

Les offres Internet Satellite Alsaway

(à la suite de la cession par Alsatis)

Conditions d'éligibilité		<p>Il est nécessaire de prendre en compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les éléments physiques ou géographiques du type immeuble, arbre, montagne ou mont (une vue dégagée, c'est-à-dire dépourvue d'obstacles, vers le sud est nécessaire), - la proximité de sources électromagnétiques (aéroport...), - les obstacles juridiques du type installations classées, règles d'urbanisme, règlement de copropriété ou refus du propriétaire (si vous êtes locataire), etc. <p>Ces offres sont adaptées à un usage résidentiel.</p>
Conditions d'accès		Pour bénéficier des services Internet Satellite Alsaway, il est indispensable de disposer, d'installer et de mettre en service un Kit Satellite compatible avec le satellite Eutelsat KASAT 9° Est.
Options		La liste des options et conditions est disponible sur www.nordnet.com , rubrique « Conditions Générales » puis « Conditions contractuelles applicables aux offres satellite Alsaway de Nordnet ».
Frais de migration		<p>La migration ascendante vers une offre Internet Satellite MAX (vers une offre dont le tarif est supérieur à l'offre actuelle) est réalisée sans frais. La migration descendante vers une offre Internet Satellite MAX (vers une offre dont le tarif est égal ou inférieur à l'offre actuelle) est facturée 30€.</p> <p>Tout changement d'offre nécessitant un changement de matériel (ex. : offre Alsaway vers STAR) n'entre pas dans le champ d'application des règles de migration.</p>
Equipements et caractéristiques	Modem	Ce matériel est mis à disposition gratuitement pour la durée de l'abonnement. Il doit être restitué à Nordnet lors de la résiliation ou d'un éventuel remplacement.
	Kit Satellite	<ul style="list-style-type: none"> - Kit Satellite proposé à l'achat dans le cadre d'un forfait : 399€ (hors promotion) - Kit Satellite mis à disposition pour la durée de l'abonnement dans le cadre d'un Pack : +8€/mois (par rapport au prix mensuel d'un forfait Internet Satellite). Dans ce cas, le Kit Satellite doit être restitué à Nordnet lors de la résiliation ou d'un éventuel remplacement.
	Garantie légale	Conformément au Code de la consommation, vous bénéficiez de la garantie légale de conformité de 24 mois.
	Installation	L'installation des équipements ci-dessus reste à votre charge.
Durée d'engagement		<p>Le contrat est conclu pour la durée prévue lors de la souscription de l'offre et si l'offre a été précédemment souscrite, pour la durée restant à courir jusqu'à l'issue de l'engagement souscrit.</p> <p>Si vous êtes un consommateur, vous bénéficiez d'un droit de rétractation de 14 jours dans le respect de l'article L121-21 du Code de la Consommation.</p>
Délai indicatif de mise à disposition de l'accès		<p>L'accessibilité n'est possible qu'une fois le matériel installé et paramétré.</p> <p>Délai d'acheminement maximum du matériel de connexion : 15 jours à compter de la date de souscription au service. Reste ensuite à votre charge d'installer ou de faire installer ce matériel pour profiter des services inclus dans votre abonnement.</p>
Conditions de résiliation à l'initiative du client		Toute demande de résiliation doit être adressée par voie postale. Elle doit être datée, signée et rappeler votre numéro d'abonné ainsi que le service concerné. 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 de résiliation.

Débits maximum en réception / émission	Voir annexe 1.
Limitations liées aux usages	<ul style="list-style-type: none"> - Certaines applications, telles que le streaming (flux)* ou la vidéo à la demande, et les téléchargements très volumineux** consomment d'importants volumes de données, nous vous conseillons donc d'en faire un usage raisonnable afin de profiter au mieux de votre connexion. - Certains sites Internet ne sont pas consultables en dehors de leur pays d'origine. - Les caractéristiques de la connexion par Satellite ne sont pas adaptées pour les usages nécessitant un temps de réponse rapide (ex : jeux en ligne...). - Certains sites peu réactifs ou hautement sécurisés peuvent être difficiles d'accès notamment en fonction du paramétrage de votre navigateur Internet. <p><i>* Streaming (flux) : visionnage audio ou vidéo en ligne</i> <i>** Le piratage nuit à la création artistique.</i></p>
Services TV (non inclus)	Vous pouvez bénéficier de certains bouquets payants en souscrivant un abonnement auprès d'un opérateur spécifique et en achetant ou louant le matériel nécessaire.
Service clients	<p><u>Site d'assistance Nordnet</u> : http://assistance.nordnet.com/ <u>Formulaire de contact</u> : https://www.nordnet.com/contactez-nous pour envoyer un message à un conseiller Nordnet. <u>Service Clients et Commercial</u> : 3420 (appel non surtaxé) Disponible du lundi au vendredi de 9h à 18h et le samedi de 9h à 16h.</p>
Conditions contractuelles applicables	Les conditions applicables au service, les dispositions complémentaires concernant la présentation de réclamations, les limitations de responsabilité, les modalités de résiliation, le retour du matériel mis à votre disposition à l'issue de votre abonnement, la loi applicable et la juridiction compétente et le cas échéant le droit de rétractation, le service après-vente et la garantie légale sont disponibles sur cgv.nordnet.com .
Réclamations	<p>Vous pouvez adresser votre réclamation au Service Relation Clients de Nordnet :</p> <ul style="list-style-type: none"> - par téléphone, au 3420 (appel non surtaxé) - par Internet, via le formulaire de contact (rubrique « Envoyez-nous un message » sur www.nordnet.com) - par courrier, adressé au Service Relation Clients, 20 rue Denis Papin - CS 20458 -59664 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX. <p>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 Consommateurs de Nordnet, en adressant un courrier au 20 rue Denis Papin - CS 20458 -59664 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX.</p> <p>Si vous êtes un consommateur et si votre demande est restée sans réponse 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.fr.</p>

