

# Offres Internet Fibre LASER+

## Récapitulatif Contractuel

Date : 30/06/2023

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

Ce récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services comme l'exige le droit de l'UE. Il permet de comparer différentes offres de services. Des informations complémentaires sur l'offre de services figurent dans d'autres documents sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com).

### Services

Les départements au sein desquels l'offre Internet Fibre LASER de Nordnet est accessible, ainsi que les opérateurs exploitant les réseaux fibrés et les débits maximum atteignables en émission et réception qui leur sont associés, sont consultables sur le document « Territoires éligibles et Débits associés » disponible sur <https://www.nordnet.com/pdf/territoires-et-debits-laser>, et aux conditions contractuelles applicables à l'Offre, ou sur demande adressée aux services de Nordnet en appelant le 3420 (service gratuit + prix appel). L'offre est soumise à éligibilité et au raccordement de votre logement au réseau fibré lors de l'installation du boîtier fibre (PTO/ONT). En effet, pour bénéficier de l'Internet Fibre LASER, vous devez disposer d'un boîtier fibre optique (PTO-ONT) installé si nécessaire par l'opérateur exploitant le réseau fibré de votre zone géographique. La souscription à l'offre Internet Fibre LASER de Nordnet est réservée aux habitants des communes éligibles situées en France métropolitaine. Ces offres sont réservées à un usage résidentiel. Cette offre ne comporte pas de garantie de niveau de qualité de service minimum, les services fournis répondant aux caractéristiques de l'offre, sauf obligations légales ou réglementaires impératives contraires.

L'offre est activée une fois la commande complète et valide reçue par Nordnet, disponible au lieu d'installation et accessible une fois le matériel installé.

<b>L'offre Internet Fibre LASER VITAL+</b> inclut les services suivants : <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Accès à Internet par fibre optique</li><li>▪ Des appels illimités vers les numéros fixes de France métropolitaine et 50 destinations</li><li>▪ Un forfait mobile 100 Mo incluant 2 heures d'appels, des SMS/MMS illimités, 100 Mo (Mégaoctets) de données Internet Mobile</li></ul>	<b>L'offre Internet Fibre LASER EXTRA+</b> inclut les services suivants : <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Accès à Internet par fibre optique</li><li>▪ Des appels illimités vers les numéros fixes de France métropolitaine et 50 destinations, et vers les mobiles de France métropolitaine et 8 destinations</li><li>▪ Un forfait mobile 20 Go incluant appels illimités, des SMS/MMS illimités, 20 Go (Gigaoctets) de données Internet Mobile</li><li>▪ La suite de sécurité Securitoo</li><li>▪ Cafeyn, service en ligne de presse numérique</li></ul>
<b>L'offre Internet Fibre LASER IDÉAL+</b> inclut les services suivants : <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Accès à Internet par fibre optique</li><li>▪ Des appels illimités vers les numéros fixes de France métropolitaine et 50 destinations, et vers les mobiles de France métropolitaine et 8 destinations</li><li>▪ Un forfait mobile 5 Go incluant appels illimités, des SMS/MMS illimités, 5 Go (Gigaoctets) de données Internet Mobile</li><li>▪ La suite de sécurité Securitoo</li><li>▪ Cafeyn, service en ligne de presse numérique</li></ul>	<b>L'offre Internet Fibre LASER ULTRA+</b> inclut les services suivants : <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Accès à Internet par fibre optique</li><li>▪ Des appels illimités vers les numéros fixes de France métropolitaine et 50 destinations, et vers les mobiles de France métropolitaine et 8 destinations</li><li>▪ Un forfait mobile 20 Go incluant appels illimités, des SMS/MMS illimités, 20 Go (Gigaoctets) de données Internet Mobile</li><li>▪ La suite de sécurité Securitoo</li><li>▪ Cafeyn, service en ligne de presse numérique</li></ul>

Le détail de ces services est consultable sur <https://www.nordnet.com/connexion-internet/internet-fibre>. Suivez **vos** consommations sur l'Espace Client. **Les conditions contractuelles applicables** à l'offre incluant notamment les dispositions complémentaires concernant les débits et limitations, le traitement des réclamations (en ce compris portant sur les débits, et les conditions de saisine du Médiateur des communications électroniques), les limitations de responsabilité et d'usage, les modalités de modification du contrat, de résiliation, de portabilité, de retour du matériel mis à votre disposition notamment à l'issue de votre abonnement ou lors de tout remplacement, la loi applicable et la juridiction compétente, le droit de rétractation, le service après-vente et les garanties légales, sont disponibles sur <https://www.nordnet.com/cgv/conditions-contractuelles-fibre-laser>.

