèmes de contrôle de la sécurité des biens et des personnes, les systèmes d'armement.

NordNet ne sera pas tenu de faire une quelconque vérification à ce titre.

En cas de préjudice subi en relation avec une activité interdite, la responsabilité de NordNet ne pourra être engagée.

## **14.6 Recommandations de sauvegarde des pages personnelles**

NordNet rappelle qu'aucun système de sauvegarde ou de restauration ne procure une protection absolue.

En conséquence, il est indispensable de cumuler les systèmes de sauvegarde et de restauration.

A ce titre, NordNet Vous recommande d'effectuer très régulièrement des sauvegardes sur au moins deux dispositifs externes et fiables. Ces dispositifs externes devant être munis de moyens de protection afin qu'un tiers ne puisse pas lire les données qui y sont contenues.

Par ailleurs, ces dispositifs de sauvegarde devront être stockés dans un autre lieu que le lieu où est situé votre serveur ou ordinateur sur lequel les données sont sauvegardées. Si plusieurs dispositifs externes sont utilisés, chacun devra être stocké dans des lieux différents.

En cas de disparition des éléments présents sur son Répertoire, le Client utilisera ses propres fichiers sauvegardés afin de rétablir son Répertoire dans l'état initial.

## **ARTICLE 15. TELEPHONIE VOIP**

### **15.1 Généralités**

Le service VOIP Vous permet de disposer d'une ligne téléphonique sur ADSL.

Pour les offres Essentiel et Confort, cette ligne vient en complément de la ligne de téléphonie classique. et un nouveau numéro de téléphone de type 087xxxxxxx Vous sera attribué par NordNet.

Cette ligne téléphonique Vous permettra d'être appelé par toute personne, moyennant le coût d'un appel local (pour tout appel depuis un poste fixe national et sous réserve de l'éventuel surcoût appliqué par l'opérateur de l'appelant) mais également d'appeler l'ensemble des postes fixes et mobiles situés en France métropolitaine, les postes fixes situés au sein de l'Europe proche ou en Amérique du Nord et les GSM situés en Amérique du Nord, dans les limites de temps définies au sein de l'offre disponible sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com).

Les destinations accessibles et tarifs applicables sont définis sur le site [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com), rubrique « Connexion Internet – Internet ADSL France – En Détail » et en annexe des présentes Conditions générales.

A ce titre, les conditions suivantes sont proposées par NordNet :

- Pour les formules Confort et Prestige, le nombre d'appels vers la France Métropolitaine est illimité (sauf numéros spéciaux et numéros de mobiles), mais pas la durée de communication. Toute communication hors de ce forfait sera facturée selon les tarifs définis en annexe des présentes Conditions générales ou sur le Site NordNet.
  
- Pour la formule Essentiel, le nombre d'appels n'est pas illimité. Le service de VOIP vous sera facturé en fonction de votre consommation, suivant les tarifs définis en annexe des présentes Conditions générales ou sur le Site NordNet.

Quelque soit la formule à laquelle Vous avez souscrit, la durée de chaque communication n'est pas illimitée. Ainsi, NordNet se réserve le droit de couper les communications atteignant une durée supérieure ou égale à deux (2) heures.

La liste des numéros appelés au titre du mois précédent et du mois en cours sera présentée dans votre espace abonné, accessible sur [www.nordnet.fr](http://www.nordnet.fr). Les 4 derniers numéros des numéros appelés seront masqués.

Vous pourrez à l'aide de la liste du mois en cours calculer la consommation.

Sauf conditions contraires prévues au sein de votre Abonnement, la tarification des appels téléphoniques est constituée d'un coût de mise en relation forfaitaire et d'un coût lié à la durée de la communication (accessible sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com), rubrique « Connexion Internet – Internet ADSL France – En Détail »). En outre, s'agissant des appels vers les numéros spéciaux (notamment numéros permettant l'accès à un service à valeur ajoutée et numéros courts), un prix destiné à rémunérer la prestation de service obtenue en appelant ce numéro pourra Vous être facturé (ce prix est déterminé par le fournisseur du service ainsi appelé). Les appels sont décomptés et facturés à la seconde, sauf pour les appels vers les numéros spéciaux qui sont facturés à la minute.

NordNet pourra modifier le numéro de téléphone du Client sur simple notification de sa part, notamment si l'ARCEP (Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes) impose une telle modification en raison par exemple du passage des numéros commençant par 087 aux numéros commençant par 09.

Vous êtes informé que les appels entrants ou sortants vers un numéro court, spécial ou IP (de type 08xxxxxxx ou 09 xxxxxxxx,) ne pourront être transmis que s'il existe un protocole d'accord entre les différents opérateurs permettant cet acheminement. Il est donc possible que les appels émis ou reçus depuis ces numéros particuliers puissent ne pas aboutir.

## **15.2 Accès au service de téléphonie IP**

Pour des raisons notamment de compatibilité, l'accès au service de VOIP se fait obligatoirement au moyen du matériel mis à votre disposition par NordNet, selon les spécifications et modalités décrites dans la documentation jointe, ou sur simple demande auprès de NordNet (coordonnées disponibles à l'article « Notifications »).

Comme exposé à l'article 8.2, vous êtes informé que, pour des raisons notamment d'incompatibilité technique, l'accès à la téléphonie IP ne peut s'opérer que par le biais du Modem/routeur NordNet Box que NordNet vous propose à la location.

En outre, l'accès au service de téléphonie VOIP nécessite :

- la compatibilité technique du modem avec votre ligne téléphonique par ADSL ;
- la compatibilité de votre micro-ordinateur avec le matériel. Ainsi, votre micro-ordinateur doit répondre aux caractéristiques spécifiées par le constructeur du modem et/ou des accessoires, et/ou spécifiées par NordNet.

La compatibilité s'apprécie au jour de la conclusion du Contrat, en fonction des caractéristiques de vos équipements, ou des informations que vous avez fournies.

Le cas échéant, NordNet ne pourra, en aucun cas, être tenue responsable d'une incompatibilité technique liée à la fourniture d'informations erronées par le Client ou de modifications effectuées par ce dernier.

Dans la mesure où le matériel est configuré par rapport aux informations que Vous avez fournies (matériel, ligne téléphonique utilisée, etc.), l'accès au service de téléphonie doit être réalisé obligatoirement à partir de la ligne téléphonique que Vous avez déclarée dans le bon de commande. Tout changement de configuration matérielle ayant une incidence sur la fourniture du service de téléphonie devra être signalé à NordNet.

## **15.3 Utilisation du service de Téléphonie IP**

L'accès au service de VOIP ne peut se faire que dans le cadre d'un usage normal ou professionnel limité. Il ne pourra en aucun cas être relié à un appareil de type télécopie. A défaut, NordNet se réserve le droit

de bloquer, voire de résilier l'accès au service de téléphonie VOIP dans les conditions définies aux articles « Blocage » et « Durée du Contrat et résiliation ».

Vous êtes informé que certains virus informatiques peuvent composer des numéros de téléphone vers des numéros surtaxés à votre insu. A ce titre, et afin de vous protéger, dans l'hypothèse où NordNet relève que votre service de VOIP fait l'objet d'une consommation anormale, notamment si le nombre et/ou la durée des appels vers des numéros surtaxés est très important, NordNet se réserve la possibilité de suspendre, voire de résilier l'accès au service de VOIP, sous réserve de Vous en avoir préalablement informé.

Les appels d'urgence seront transférés au centre d'urgence dont dépend le domicile auquel est associée la ligne support ADSL.

Le Client est informé du fait que le service de Téléphonie VOIP inclus dans l'Abonnement implique qu'il est susceptible de figurer au sein des différents services d'annuaires universels, à moins qu'il ne notifie son opposition à NordNet dans les conditions définies à l'article « Notifications ».

#### **15.4 Qualité de la Communication**

Dans le cadre du service de Téléphonie VOIP, Vous êtes informé du fait que la qualité de l'écoute et de la communication en général peut être moindre par rapport à la qualité d'une ligne téléphonique classique.

#### **15.5 Portabilité des numéros fixes**

En cas de souscription à l'offre Prestige, Vous donnez mandat à NordNet de résilier votre abonnement au service téléphonique de France Telecom et d'effectuer le portage du numéro d'appel géographique qui vous a été attribué dans le cadre de cet abonnement.

A cette fin, Vous devez communiquer à NordNet, lors de la souscription au Service, le numéro de téléphone fixe objet de la demande de portabilité dont vous certifiez être le titulaire.