### Equipements - Matériels

NordnetBox	<b>Modèle A</b> : Routeur sécurisé à hautes performances, 4 ports Ethernet 10/100/1000 Mb/s, connexion Wi-Fi 802.11b/g/n/ac, serveur multimédia UPnP AV, compatible DLNA. <b>OU Modèle B</b> : Routeur sécurisé à hautes performances, 4 ports Ethernet 10/100/1000 Mb/s et 2 ports RJ11, connexion Wi-Fi 6 802.11a/n/ac/ax 5GHz, serveur multimédia UPnP AV, compatible DLNA. Le modèle mis à votre disposition est au choix de Nordnet.
Carte SIM	Une carte SIM est incluse dans votre offre. A réception, il ne vous restera plus qu'à l'activer sur votre Espace Client, rubrique « Espace Mobile » pour bénéficier des services du forfait mobile inclus dans votre offre.
Installation	L'installation des équipements proposés par Nordnet (à l'achat, à la location ou mis à disposition) est à votre charge. Si nécessaire, vous serez contacté pour planifier l'intervention d'un technicien (installateur mandaté par votre délégataire local). Si un raccordement au réseau fibré est nécessaire, il installera un boîtier fibre optique (Point de Terminaison Optique (PTO) – Optical Network Termination (ONT)), dans votre habitation. Si ce raccordement a déjà été effectué, le technicien finalisera la mise en service de votre connexion. Dès lors, vous pourrez y relier votre matériel Nordnet pour profiter de tous les services de votre offre.

Retour des équipements	Les équipements/matériels mis à disposition ou loués par Nordnet pour la durée de l'abonnement et/ou de l'option le cas échéant doivent être restitués à Nordnet lors d'un éventuel remplacement ou échange de matériel, ou lors de la résiliation de votre offre et/ou option dans les conditions définies aux conditions contractuelles applicables. A défaut, ils pourront vous être facturés ( <a href="https://www.nordnet.com/corporate/tarifs.php">https://www.nordnet.com/corporate/tarifs.php</a> , rubrique « Matériel »). Le <b>boîtier fibre</b> reste la propriété pleine et entière de votre délégataire. Lors de son remplacement éventuel ou lors de la résiliation de votre abonnement, Nordnet ou le délégataire pourra vous demander de le restituer. A défaut, cet équipement doit être maintenu en bon état et installé à votre habitation, notamment en cas de déménagement.
------------------------	---

**Garanties légales :** en cas d'achat de matériel, conformément au Code de la consommation, vous bénéficiez de la garantie légale de conformité de 24 mois, à compter de la livraison du matériel et de la garantie légale des vices cachés.

### Détail du service et voie de recours

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

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

Les débits indiqués peuvent être réduits notamment afin d'assurer une utilisation équitable d'Internet entre les utilisateurs du réseau Fibre et dans un souci de protection des installations des opérateurs, notamment en période de forte sollicitation. Votre service pourrait être suspendu en cas d'usage abusif : <https://www.nordnet.com/connexion-internet/internet-fibre#tss-section>, rubrique « Votre connexion Internet Très Haut Débit ». Pour toute information complémentaire ou réclamation portant sur les débits, nous vous invitons à joindre le 3420 (service gratuit + prix d'appel).

**Voie de recours et réclamations :** Vous pouvez adresser votre réclamation au Service Relation Clients de Nordnet :

- par Internet, via le formulaire de contact (rubrique « Envoyez-nous un message » sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com)) ou votre Espace Client.
- par courrier, adressé au Service Relation Clients, 20 rue Denis Papin - CS 20458 - 59664 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX.

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée par le Service Relation Clients ou en l'absence d'une réponse depuis plus d'un mois à compter de l'envoi de votre demande, vous pouvez ensuite contacter le Service Recours Consommateurs de Nordnet, en lui adressant un courrier au 20 rue Denis Papin - CS 20458 - 59664 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX.

Si vous êtes un consommateur, un non-professionnel, ou un professionnel bénéficiant des dispositions de l'article L221-3 du Code de la consommation relatives au contrat conclu hors établissement, dont l'objet n'entre pas dans le champ de votre activité principale et que vous employez au plus 5 salariés, et si votre demande est restée sans réponse du Service Recours Consommateurs depuis plus d'un mois ou si vous n'avez pas reçu de réponse satisfaisante, vous pouvez saisir le Médiateur des communications électroniques en complétant le formulaire prévu à cet effet, directement sur le site [www.mediateur-telecom.org](http://www.mediateur-telecom.org).

### Prix et durée

▪ Offre Internet Fibre LASER VITAL+ : 36€90/mois	▪ Offre Internet Fibre LASER EXTRA+ : 51€90/mois
▪ Offre Internet Fibre LASER IDEAL+ : 46€90/mois	▪ Offre Internet Fibre LASER ULTRA+ : 61€90/mois

**Frais initiaux : 64€** (Frais de mise en service : 49€ + Frais de préparation et livraison : 15€). Frais de raccordement standard inclus (hors frais complémentaires et éventuels frais d'adduction restant à votre charge). La **NordnetBox** est mise à disposition pour la durée de votre abonnement.

Le détail des **options**, tarifs et conditions sont disponibles sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com), « Connexion Internet », rubrique Internet Fibre.

Option Décodeur TV via Videofutur + 9€90/mois /décodeur	Cette option est disponible uniquement en cas de migration d'une offre Internet Fibre Laser + vers une autre offre de la même gamme, et seulement si vous disposiez déjà de l'option avant la dite migration. Ce matériel permet d'accéder à une liste de chaînes (notamment les chaînes de la TNT) dont certaines en HD et diffusées en multicast (à l'exception des chaînes dites premium diffusées en OTT), ainsi qu'à des services TV (replay sur certains programmes, guide et magazines TV), et une sélection d'applications connectées et un catalogue de films.
Option WiBox.tv (Cf. Récapitulatif contractuel WiBox.tv) + 9€90/mois/décodeur	L'Option WiBox.tv inclut la mise à disposition d'un décodeur TV sous Android™ (Android est une marque de Google Inc.), comprenant l'application WiBox.tv permettant notamment l'accès à un service de télévision, au Start-Over (signifie « Reprise du programme au début»), au nPVR (« signifie « Enregistrement dans le cloud (informatique en nuage)») et au multi-écrans (dans la limite de 2 écrans simultanés dont le décodeur TV), ce service étant disponible via l'application WiBox.tv mobile pour les appareils compatibles avec le système d'exploitation iOS, et à terme Android™ pour les chaînes en OTT Il est précisé que ces services sont disponibles sous réserve de l'obtention des droits, sur tout ou partie des chaînes TV, auprès de leurs éditeurs, et de la compatibilité de la chaîne et/ou du programme concerné avec le service.

	Vous pouvez consulter la liste des chaînes TV incluses au titre de l'Option WiBox.tv en vous rendant sur le site Internet <a href="http://www.wibox.tv">www.wibox.tv</a> . En complément, vous pouvez souscrire à des Extensions (mise à disposition d'un second décodeur TV sous Android™ ou multi-écrans jusqu'à 4 écrans simultanés) et/ou à des Bouquets TV selon les conditions, caractéristiques et prix applicables et disponibles sur <a href="http://www.wibox.tv">www.wibox.tv</a> . Il est précisé que les chaînes TV, extensions et services sont susceptibles d'évolution, Nordnet étant notamment tributaire des droits accordés par les éditeurs ou ayants droits et de leurs décisions quant à la diffusion des chaînes TV à travers tout ou partie des services.
Option « Appels illimités mobiles » (+ 5€/mois)	Disponible uniquement avec la formule Internet Fibre LASER VITAL+ pour bénéficier des appels illimités vers les mobiles de France Métropolitaine et 8 destinations internationales. Détail des destinations et tarifs : <a href="https://www.nordnet.com/connexion-internet/internet-fibre#tss-section">https://www.nordnet.com/connexion-internet/internet-fibre#tss-section</a> , rubrique « Vos services de téléphone fixe ».
Location d'un lot de 2 boîtiers CPL (option : +3€/mois/lot)	2 Boîtiers CPL (Courant Porteur en Ligne) pour vous connecter à Internet en utilisant le réseau électrique de votre logement. Vous pouvez souscrire jusqu'à 6 lots.
Option Securitoo (+5€/mois)	Jusqu'à 5 appareils protégés (de type ordinateur, tablette et/ou smartphone) sous les systèmes d'exploitation compatibles. Pour plus d'information, nous vous invitons à consulter le Récapitulatif Contractuel afférent à l'option Suite de sécurité Securitoo.
Option Wi-Fi Premium (+5€/mois) Frais de préparation et de livraison : 15€/envoi de chaque matériel mis à disposition au sein de l'Option	Cette option comprend la mise à disposition d'une NordnetBox incluant l'Internet sans fil Wi-Fi 6 et d'un répéteur Wi-Fi (uniquement sur demande), ainsi que l'accès à un « coach Wi-Fi » afin de vous aider à configurer votre réseau Wi-Fi. Pour plus d'information, nous vous invitons à consulter le Récapitulatif Contractuel afférent à l'option Wi-Fi Premium.