### **ARTICLE 16. WIFI**

Dans le cadre de votre Abonnement Internet ADSL France, vous bénéficiez de la possibilité de connecter tout micro-ordinateur ou équipement équipé de la technologie Wi-Fi à l'Internet par le biais de votre Modem.

Dans l'hypothèse où le micro-ordinateur ou le matériel que Vous souhaitez relier par Wi-Fi ne serait pas équipé de la technologie Wi-Fi, NordNet Vous propose à la location, à titre d'Option, une ou plusieurs clé(s) USB Wi-Fi.

NordNet ne peut en aucun cas vous assurer que la technologie Wi-Fi est adaptée au lieu dans lequel vous souhaitez l'utiliser.

Vous reconnaissez avoir été informé que la technologie Wi-Fi présente des inconvénients qui lui sont inhérents.

En effet, des baisses de débit (pouvant aller jusqu'à la coupure du Service) sont possibles dès lors que Vous éloignez votre micro-ordinateur du point d'accès, lors de communications nombreuses et/ou d'informations lourdes (telles que des images, des vidéos, etc.), lors d'interférences dues à la rencontre d'obstacles (de type murs, vitres teintées, étages, etc.).

Vous êtes informé de la possibilité de piratage, intrusion téléphonique de votre ligne et/ou de votre Accès Internet notamment en cas de mauvais paramétrage de votre modem Wi-Fi. Vous vous engagez par

conséquent à adapter le paramétrage de votre modem Wi-Fi à vos besoins et ce y compris si NordNet a mis à votre disposition un modem sur lequel elle a réalisé un paramétrage au titre du Contrat.

NordNet ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des conséquences et des dommages, de quelque nature qu'ils soient, directs ou indirects, qui pourraient résulter du fait d'inconvénients liés à la technologie Wi-Fi, et plus particulièrement d'une baisse de débit, voire d'une coupure du Service liée auxdits inconvénients et/ou du fait d'un défaut de paramétrage sauf en cas de faute ou de négligence de la part de NordNet.

## **ARTICLE 17. MATERIELS ET ACCESSOIRES**

Le présent article s'applique pour toute location ou mise à disposition de matériels auprès de NordNet qu'il s'agisse des modems livrés lors de votre souscription au Service ou de tout autre accessoire (clef USB, disque externe, etc.).

### **17.1 Livraison**

La livraison du modem et des éventuels accessoires qui vous sont loués ou qui sont mis à votre disposition est effectuée à l'adresse que Vous avez indiquée lors de votre souscription au Service, soit par la remise du modem et des éventuels accessoires à toute personne présente à l'adresse sus-visée, soit en cas d'absence, par le dépôt d'un simple avis de mise à disposition, ou encore à votre prestataire si Vous avez souscrit au Service par son intermédiaire.

Les modems et accessoires sont livrables dans la limite des stocks disponibles.

En cas d'impossibilité pour NordNet de fournir le modem et/ou les accessoires, dans les trente (30) jours de la réception de votre souscription au Service, Vous pourrez demander l'annulation de votre Contrat et le remboursement des sommes éventuellement payées d'avance à NordNet au titre du Contrat.

### **17.2 Transport**

Vous vous engagez à ne pas retarder la réception du modem et/ou des accessoires.

Il Vous appartient, ou à la personne réceptionnant le matériel pour votre compte, de vérifier le contenu du colis au moment de la livraison et de formuler si nécessaire des réserves motivées, qui devront être confirmées au transporteur, par acte extrajudiciaire ou par lettre recommandée, dans les trois (3) jours de la réception du modem et/ou des accessoires.

### **17.3 Produits défectueux**

En cas de défectuosité du matériel, Vous vous engagez à formuler une réclamation, soit par courriel, soit par télécopie soit par courrier dans les conditions de l'article « Notifications ».

Selon votre réclamation, NordNet pourra décider, soit d'intervenir à distance, soit de faire réparer le matériel concerné, soit de le remplacer à ses frais sauf faute de votre part à l'origine de la défectuosité du matériel.

En aucun cas Vous ne devrez retourner le matériel concerné sans l'accord écrit et préalable de NordNet.

En cas d'accord de NordNet, le matériel concerné devra être retourné dans les conditions précisées par NordNet.

#### **17.4 Réserve de propriété et Transfert de risques**

Le modem et/ou les accessoires étant loués/mis à votre disposition par NordNet, jusqu'à la résiliation de votre Contrat, ils restent la propriété pleine et entière de NordNet.

La propriété du modem et/ou des accessoires loués/mis à votre disposition, ne Vous sera en aucun cas transférée, à moins que Vous ne procédiez au paiement intégral du prix du modem, et/ou du prix des accessoires, au jour de la résiliation du Contrat (ce prix étant accessible sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com)).

Cependant, la charge des risques de détérioration (sous réserve de l'usure normale du modem et des accessoires), de perte ou de vol, de fait d'un tiers ou d'intempéries Vous sera transférée dès leur réception et pendant toute la durée de leur mise à disposition par NordNet. Vous serez donc responsable en cas de réalisation de ces risques. Vous devrez donc prendre toutes les assurances nécessaires pour la couverture de ces risques conformément à l'article « Assurances » ci-après.

A l'issue de l'abonnement au Service, le modem et/ou les accessoires doivent être retournés au complet, en bon état de fonctionnement (sous réserve de l'usure normale de tout ou partie du modem et/ou des accessoires) dans leur emballage d'origine ou un emballage approprié apportant le degré de sécurité nécessaire à leur transport, en colis recommandé avec demande d'avis de réception dans un délai de huit (8) jours à compter de la cessation de l'abonnement.

A défaut de retour dans les conditions fixées ci-dessus, une mise en demeure de respecter les engagements relatifs au retour du modem et/ou des accessoires Vous sera adressée par NordNet. Si Vous ne Vous conformez pas à ces obligations dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'envoi de la mise en demeure susvisée, NordNet considèrera que Vous avez décidé de conserver tout ou partie de ces matériels. La partie non retournée dans les conditions précitées pourra dès lors Vous être facturée au prix de valeur à neuf indiqué sur le Site ; la somme correspondante pourra être prélevée sur votre compte.

#### **17.5 Assurance**

Il appartient au Client de disposer d'une assurance couvrant les dommages subis et causés par le modem et/ou les accessoires.

En cas de perte ou de vol de tout ou partie du modem et/ou des accessoires, ou encore en cas de détérioration ayant une origine extérieure au modem et/ou aux accessoires (dommage causé par un tiers, par les intempéries, etc...), il Vous appartient d'effectuer la déclaration de sinistre auprès de votre assureur. NordNet Vous facturera la partie du modem et/ou des accessoires touchée par le sinistre, au prix de valeur à neuf indiqué sur le Site, à charge pour Vous, si Vous bénéficiez des assurances nécessaires, de Vous rapprocher de votre assureur afin d'en obtenir le remboursement.

A réception de votre paiement, NordNet Vous livrera un produit équivalent au produit perdu ou volé. La somme correspondante pourra être prélevée sur votre compte ou payée par chèque. Le paiement peut Vous être demandé avant la livraison.

En tout état de cause, Vous êtes informé du fait que NordNet ne peut confirmer l'origine du sinistre affectant le modem et/ou les accessoires auprès de votre compagnie d'assurances, ni par conséquent les mesures nécessaires afin d'y remédier.

Il appartient donc au Client de fournir à sa compagnie d'assurances tout justificatif que celle-ci pourrait solliciter en vue de procéder au remboursement.

## **ARTICLE 18. MODIFICATIONS DU SERVICE**

### **18.1. Modification à l'initiative de NordNet (proposition de migration)**

NordNet se réserve le droit de faire évoluer la formule Internet ADSL France, sans en altérer le Service tel qu'il existe au moment de la souscription, afin de le doter de services équivalents ou supérieurs, sans toutefois que les caractéristiques essentielles du Service puissent s'en trouver affectées.

Vous serez informé de toute modification du tarif en vigueur dans les conditions prévues à l'article « Entrée en vigueur et modification des Conditions Générales ou des Conditions Particulières ».

Vous aurez alors la possibilité d'indiquer à NordNet les caractéristiques auxquelles Vous subordonnez votre engagement.

Si Vous subordonnez votre engagement au maintien de certaines caractéristiques précises, Vous vous engagez à le signaler à NordNet avant de souscrire à l'Abonnement. L'accord de NordNet devra être donné par écrit. L'écrit devra préciser les conséquences du non-respect de ces caractéristiques techniques.

Si NordNet est dans l'obligation de cesser l'Abonnement auquel vous avez souscrit et que NordNet est en mesure de vous proposer un nouveau service se substituant à votre ancien Abonnement, alors NordNet vous en avertira par courrier ou par courriel et vous informera des caractéristiques essentielles de ce nouveau service, en ce compris, son tarif.