### **Durée, renouvellement**

Les **offres Internet Fibre LASER** sont soumises à une durée d'engagement de 12 mois tacitement renouvelable, à compter de la date d'activation du service par Nordnet ou au plus tard 45 jours à compter du traitement de votre commande complète et valide (sous réserve de l'éligibilité et du raccordement de votre logement lors de l'installation du boîtier fibre optique PTO-ONT, et le cas échéant de votre disponibilité afin de procéder à cette installation). Les **options** sont soumises à une durée d'engagement d'un mois, tacitement renouvelable chaque mois.

**Si vous êtes un consommateur, un non-professionnel ou un professionnel bénéficiant des dispositions de l'article L.221-3 du Code de la consommation relatives au contrat conclu hors établissement, dont l'objet n'entre pas dans le champ de votre activité principal et que vous employez au plus de 5 salariés, vous bénéficiez d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la réception des matériels dans le respect des articles L.221-18 et suivants du Code de la Consommation. Vous pouvez l'exercer par courrier adressé à Nordnet ou via le formulaire dédié, disponible sur [www.nordnet.com/pdf/formulaire-retractation](http://www.nordnet.com/pdf/formulaire-retractation) (le cas échéant, en justifiant que vous remplissez les conditions de l'article L.221-3 du Code de la consommation). Les frais postaux de renvoi des équipements sont alors à votre charge (à titre indicatif : <https://www.laposte.fr/tarif-colissimo>).**

**Conditions de résiliation à l'initiative du client :** toute demande de résiliation doit être adressée soit (1) par écrit, daté et signé, mentionnant votre numéro d'abonné, l'offre ou l'option concernée, adressée au Service Administratif Clients, dans le respect des conditions contractuelles applicables, soit (2) En ligne, via la fonctionnalité disponible dans votre Espace Client. En cas de résiliation pour motif légitime, il conviendra d'adresser vos justificatifs au Service Administratif Clients. Votre demande de résiliation sera prise en compte dans un délai de dix jours à compter de la date de réception par Nordnet de cette demande complète sauf si vous précisez un délai spécifique ne pouvant toutefois être supérieur à deux mois. En cas de changement de technologie, vous pouvez nous préciser la date de résiliation effective souhaitée en vue de limiter toute interruption des Services liée à la dépose du Matériel. En cas de résiliation anticipée du contrat souscrit (offre ou option), vous êtes tenu de payer, en une fois, lors de la résiliation effective 100% des sommes restant dues entre la date de résiliation effective et le 12ème mois de votre engagement.

### **Caractéristiques à destination des utilisateurs finaux handicapés**

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

### **Autres informations utiles**

#### **Communications téléphoniques via le téléphone par Internet (fixe)**

Les appels sont illimités dans la limite de **4 heures de communication par appel** et sous réserve d'une utilisation normale du service. Les **appels hors forfait** sont facturés à la seconde, aux conditions et tarifs de Nordnet (destinations, coûts de facturation et de mise en relation disponibles sur [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com), rubrique « neosat »). Les **appels vers les numéros d'urgence** sont automatiquement dirigés vers le centre de traitement d'urgence lié au code postal d'installation que vous avez indiqué à Nordnet. Vous devrez dès lors impérativement et sans délai nous informer de toute modification de ce code postal afin de permettre sa prise en compte dans les plus brefs délais par nos services et éviter tout défaut d'acheminement de l'appel.

**Portabilité :** pour conserver votre numéro de téléphone fixe actuel, appelez le 3179 (appel et service gratuits) depuis la ligne fixe dont vous souhaitez conserver le numéro afin d'obtenir votre RIO (Relevé d'Identité Opérateur). Contactez ensuite Nordnet afin de connaître la procédure à suivre. Le prestataire de téléphonie de Nordnet, Keyyo, se chargera des formalités auprès de votre opérateur de téléphonie actuel. Il vous appartient néanmoins d'effectuer toute opération utile auprès de ce dernier, nécessitée notamment par les spécificités contractuelles conclues ou d'éventuels services complémentaires souscrits, voire votre service d'accès Internet si ce dernier n'a pas la ligne de téléphone fixe portée pour support. **La portabilité ne fera l'objet d'aucune facturation spécifique par nos soins.** En cas de retard du portage ou de perte de votre numéro de téléphone, vous pourrez demander à Nordnet de vous indemniser conformément aux [conditions générales applicables à l'offre](#).