En cas d'opposition à la migration vers ce nouveau service, Vous pourrez résilier l'abonnement en cours dans les conditions prévues à l'article « Durée du Contrat et résiliation ». Vous serez remboursé de toute somme couvrant une période postérieure à la date d'effet de la résiliation. Ce remboursement sera calculé prorata temporis.

En cas de souscription d'un nouvel abonnement, cette somme sera automatiquement déduite de la somme due au titre de la souscription de ce nouveau service.

### **18.2. Modification à votre initiative (demande de migration)**

Si plusieurs formules d'Abonnement à l'Internet ADSL France sont proposées, Vous pouvez demander à migrer d'une formule d'Abonnement Internet ADSL France vers une autre formule d'Abonnement à tout moment au cours de votre Contrat dans une limite de trois (3) changements d'Abonnement sur une période de douze (12) mois consécutifs et sous réserve de la compatibilité technique de votre installation et des règles ci dessous.

Toute migration entrainera l'obligation de souscrire à la nouvelle formule d'Abonnement. Les conditions de migration sont spécifiées aux présentes et sur les formulaires définies à cet effet, quel que soit leur mode d'accès.

La migration est réalisée sans frais ou facturée trente euros (30 €), en fonction du type de migration demandé.

La migration sera réalisée sans frais lorsque votre demande correspond à l'une des situations suivantes :

- Vous avez un abonnement Internet ADSL France Essentiel et Vous souhaitez migrer vers une formule d'Abonnement Internet ADSL France Confort ou Prestige,
- Vous avez un abonnement Internet ADSL France Confort et Vous souhaitez migrer vers une formule d'Abonnement Internet ADSL France Prestige.

La migration Vous sera facturée trente euros (30 €) lorsque votre demande correspond à l'une des situations suivantes :

- Vous avez un abonnement Internet ADSL France Confort et Vous souhaitez migrer vers une offre Internet ADSL France Essentiel,

- Vous avez un abonnement Internet ADSL France Prestige et Vous souhaitez migrer vers une offre Internet ADSL France Essentiel ou Confort.

Les frais de migration seront prélevés lors de la première facturation de votre nouvel abonnement.

De plus, sauf indication contraire de votre part, Vous acceptez que les prélèvements aient lieu sur le même compte bancaire que celui renseigné précédemment ou conformément aux conditions de paiement définies précédemment.

La migration est effectuée dès réception de votre demande si l'état de votre compte le permet et si l'Éligibilité est positive.

Il Vous appartient de nous adresser toute demande de changement d'abonnement en complétant le formulaire de migration accessible sur le Site NordNet ou en ou en adressant votre demande à NordNet, par lettre simple (adresse disponible à l'article « Notifications »).

Vous êtes avertis qu'en cas de migration vers un abonnement comportant moins de fonctionnalités que celui auquel Vous étiez précédemment abonné, le matériel mis à votre disposition pourra être modifié. Le cas échéant, il Vous appartiendra de renvoyer à NordNet le matériel en votre possession. Nous vous recommandons de contacter NordNet pour toute question que vous vous poseriez.

La compatibilité technique du matériel avec les caractéristiques techniques de la Zone géographique s'apprécie au jour du changement d'abonnement, en fonction des caractéristiques des équipements du Client, ou des informations fournies par le Client.

Le Client s'engage, par conséquent, à fournir à NordNet l'ensemble des informations utiles.

La facturation de la nouvelle formule se fera dès la prise d'effet de celle-ci. Si NordNet Vous doit des sommes en raison d'une migration vers un abonnement dont le tarif est inférieur, NordNet déduira ces sommes de celles dues au titre de la période postérieure à la migration. Ces tarifs et conditions sont disponibles sur le Site NordNet, ou sur simple demande auprès des services de NordNet. Les caractéristiques et les Conditions Générales et Particulières du nouvel abonnement seront applicables à compter du jour de modification de l'abonnement par NordNet.

Vous devez prendre connaissance et accepter les Conditions Générales et Particulières du nouvel Abonnement avant toute demande de migration. Elles seront applicables à compter du jour de modification de l'abonnement par NordNet.

NordNet se réserve la possibilité, y compris sur des zones Éligibles, de ne pas donner suite ou de décaler la mise à disposition du nouvel abonnement si celle-ci est de nature à ne pas être effectuée dans des conditions satisfaisantes pour le Client et les Clients déjà raccordés.

Pendant le délai de changement d'abonnement et en cas de réponse négative à la demande de changement d'abonnement du Client, le Client conservera la formule d'abonnement active au jour de sa demande de migration.

NordNet attire votre attention sur le fait que la demande de migration est sans incidence sur les Options auxquelles Vous avez souscrit lesquelles demeurent donc en vigueur.

## **ARTICLE 19. TARIFS ET PAIEMENT**

### **19.1 Tarifs**

Les tarifs en vigueur du Service d'accès au réseau, de la VOIP et des éventuelles Options proposés par NordNet sont en libre consultation sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com) et sur simple demande auprès de NordNet

(coordonnées disponibles à l'article « Notifications » des présentes Conditions Générales). En cas de modification du Service ou des Options ou, en cas de demande de migration, le tarif en vigueur sera celui indiqué sur le Site NordNet au jour de la modification.

Pour la facturation de l'espace disque en cas de dépassement du volume de stockage qui vous est alloué conformément à l'article 14, est pris en compte l'espace disque maximum occupé par chaque utilisateur dans le mois considéré, arrondi au méga-octet (Mo) supérieur.

Vous êtes tenu d'acquitter le prix du service fourni par NordNet, de la conclusion à l'issue du Contrat, quelle qu'en soit la cause, et ce, y compris si Vous n'installez pas ou n'utilisez pas le Service.

## **19.2 Modalités de facturation et de règlement**

Le Service d'accès au réseau Internet et les Options NordNet sont facturés mensuellement.

Les abonnements sont facturés d'avance sauf les cas particuliers des consommations relatives à la VOIP effectuées dans le cadre de la formule Essentiel (facturation à la consommation), ou effectuées hors forfait ou vers des destinations non comprises au titre de l'Abonnement pour les formules Confort et Prestige.

Lors de la première facturation, l'abonnement afférent au premier mois est facturé au prorata temporis, depuis la mise en service de la connexion.

Vous vous engagez à autoriser le règlement par prélèvement bancaire de toutes les sommes dues à NordNet au titre du présent Contrat, conformément aux tarifs indiqués dans les formulaires d'abonnement en ligne.

Le prélèvement automatique pourra être effectué dès l'émission de la facture par NordNet.

En cas de difficulté légitime pour Vous, d'accepter un paiement par prélèvement, NordNet étudiera avec Vous, la possibilité de mise en place d'un autre moyen de paiement.

NordNet n'activera pas la connexion avant la réception de l'autorisation de prélèvement bancaire.

La désignation d'un tiers-payeur nécessite l'accord préalable et exprès de NordNet, ainsi que du tiers-payeur et, n'exonère pas le Client de son obligation de paiement en cas de défaillance du tiers-payeur.

En cas de rejet par votre banque d'une demande de prélèvement établie conformément au présent Contrat par NordNet, Vous serez redevable envers NordNet de frais de rejet dont le montant est fixé à huit (8) euros.

Si Vous résidez hors de France, le montant pourra varier en fonction de votre pays de résidence. Les montants des frais de rejet sont en libre consultation sur le Site NordNet et sur simple demande auprès de NordNet. A défaut d'indication d'un montant spécifique de frais de rejet pour votre pays de résidence, le montant de huit euros (8 €) par rejet sera dû. Ce montant se cumulera avec tout autre frais ou indemnité dû et notamment ceux prévus pour l'envoi d'une lettre recommandée.

En outre NordNet se réserve le droit de bloquer tout ou partie du Service dans les conditions prévues à l'article « Blocage ».

NordNet tient à la disposition des clients redevables d'une facture les éléments justificatifs de cette facture, selon l'état des techniques existantes, pendant le délai de réclamation des factures.

NordNet mettra en recouvrement mensuel les clients dont le montant de la consommation (forfait + pénalités) atteindra ou excédera huit (8) euros TTC par mois. NordNet reportera sur le mois suivant le recouvrement de sommes inférieures à huit (8) euros, sauf si le client n'a pas été facturé depuis quatre (4) mois ou, au plus tard, prélèvera au 31 décembre de l'année en cours la totalité des sommes dues.

En cas de litige sur l'espace disque occupé, NordNet pourra suspendre les possibilités d'accès jusqu'au complet règlement du litige.

A défaut de contestation de la facture par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans l'année qui suit sa réception, NordNet considérera que Vous avez accepté ladite facture.

Toute contestation sera étudiée par NordNet dans la mesure où sont expliquées de manière précise les raisons de la contestation, qui sont joints les justificatifs afférents et dans la mesure où les raisons avancées peuvent constituer un motif de non paiement.

Le retard de paiement d'une seule facture ou échéance non justifié comme prévu ci-dessus, entraîne, quinze (15) jours après la date d'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse :

- de plein droit l'exigibilité immédiate de toutes les sommes que Vous devez à NordNet ;
- la résiliation de plein droit du présent Contrat et des Options qui lui sont éventuellement associées dans les conditions prévues à l'article « Résiliation pour faute » ;
- l'application d'un intérêt à un taux égal à 12 % l'an sans que celui-ci ne puisse être inférieur à trois fois le taux de l'intérêt légal français.

De plus, si NordNet Vous adresse une mise en demeure de payer par lettre recommandée en raison d'un retard de paiement, Vous serez redevable d'un montant déterminé comme suit :

- quatre euros et cinquante centimes (4,50 €) par lettre recommandée si Vous êtes résident français ;
- cinq euros quatre-vingt cinq centimes (5,85 €) par lettre recommandée si Vous n'êtes pas résident français.

Ce montant se cumulera avec tout autre frais ou indemnité dû et notamment ceux prévus pour les frais de rejet.

Enfin, à défaut de retour du modem et/ou des accessoires à l'issue de l'abonnement dans les conditions fixées à l'article « Réserve de Propriété – Transfert des risques », la partie non retournée de ces matériels pourra dès lors Vous être facturée au prix de valeur à neuf indiqué sur le Site.

Si NordNet devait effectuer un remboursement, celui-ci ne serait effectué qu'après encaissement irrévocable de toutes les sommes dues. Il sera tenu compte des délais pendant lesquels le client ou sa banque, pourra révoquer le paiement même après débit de son compte et crédit du compte de NordNet.

## **ARTICLE 20. RESPONSABILITE**

### **20.1 Responsabilité de NordNet**

Le fonctionnement du réseau Internet rend extrêmement aléatoire la qualité de service obtenue, notamment du fait que celle-ci ne dépend pas uniquement des capacités techniques de NordNet. NordNet ne peut donc garantir la qualité du service qu'elle fournit. Les éventuelles restrictions d'accès au réseau ou à des serveurs spécifiques connectés au réseau sont indépendantes de la volonté de NordNet.

En outre, Vous reconnaissez que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels.

Dans ces conditions, Vous acceptez que NordNet ne puisse être tenue responsable d'un quelconque préjudice, et notamment des dommages immatériels et/ou parfois qualifiés d'indirects, accessoires, spéciaux y compris les dommages résultant d'une perte de profits, de manques à gagner, de pertes de données ou de privation d'usage subis par vous-même ou par un tiers, que Vous agissiez en responsabilité contractuelle ou quasi-contractuelle (faute) même si NordNet a été avertie de l'éventualité de tels dommages, sauf en cas de défaillance de son matériel ou de ses services qui serait de son fait.

En tout état de cause, et à l'exception des dommages corporels causés aux personnes, la responsabilité pécuniaire de NordNet sera limitée au montant total que Vous aurez versé à NordNet pour l'abonnement en cause au cours de l'année précédent le dommage. Cette clause sera appliquée sous réserve des dispositions contraires prévues par certaines législations. Dans ce cas, la responsabilité sera limitée dans la mesure permise par ladite loi applicable.

Par ailleurs, NordNet respectera les dispositions de toute décision de justice devenue définitive ou exécutoire et obligeant NordNet à suspendre ou à supprimer le Service d'accès à Internet ou une Option et ne pourra être tenue responsable des conséquences liées au respect d'une telle décision.

## **20.2 Votre responsabilité**

Le Service doit être utilisé de bonne foi et conformément aux lois et réglementations en vigueur.

Sont exclues toute utilisation de type mise à disposition de serveur Internet et utilisation d'adresses IP fixe (hors option souscrite).

Le Service ne peut en aucun cas être utilisé dans des lieux publics ou espaces commerciaux à usage public. Ceci exclut en particulier son usage sur des bornes en libre service, espaces de type « Cyber », salons de démonstrations temporaires ou permanents, à moins qu'il ne soit expressément autorisé par NordNet.

De même, le Service ne peut en aucun cas être utilisé pour permettre à des tiers de se connecter. A défaut, Vous serez tenu pour responsable de l'utilisation faite du Service par tout tiers.

Vous restez seul(e) responsable des sites Internet consultés à partir de votre micro-ordinateur, des contenus mis en ligne ou téléchargés (uploadés ou downloadés) ou des messages transmis via votre accès Internet. De ce fait, Vous devez surveiller l'utilisation qui est faite du Service. Tout site Internet consulté à partir de votre micro-ordinateur sera présumé avoir été consulté par Vous, sauf à ce que Vous puissiez démontrer que cela n'est pas le cas.

En outre, NordNet Vous rappelle que conformément aux dispositions de l'article L.336-3 du Code de propriété intellectuelle, « *La personne titulaire de l'accès à des services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres Ier et II lorsqu'elle est requise.*

*Le manquement de la personne titulaire de l'accès à l'obligation définie au premier alinéa n'a pas pour effet d'engager la responsabilité pénale de l'intéressé, sous réserve des [articles L. 335-7 et L. 335-7-1.](#) »*

Vous êtes informé qu'en cas de violation de l'obligation prévue à l'article susvisé, la Commission de protection des droits de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (« HADOPI »), pourrait Vous identifier et Vous envoyer, par voie électronique et par l'intermédiaire de NordNet, une recommandation Vous rappelant notamment l'obligation de surveiller votre accès à Internet et l'existence de moyens de sécurisation permettant de prévenir l'utilisation prohibée de l'accès à Internet.

Si dans les six mois suivant l'envoi de cette recommandation, il est constaté une nouvelle violation de votre obligation de surveiller votre accès à Internet, la Commission de protection des droits de l'HADOPI pourrait Vous envoyer une nouvelle recommandation assortie d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de persistance des faits, la HADOPI peut en informer le Tribunal correctionnel.

Dans ce cadre, le juge qui constate que Vous avez fait preuve d'une négligence caractérisée en ne sécurisant pas votre accès à Internet peut Vous condamner à l'amende prévue pour les contraventions de cinquième classe et prononcer la peine complémentaire de suspension à l'accès à Internet pour une durée maximale d'1 mois, assortie de l'interdiction de souscrire pendant cette période un autre contrat portant sur un service de même nature auprès de tout opérateur.

Par ailleurs, si Vous vous rendez coupable d'actes de contrefaçon, c'est-à-dire si Vous portez atteinte à des droits d'auteur via votre accès à Internet, le juge pourra Vous condamner à une peine pouvant aller jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et 300 000 euros d'amende, ainsi qu'à une peine complémentaire de suspension de votre accès à Internet pour une durée maximale d'1 an, assortie de l'interdiction de souscrire pendant cette période un autre contrat portant sur un service de même nature auprès de tout opérateur.

Vous êtes informé qu'afin de protéger votre accès à Internet contre une utilisation à des fins de contrefaçon, NordNet Vous proposera prochainement un moyen de sécurisation sous forme d'Option au Service.

NordNet Vous rappelle que le piratage nuit à la création artistique et à l'économie du secteur culturel et qu'une offre légale est accessible sur Internet afin de télécharger des contenus culturels licitement dans le respect des droits d'auteur et des droits voisins.

Vous êtes seul responsable de tout préjudice, direct ou indirect, matériel ou immatériel causé par Vous-même à NordNet, à ses dirigeants, administrateurs, employés, représentants ou préposés, ou à des tiers du fait de votre utilisation du Service d'accès à Internet et/ou des Options.

En outre, Vous vous engagez à indemniser, garantir la société NordNet, et/ou ses dirigeants, administrateurs, employés, représentants et/ou préposés contre toutes les conséquences dommageables et également, et de façon non limitative, en cas de plainte, action, ou encore de mise en cause de responsabilité, devant quelque juridiction que ce soit, qui pourraient résulter de votre violation d'une des clauses du présent Contrat et notamment celles relatives au Spamming, à vos pages personnelles, ou à votre adresse électronique.

NordNet ne pourra être tenue pour responsable en cas de poursuites judiciaires à votre encontre du fait de l'usage du Service et/ou de tout service accessible via le réseau Internet.

NordNet ne pourra être tenue responsable, ni à votre égard, ni à l'égard d'un tiers pour tous les préjudices, pertes et dommages pouvant survenir en raison notamment :

- d'un cas de force majeure tel que visé à l'article « force majeure »,
- du non-respect par Vous du présent Contrat,
- de l'utilisation par un tiers des informations transmises, de votre Accès à Internet, de votre service de messagerie et/ou de vos pages perso et/ou de votre téléphone IP, et plus généralement du Service et/ou des Options éventuellement souscrites,
- du contenu des services fournis ou consultés par Vous ou à partir de votre micro-ordinateur, y compris ceux accessibles via les annuaires ou moteurs, de la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par Vous et d'une manière générale de toute information consultée, fournie ou téléchargée par Vous, puisque NordNet n'exerce, en effet, aucun contrôle, de quelque forme que ce soit, sur le contenu, la nature ou les caractéristiques des données transportées,
- de la mauvaise installation des équipements et/ou logiciels qui Vous serait imputable,

- de la compatibilité, de la fiabilité, du fonctionnement, des logiciels et matériels utilisés autres que ceux fournis par NordNet,
- de l'absence de protection de votre installation technique raccordée à l'ADSL,
- de la non communication ou de la communication erronée des informations requises que Vous auriez faites,
- de la modification de votre installation technique raccordée à l'ADSL,
- de l'écrasement de la ligne ADSL existante du Client ayant souscrit l'Abonnement en ligne,
- de l'interruption/suppression du Service en cas de coordonnées bancaires erronées.

Toutefois, si les dommages ont été causés en tout ou partie, du fait de NordNet, NordNet assumera la part de responsabilité qui lui incombera.

## **20.3 Protection de votre système informatique et de son contenu**

### *20.3.1 Responsabilité*

Lors de l'utilisation du Service d'accès à l'Internet, l'ordinateur peut être connecté dès lors que l'ordinateur et le modem sont sous tension.

Dans ces conditions, il Vous appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger les enfants ayant accès au(x) micro-ordinateur(s) concerné(s) à raison des contenus qu'ils sont susceptibles de visualiser sur le réseau Internet.

De même, il Vous appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger votre installation, votre micro-ordinateur, vos propres données et/ou logiciels notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers sur votre ordinateur, à quelque fin que ce soit, Internet n'étant pas un réseau sécurisé.

A ce titre, NordNet propose en Options payantes des solutions de filtrage, et notamment un antivirus associé à un firewall (accessible sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com)).

En outre, votre Abonnement inclus un Contrôle Parental disponible sur demande qui permet de rendre indisponible la consultation de certains sites Internet.

### *20.3.2 Options proposées par NordNet*

NordNet propose, indépendamment de votre formule d'abonnement, une Option Antivirus Firewall accessible sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com). Contrairement à l'antivirus de messagerie, cette Option permet de protéger votre micro-ordinateur, grâce à un antivirus paramétrable par Vous qui vérifie également le contenu des fichiers téléchargés.

(descriptif accessible sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com), rubrique « Sécurité », et Conditions contractuelles sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com), rubrique « Conditions Générales », applicables sous réserve des dispositions particulières visées aux présentes).

## **ARTICLE 21. FORCE MAJEURE**

L'inexécution de tout ou partie de ses obligations par l'une ou l'autre des Parties ne pourra engager sa responsabilité si l'inexécution est due à un événement de force majeure, tel que prévu à l'article 1148 du Code civil.

Par dérogation à ce texte et de convention expresse, les événements suivants seront réputés constitutifs de cas de force majeure, indépendamment des critères d'irrésistibilité, d'imprévisibilité et d'extériorité s'ils sont indépendants de la volonté des Parties et même s'ils ne sont que partiels :

- interdictions ou restrictions des autorités publiques à la fourniture des services de télécommunications, notamment toute interruption de service expressément demandée par une autorité administrative ou juridictionnelle compétente,
- arrêt de la fourniture d'énergie, défaillance et/ou interruption des réseaux de transmission y compris de l'accès au réseau internet,
- panne et/ou sabotage des moyens de télécommunications, actes de piratage informatique,
- incendie, foudre, inondation et autre catastrophe naturelle, dégât des eaux, intempérie exceptionnelle, avarie, épidémie, émeute, guerre, guerre civile, insurrection, attentat, explosion, acte de vandalisme,
- grève totale ou partielle, lock-out sauf pour NordNet.

Ces différents événements constitueront des cas de force majeure qu'ils concernent NordNet, ses fournisseurs ou prestataires.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées du présent Contrat affectées par celui-ci pendant toute sa durée et tant que ses effets se feront sentir.

Néanmoins, si les conséquences de la force majeure durent plus de trente (30) jours consécutifs, chacune des Parties pourra mettre fin de plein droit au Contrat en notifiant cette décision par tout moyen visé à la rubrique « Notifications » sans que cette résiliation n'ouvre droit à l'obtention d'une quelconque indemnité pour l'une ou l'autre des Parties. La résiliation prendra effet huit (8) jours après la date d'envoi de la notification.

## **ARTICLE 22. DONNEES PERSONNELLES**

### **22.1 Traitement des données personnelles**

Vous acceptez que NordNet traite, conserve et transmette des données personnelles dans les conditions prévues au sein du présent article.

Ce traitement est réalisé sous la responsabilité de NordNet, représenté par son président directeur général.

L'ensemble des informations recueillies par NordNet est destiné à la prise en compte de votre commande, à l'exécution du Service par NordNet ou ses partenaires, et de toutes les suites qui pourraient en résulter. Le défaut de réponse ou l'inexactitude de leur contenu pourrait empêcher NordNet d'exécuter tout ou partie de sa prestation. Par conséquent, lesdites données doivent obligatoirement être fournies à NordNet, à moins qu'elles ne soient indiquées comme étant facultatives.

NordNet se réserve le droit de transmettre l'ensemble des informations personnelles vous concernant à toute autorité et/ou personne devant être légalement destinataire des informations ou tout sous-traitant de NordNet qui aurait besoin de ces informations pour effectuer les opérations dont il a été chargé par NordNet (notamment maintenance, assistance, recouvrement, etc.).

NordNet prendra toute précaution raisonnable afin de protéger les données personnelles transmises contre toute perte, mauvaise utilisation, transmission ou accès non autorisés. Toutefois, en raison du caractère peu sécurisé du réseau Internet, NordNet ne pourra être tenu responsable de l'accès ou de l'interception de vos données personnelles par un tiers sauf en cas de faute de sa part.

NordNet pourra également être amené à conserver certaines des données personnelles Vous concernant, afin de respecter ses obligations légales et réglementaires et les transmettre, le cas échéant, dans les conditions fixées par la loi et/ou ses déclarations CNIL.

Par ailleurs, NordNet se réserve la possibilité de Vous adresser, y compris par courriel, sauf opposition de votre part dans les conditions prévues au présent article ou dans lesdits courriels :

- une ou plusieurs lettres d'informations périodiques au titre du Service auquel Vous avez souscrit,
- des informations promotionnelles relatives à des produits et services analogues au Service auquel Vous avez souscrit,
- des informations promotionnelles relatives aux autres produits ou services proposés par NordNet à condition que Vous ayez manifesté votre consentement préalable à recevoir ces informations promotionnelles.

NordNet s'engage à ne pas procéder à des traitements qui seraient contraires aux principes rappelés au sein de cet article, à moins que ceux-ci ne soient imposés par la réglementation en vigueur.

## **22.2 - Données personnelles de tiers**

Dans le cas où Vous transmettriez à NordNet des données personnelles d'une tierce personne, Vous vous engagez, le cas échéant, à obtenir le consentement exprès et préalable de celle-ci, concernant la collecte desdites données, ainsi que les opérations réalisées en application du présent article, par NordNet. Vous vous engagez également à lui notifier les éléments repris au présent article et en particulier, les droits dont elle dispose, ainsi que leurs modalités d'exercice.

## **22.3 - Exercice des droits liés aux données à caractère personnel**

### *22.3.1 Droits relatifs à vos données à caractère personnel*

Conformément aux articles 32 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Libertés », Vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Le cas échéant, Vous pouvez rectifier, compléter et mettre à jour les données à caractère personnel vous concernant, qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite.

**Vous pourrez exercer l'ensemble de vos droits en précisant dans votre demande l'intitulé du Contrat, le numéro du Contrat, le numéro d'abonné et tout justificatif utile :**

- **par lettre adressée à : NordNet, BP 60985, 111 rue de Croix, 59510 Hem, France, ou**
- **par courriel à l'adresse coordonnees@nordnet.com.** Cette adresse email est destinée à recevoir uniquement les demandes ayant pour objet l'exercice de vos droits. Aussi, NordNet se réserve le droit de ne pas répondre aux demandes adressées par courriel à cette adresse et dont l'objet ne porterait pas sur l'exercice de vos droits.

Conformément aux articles 32 et suivants de la loi Informatique et Libertés, NordNet pourra Vous demander de justifier votre identité et, dans les cas prévus par la loi, d'exposer vos motifs légitimes avant de répondre à toute demande. Dans l'hypothèse où Vous demanderiez une copie des données à caractère personnel, NordNet pourra subordonner la délivrance de cette copie au paiement d'une somme qui ne peut excéder le coût de la reproduction. Toutes les personnes dont les données nominatives sont conservées par NordNet disposent de ces mêmes droits.

### *22.3.2 Disparition, liquidation, décès*

Les héritiers d'une personne décédée qui justifient de leur identité et dans la mesure où les éléments portés à leur connaissance les laissent présumer que les données à caractère personnel concernant la personne décédée et faisant l'objet d'un traitement n'ont pas été actualisées peuvent également exiger que NordNet prenne en considération le décès et procède aux mises à jour qui doivent en être la conséquence.

En cas d'utilisation de données à caractère personnel d'une personne appartenant à une société ayant fait l'objet d'une liquidation et dont les données à caractère personnel font l'objet d'un traitement de la part de NordNet, cette personne pourra exiger, sur justificatif, que NordNet prenne en compte cette liquidation et procède aux mises à jour qui doivent en être la conséquence.

## **22.4 Propriété des informations et base de données**

Vous reconnaissez que NordNet est titulaire de tout droit sur les bases de données, les informations qui y sont présentes, les extraits et compilations de ces bases de données et ce, pour le monde entier.

Ces bases peuvent contenir, en plus des informations que Vous avez transmises à NordNet au titre du Contrat, toute information que NordNet aurait pu obtenir, sans préjudice de vos droits d'accès, d'opposition et de rectification mentionnés au paragraphe « Traitement des données personnelles » ci dessus.

## **ARTICLE 23. ASSISTANCE TELEPHONIQUE**

Une assistance téléphonique est mise à votre disposition du lundi au samedi aux heures ouvrées et accessible aux numéros suivants :

- assistance administrative : 0 800 66 55 44 (appel gratuit depuis la plupart des postes fixes)
- assistance commerciale : 0 800 66 55 55 (appel gratuit depuis la plupart des postes fixes)
- signalisation de dérangement : 0800 66 55 22 (appel gratuit depuis la plupart des postes fixes)
- assistance technique : 0 892 70 20 33 (0,34 € TTC/min, hors surcoûts éventuels de l'opérateur).

Toute conversation d'une durée supérieure à 30 minutes sera automatiquement interrompue.

Ce service est exclusivement réservé à l'assistance administrative, commerciale et technique, ainsi qu'à la signalisation de dérangement et en particulier, à la résolution des difficultés rencontrées dans le cadre du Service, à l'exclusion des problèmes liés à tout matériel bureautique.

Les conversations téléphoniques entre le Client et les personnes assurant le service d'assistance pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le seul but de veiller à la qualité du service et d'en assurer l'amélioration.

Par ailleurs, NordNet met à votre disposition une assistance par courriel gratuite accessible à l'adresse [contact@nordnet.com](mailto:contact@nordnet.com).

## **ARTICLE 24 – BLOCAGE**

### **24.1 Procédure de blocage**

Le Service proposé par NordNet doit être utilisé pour les finalités pour lesquelles il est destiné, dans le respect des droits des tiers et de la réglementation. Dans certaines hypothèses, NordNet peut donc être amenée à bloquer en tout ou partie le Service. Le Client est ainsi informé qu'en cas de manquement de sa part à ses obligations contractuelles, relatives notamment au respect des finalités légitimes d'utilisation du Service, de même qu'en cas d'exigence de la loi, d'une autorité agréée (telle que notamment le Registre gérant une extension de nom de domaine, UDRP, ADR, HADOPI ..) ou d'une décision de justice exécutoire, de même que dans l'hypothèse où l'utilisation du Service serait de nature à mettre en péril la qualité des services fournis par NordNet, à ralentir considérablement les services, ou encore en cas d'usage anormal ou abusif du ou des Services tels que spamming, phishing, publipostage, usurpation de compte ou de services, NordNet pourra bloquer sans préavis ni indemnité, l'exécution des prestations ou une partie de votre compte tant que vous n'avez pas remédié au non-respect invoqué ou exécuté la décision de justice précitée. NordNet vous informera de la mise en œuvre de ce blocage par tout moyen approprié, sous réserve d'avoir déclaré des coordonnées complètes, existantes et à jour.

NordNet pourra toutefois, eu égard à la nature du manquement ou aux manquements répétés :

- ne pas faire usage de cette faculté de blocage et résilier directement le Contrat conformément à l'article « Résiliation »,

- faire application des dispositions de l'article « Résiliation », même si par le passé, pour les mêmes difficultés, NordNet avait fait application de l'article « Blocage ».

## **24.2. Conséquences du blocage**

Le blocage partiel de la prestation signifie que NordNet ne vous fournit plus la prestation, pour la partie faisant l'objet d'un manquement ou d'un usage anormal, sauf impossibilité de dissocier les éléments du Service, mais vous demeurez tenu d'exécuter vos obligations de manière habituelle. Seules les obligations de NordNet seront suspendues le temps tant que Vous n'aurez pas remédié aux circonstances ayant provoqué le blocage.

## **ARTICLE 25. DUREE DU CONTRAT ET RESILIATION**

### **25.1 Durée du Contrat**

L'abonnement est d'une durée indéterminée.

Il peut être mis fin au Contrat à tout moment par l'envoi d'une lettre simple, adressée à NordNet (les coordonnées sont indiquées à l'article « Notifications »), respectant un préavis de 10 jours à compter de la réception par NordNet de votre demande de résiliation, sauf indication contraire de votre part précisant expressément un délai de résiliation plus long.

NordNet procédera alors au remboursement des sommes versées d'avance, sous réserve du paiement des factures restant dues.

### **25.2 Résiliation pour faute**

#### *25.2.1 Blocage préalable*

NordNet peut suspendre votre compte, conformément aux conditions fixées à l'article « Blocage », dans les cas prévus au sein des Conditions générales.

Cependant, NordNet peut ne pas faire usage de cette faculté de blocage et résilier directement le Contrat conformément à l'article « Résiliation » ci-dessous.

#### *25.2.2 Résiliation*

Le Contrat peut être résilié à tout moment par l'une des parties si l'autre manque à ses engagements. Dans ce cas, la partie victime du non respect d'une obligation contractuelle devra, par lettre recommandée avec accusé de réception, mettre la partie défaillante en demeure de respecter ses engagements.

Si, à l'expiration d'un délai de quinze (15) jours à compter de la date d'émission de la lettre de mise en demeure, l'autre partie ne s'est pas conformée à ses obligations, le présent Contrat sera résilié de plein droit par l'envoi d'une seconde lettre recommandée avec accusé de réception lorsque NordNet est à l'initiative de la résiliation, et par l'envoi d'une lettre simple ou d'une lettre recommandée avec accusé de réception lorsque Vous êtes à l'initiative de la résiliation. Le cas échéant, il Vous appartiendra d'être en mesure de prouver votre résiliation. Nous vous recommandons par conséquent de conserver la preuve de l'envoi et de la date d'envoi de la lettre de résiliation.

Toutefois, dans le cas où la nature des engagements non respectés rendrait impossible pour la partie défaillante de remédier à son manquement, l'autre Partie pourra résilier le contrat de plein droit immédiatement après la constatation du manquement, par envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

## **25.3 Conséquences de la résiliation**

### *25.3.1 Service*

A la cessation du Contrat, Vous ne bénéficierez plus de l'Accès à Internet de NordNet, ni des Services Associés et notamment l'antivirus de messagerie, l'antispam de messagerie ou l'accès aux Pages personnelles.

Vos Pages personnelles pourront ainsi être supprimées par NordNet.

Conformément à l'article L.44-1 du Code des postes et des communications électroniques, dans l'hypothèse où Vous changez de fournisseur d'accès à Internet, NordNet Vous offre la possibilité de continuer, pour une durée de six mois à compter de la résiliation, à avoir accès gratuitement (hors coût lié à votre connexion à Internet) au courrier électronique reçu sur l'adresse électronique que NordNet Vous a attribuée dans le cadre du Service.

Afin de bénéficier de cette offre, Vous devez en faire la demande expresse au Service Client au moment de la résiliation de votre abonnement.

A défaut d'avoir souscrit à cette offre, ou à l'issue de six mois à compter de la résiliation du Contrat en cas de souscription à cette offre, Votre/Vos adresse(s) électronique(s) sera(ont) bloquée(s), Vous n'aurez plus accès au service « Votre messagerie » et les messages que Vous n'aurez pas sauvegardés sur votre micro-ordinateur et/ou sur tout support externe seront supprimés.

### *25.3.2 Accès espace abonné*

Malgré la résiliation du Contrat, Vous pouvez continuer à avoir accès à votre espace abonné et à certains services proposés par NordNet.

### *25.3.3 Options*

Dans le cadre de votre Contrat, Vous pouvez avoir souscrit à des Options. Vous êtes informés que la résiliation de l'Abonnement entraîne la résiliation de toute Option. A l'inverse, la cessation d'une Option n'entraîne pas la cessation de votre Contrat. Nous vous invitons à préciser dans votre courrier les Options que vous souhaitez conserver, sous réserve qu'elles puissent survivre à la résiliation de votre abonnement Internet Satellite.

### *25.3.4 Matériel et licences*

Après résiliation du présent Contrat, pour quelque cause que ce soit, Vous acceptez que NordNet récupère les licences des logiciels concédées et les matériels loués, y compris modems, ainsi que leur plein usage.

Le matériel devra être restitué à NordNet en bon état de fonctionnement, sous réserve de l'usure normale ou d'un vice propre au matériel, adressé par colis recommandé avec demande d'avis de réception.

Vous serez responsable de toute perte, vol ou détérioration du matériel pendant la durée de sa mise à disposition par NordNet, sous réserve de l'usure normale ou d'un vice propre au matériel.

A défaut d'envoi du matériel en colis recommandé avec demande d'avis de réception dans les dix (10) jours d'une mise en demeure adressée par NordNet, celui-ci sera facturé à sa valeur à neuf sur la base du tarif officiel du constructeur ou, pour un modem, au prix indiqué sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com).

## **ARTICLE 26. ENTREE EN VIGUEUR ET MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES OU DES**

## **CONDITIONS PARTICULIERES**

Toute nouvelle version des Conditions Générales sera publiée sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com). La date d'entrée en vigueur des Conditions Générales figure sur celles-ci.

Toute nouvelle version des Conditions Générales applicables à votre Contrat, Vous sera communiquée au moins un mois avant son entrée en vigueur.

Votre silence pendant un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de cette nouvelle version vaudra acceptation.

Si vous ne souhaitez pas accepter cette nouvelle version Vous pourrez résilier le Contrat sans pénalité et sans droit à dédommagement dans les conditions prévues à l'article « Durée du Contrat et résiliation ».

## **ARTICLE 27. DISPOSITIONS DIVERSES**

### **27.1 Indépendance des Parties**

Les Parties déclarent expressément qu'elles agiront à tout moment en toute indépendance l'une de l'autre.

Aucune exclusivité n'est octroyée par l'une des Parties à l'autre Partie à travers les présentes Conditions Générales à moins qu'elle ne résulte de l'offre elle-même.

Vous reconnaissez que les présentes Conditions Générales ne peuvent créer entre Vous et NordNet une quelconque filiale ou entreprise commune, ni un quelconque lien de subordination ou de représentation (mandat, agence, commission etc.).

En conséquence, chacune des Parties veillera à ce qu'aucune confusion ne se fasse sur sa qualité ; NordNet intervenant dans les limites de ses attributions légales, réglementaires et administratives et de celles définies au sein des présentes.

### **27.2 Circulation du Contrat**

Le présent Contrat, ou les services le composant, ne peuvent faire l'objet d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit, sauf accord préalable et écrit de NordNet.

NordNet pourra toutefois céder les droits et obligations qu'elle tient du présent Contrat librement à toute société sous réserve de Vous en avoir informé préalablement.

En cas de décès de l'abonné, le conjoint, l'ascendant ou le descendant majeur pourra demander à reprendre le Contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

NordNet se réserve le droit d'effectuer toute vérification en la matière.

### **27.3 Divisibilité**

Si l'une quelconque des dispositions du présent Contrat était annulée en tout ou partie, la validité des dispositions restantes du présent Contrat n'en serait pas affectée. Dans ce cas, les parties devront dans la mesure du possible, remplacer la disposition annulée par une disposition valable correspondant à l'esprit et à l'objet du présent Contrat.

## **27.4 Tolérance**

Le fait pour NordNet de s'abstenir de diligenter un quelconque recours lié à un manquement de votre part à l'une quelconque de vos obligations ou l'un quelconque de Vos engagements aux termes du présent Contrat, ne saurait valoir renonciation à exercer ledit recours relativement à ce manquement ou à l'égard de tout manquement ultérieur.

## **27.5 Intitulés**

Les intitulés des articles du présent Contrat ont pour seul but de faciliter les références et n'ont pas par eux-mêmes, une valeur contractuelle ou une signification particulière.

## **27.6 Conditions Particulières, conditions spécifiques sur le bon de commande et annexes**

Les éventuelles Conditions Particulières, conditions spécifiques et les annexes sont incorporées par référence au présent Contrat et sont indissociables du présent Contrat.

## **27.7 Frais**

Les parties seront chacune tenues du paiement de tous les frais et coûts encourus par eux respectivement en relation avec le présent Contrat et les opérations qu'il prévoit y compris les honoraires et débours.

## **ARTICLE 28. NOTIFICATIONS**

Toutes les notifications, communications prévues par le présent Contrat seront réputées Vous avoir été valablement délivrées si elles sont adressées soit :

- par lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée :
  - à NordNet : 111 rue de Croix – Château de la Bonnerie – BP 60985 – 59510 HEM
  - à Vous : à l'adresse postale Vous concernant et que Vous avez communiquée à NordNet.
  
- par courriel adressé :
  - à NordNet à « [contact@nordnet.com](mailto:contact@nordnet.com) »,
  - à Vous, à la première adresse de courriel que Vous avez communiquée à NordNet. Tout courriel sera réputé avoir été reçu quinze (15) jours après son expédition par NordNet. Si Vous êtes dans l'impossibilité de consulter votre boîte à courriels pendant au moins quinze (15) jours, il Vous appartient d'en avertir NordNet par lettre ou courriel. NordNet utilisera principalement le courrier électronique pour Vous informer de tout élément concernant le Service, les Services Associés ou les Options.

## **ARTICLE 29. RECLAMATIONS – REGLEMENT AMIABLE DES LITIGES**

Toute réclamation relative au Contrat devra être soumise à la Direction Relation Clients de NordNet par l'un des moyens suivants :

1. De préférence, en ligne sur le Site NordNet, en utilisant le formulaire à la rubrique « Nous contacter »,
2. Par lettre à l'adresse suivante : 111 rue de Croix, BP 60985, 59510 Hem, France,
3. Par téléphone au numéro 0800 66 55 44 (appel gratuit depuis la plupart des postes fixes).

en exposant l'objet de votre réclamation, l'intitulé de votre Contrat, votre numéro d'abonné, votre numéro de Contrat, les circonstances et vos demandes.

NordNet s'efforcera de répondre dans le mois suivant la réception de la réclamation.

### **ARTICLE 30. LOI APPLICABLE – COMPETENCE JURIDICTIONNELLE**

La loi française sera seule applicable au présent Contrat à l'exclusion des règles de conflit.

**Le tribunal compétent sera déterminé conformément aux règles de droit commun, sauf si vous avez la qualité de commerçant.**

**Pour les commerçants, tout litige entre les Parties, relatif à leurs relations commerciales et notamment à la conclusion, l'interprétation, l'exécution et la cessation du présent Contrat sera soumis à la compétence exclusive des juridictions du lieu du siège social de NordNet, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.**

## ANNEXE

Tarifs téléphonie en euros TTC		
Le coût d'une communication est égal à l'addition du Coût de mise en relation (Ci-après « CR ») qui est facturé lors de chaque communication quelque soit sa durée et du Coût des communications («Ci-après CC ») déterminée en fonction du temps de la communication.		
	<b>FIXES</b>	<b>MOBILES</b>
France	Pour les offres Confort et Prestige : Inclus dans le forfait (hors numéros spéciaux)	CR : 0,16 € CC : 0.16 € /min
	Pour l'offre Essentiel :  CR = 0,11 € CC = 0,039 € / min	
Vers DOM/TOM	CR : 0,11 € CC : 0.175 € /min	CR : 0,24 € CC : 0.48 € /min
Vers autres DOM/TOM	CR : 0,11 € CC : 0.175 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.175 € /min
Vers Europe Proche	CR : 0,11 € CC : 0.07 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.305 € /min
Vers Europe	CR : 0,11 € CC : 0.28 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.502 € /min
Vers Maghreb	CR : 0,11 € CC : 0.28 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.359 € /min
Vers Afrique	CR : 0,11 € CC : 0.62 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.842 € /min
Vers Amérique du Nord	CR : 0,11 € CC : 0.07 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.07 € /min
Vers Amérique Centrale	CR : 0,11 € CC : 0.69 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.912 € /min
Vers Amérique du Sud	CR : 0,11 € CC : 0.44 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.662 € /min
Vers Asie	CR : 0,11 € CC : 0.74 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.962 € /min
Vers Océanie	CR : 0,11 € CC : 0.74 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.962 € /min
Vers le reste du monde 1	CR : 0,11 € CC : 0.825 € /min	CR : 0,11 € CC : 0.825 € /min
Vers le reste du monde 2	CR : 0,11 €	CR : 0,11 €

	CC : 2.87 € /min	CC : 2.87 € /min
--	------------------	------------------

<b>Numéros spéciaux</b>		
Le coût d'une communication est égal à l'addition du Coût de mise en relation (ci-après « CR ») qui est facturé lors de chaque communication quelque soit sa durée, et du Coût des communications (« ci-après CC ») déterminé en fonction du temps de la communication.		
<b>Numéro commençant par</b>	<b>CR en Euro TTC</b>	<b>CC à la minute en Euro TTC</b>
118710 118713	0,02 €	0 €
118612 118833	1,04 €	0,23 €
118075 118218 118222 118712 118888 3205	1,46 €	0,23 €
118711	0,79 €	0,23 €
118000 118006 118007 118008 118018 118318 3278	1,35 €	0,34 €
118700 3212 3257	3,03 €	0 €
0800 0805 080521 08088 0808800 0808808 0809 30 31 3208 3220	0,02 €	0 €

3224 3253 3604 3636		
0801 0810 0811 081112 10 3217 3221 3238 3240 3252 3292 3610 3646 3676 3901 3906 3929 3930 3932 3934 3935 3955 3960 3966 3970 3972 3975 3977 3990 3994 083606 0860	0,08 €	0,03 €
0802 3215 3223 3233 3611 3678 0820 082041 0821	0,11 €	0,12 €

3222 3690 082020 082021 082022 082110	0,11 €	0,09 €
3949	0,13 €	0 €
33803 3299 3605 3637 3989 0825 082563 0826	0,11 €	0,15 €
3203 3234 3602 3603 3922 089064 089070	0 €	0,11 €
3204 3225 3235 3241 3258 3260 3273 3295 3607 3608 3619 3624 3631 3639 3670 3912 3924 3936 3939 3944 3959 3995 0890	0 €	0,15 €

3210 3634 3686 3910 0891	0 €	0,22 €
3211 3213 3216 3226 3228 3229 3230 3231 3232 3236 3237 3239 3242 3244 3245 3246 3256 3262 3265 3266 3272 3280 3282 3296 3298 3601 3606 3620 3635 3650 3654 3662 3663 3666 3667 3672 3900 3907 3909 3915 3920 3933 3937	0 €	0,34 €

3938 3940 3945 3950 3969 3987 3993 0892		
0893	0 €	0,75 €
3243 3270 3275 3281 3626 3632 3660 3680 3699 3980 0897	0,59 €	0 €
0898	1,15 €	0 €
3200 3201 3202 3206 3207 3209 3214 3250 3255 3263 3264 3268 3269 3271 3274 3277 3284 3286 3288 3294 3600 3627 3630 3633	1,35 €	0,34 €

3638		
3640		
3665		
3669		
3698		
3999		
0899		

## INDEX

### **ARTICLE 1. OBJET ET PREAMBULE**

### **ARTICLE 2. DEFINITIONS**

### **ARTICLE 3. FORMULES D'ABONNEMENT PROPOSEES**

### **ARTICLE 4. SOUSCRIPTION AU SERVICE**

4.1 – Validité de l'offre

4.2 – Application des Conditions Générales et des Conditions Particulières

4.3 – Conditions de souscription

4.4 – Souscription par un prestataire

### **ARTICLE 5. DROIT DE RETRACTATION**

### **ARTICLE 6. INFORMATIONS ET COORDONNEES**

### **ARTICLE 7. ACTIVATION DU SERVICE**

7.1 – Généralités

7.2 – Périodes de gratuité ou offres d'essai

7.3 Déménagement

7.4 Modification du numéro de téléphone

### **ARTICLE 8. ACCES AU SERVICE**

8.1 Conditions d'accessibilité

8.2 Abonnement téléphonique

8.3 Modem/routeur

### **ARTICLE 9. DEBIT**

### **ARTICLE 10. MAINTENANCE**

10.1 Maintenance

10.2 Interruption

### **ARTICLE 11. IDENTIFIANTS**

### **ARTICLE 12. COURRIER ELECTRONIQUE**

12.1 Adresses électroniques

12.2 Consultation de votre courrier électronique

*12.2.1 Consultation à partir de « Votre messagerie »*

*12.2.2 Consultation de votre boîte aux lettres électronique à partir du système de réception de votre micro-ordinateur*

12.3 Préconisations liées au courrier électronique

12.4 Acheminement des courriers électroniques

12.5 Stockage des courriers électroniques

12.6 Secret des correspondances

12.7 Protection de la messagerie

*12.7.1 Généralités*

*12.7.2 L'antivirus de messagerie*

*12.7.3 L'antispam de messagerie*

### **ARTICLE 13. Publipostage – Spamming**

### **ARTICLE 14. PAGÉS PERSONNELLES / PROFESSIONNELLES**

14.1 Espace disque

14.2 Volume de stockage

- 14.3 Loi pour la confiance dans l'économie numérique
- 14.4 Droit des tiers – Contenu illicite
- 14.5 Activité à risque
- 14.6 Recommandations de sauvegarde des pages personnelles

**ARTICLE 15. TELEPHONIE VOIP**

- 15.1 Généralités
- 15.2 Accès au service de téléphonie IP
- 15.3 Utilisation du service de Telephonie IP
- 15.4 Qualité de la communication
- 15.5 Portabilité des numéros fixes

**ARTICLE 16. WI-FI**

**ARTICLE 17. MATERIELS ET EQUIPEMENTS**

- 17.1 Livraison
- 17.2 Transport
- 17.3 Produits défectueux
- 17.4 Réserve de propriété – Transfert de risques

**ARTICLE 18. MODIFICATION DU SERVICE**

- 18.1 Modification à l'initiative de NordNet (proposition de migration)
- 18.2 Modification à votre initiative (demande de migration)

**ARTICLE 19. TARIFS ET PAIEMENT**

- 19.1 – Tarifs
- 19.2 – Modalités de facturation et de règlement

**ARTICLE 20. RESPONSABILITE**

- 20.1 – Responsabilité de NordNet
- 20.2 – Votre responsabilité
- 20.3 – Protection de votre système informatique et de son contenu

**ARTICLE 21. FORCE MAJEURE**

**ARTICLE 22. DONNEES PERSONNELLES**

- 22.1 – Traitement des données personnelles
- 22.2 – Données personnelles de tiers
- 22.3 – Exercice des droits liés aux données à caractère personnel
  - 22.1.1 *Droits relatifs à vos données à caractère personnel*
  - 22.2.2 *Disparition, liquidation, décès*
- 22.4 – Propriété des informations et base de données

**ARTICLE 23. ASSISTANCE TELEPHONIQUE**

**ARTICLE 24 – BLOCAGE**

- 24.1 - Procédure de blocage
- 24.2 - Conséquences du blocage

**ARTICLE 25. DUREE DU CONTRAT ET RESILIATION**

- 25.1 Durée du Contrat
- 25.2 Résiliation pour faute
- 25.3 Conséquences de la résiliation

**ARTICLE 26. ENTREE EN VIGUEUR ET MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES OU DES CONDITIONS PARTICULIERES**

**ARTICLE 27. DISPOSITIONS DIVERSES**

- 27.1 – Indépendance des Parties
- 27.2 – Circulation du Contrat
- 27.3 – Divisibilité
- 27.4 – Tolérance
- 27.5 – Intitulés
- 27.6 – Conditions spécifiques sur le formulaire d'abonnement et annexes
- 27.7 – Frais

**ARTICLE 28. NOTIFICATIONS**

**ARTICLE 29. RECLAMATIONS – RÈGLEMENT AMIABLE DES LITIGES**

**ARTICLE 30. LOI APPLICABLE – COMPETENCE JURIDICTIONNELLE**