ANNEXE 1

Volume et débits des Offres Nordnet à la suite de la cession par Alsatis

1 Go est équivalent à 1000 Mo. Le Service permet d'échanger un volume de données selon un débit maximum de connexion défini ci-après.

Offre	Volume d'échange	Volume de données téléchargées depuis votre accès	Evolution débit (débit maximum)
Alsaway 10	10 Go	Jusqu'à 10 Go	Jusqu'à 20 Mb/s en réception et jusqu'à 6 Mb/s en émission.
		Au-delà de 10 Go	Jusqu'à 256kbps en réception et jusqu'à 128kbps en émission.
Alsaway 20+	20 Go (illimité de 23h00 à 7h00)	Jusqu'à 20 Go	Jusqu'à 20 Mb/s en réception et jusqu'à 6 Mb/s en émission.
		Au-delà de 20 Go	Jusqu'à 256kbps en réception et jusqu'à 128kbps en émission.
Alsaway 30+	30 Go (illimité de 23h00 à 7h00)	Jusqu'à 30 Go	Jusqu'à 20 Mb/s en réception et jusqu'à 6 Mb/s en émission.
		Au-delà de 30 Go	Jusqu'à 256kbps en réception et jusqu'à 128kbps en émission.
Alsaway MAX	50 Go (illimité de 23h00 à 7h00)	Jusqu'à 50 Go	Jusqu'à 20 Mb/s en réception et jusqu'à 6 Mb/s en émission.
		Au-delà de 50 Go	Jusqu'à 256kbps en réception et jusqu'à 128kbps en émission.
Alsaway Infiniti	illimité	Jusqu'à 40 Go	Jusqu'à 20 Mb/s en réception et jusqu'à 6 Mb/s en émission.
		Entre 40 Go et 100 Go	Jusqu'à 20 Mb/s en réception et jusqu'à 6 Mb/s en émission, mais des limitations pourront être appliquées durant les périodes de pointe ⁽¹⁾
		Au-delà de 100 Go	Jusqu'à 20 Mb/s en réception et jusqu'à 6 Mb/s en émission, mais seul les usages Web et Courriel ⁽²⁾ sont disponibles.
Pack Access 10 / Alsaway 10 +	10 Go	Jusqu'à 2 Go	Jusqu'à 22 Mb/s en réception et jusqu'à 6 Mb/s en émission.
		Entre 2 Go et 10 Go	Jusqu'à 22 Mb/s en réception et jusqu'à 3 Mb/s en émission.
		Au-delà de 10 Go	Jusqu'à 64kbps en réception et jusqu'à 64kbps en émission
Pack Family 25 / Alsaway 25+	25 Go (illimité de 00h00 à 6h00)	Jusqu'à 5 Go	Jusqu'à 22 Mb/s en réception et jusqu'à 6 Mb/s en émission.
		Entre 5 Go et 25 Go	Jusqu'à 22 Mb/s en réception et jusqu'à 3 Mb/s en émission.
		Au-delà de 25 Go	Jusqu'à 64kbps en réception et jusqu'à 64kbps en émission.

Pack Confort 40 / Alsaway 40+	40 Go (illimité de 00h00 à 6h00)	Jusqu'à 8 Go	Jusqu'à 22 Mb/s en réception et jusqu'à 6 Mb/s en émission.
		Entre 8 Go et 40 Go	Jusqu'à 22 Mb/s en réception et jusqu'à 3 Mb/s en émission.
		Au-delà de 40 Go	Jusqu'à 64kbps en réception et jusqu'à 64kbps en émission.
Pack Premium / Alsaway EXTRA	100 Go (illimité de 00h00 à 6h00)	Jusqu'à 100 Go	Jusqu'à 22 Mb/s en réception et jusqu'à 6 Mb/s en émission (régulation du débit possible selon l'usage).
		Au-delà de 100 Go	Jusqu'à 64kbps en réception et jusqu'à 64kbps en émission (sauf pour Web et courriel ⁽²⁾).

⁽¹⁾ **Périodes de pointes** : ces périodes sont généralement constatées entre 17h et minuit.

⁽²⁾ **Web & Courriel** : utilisation du service Internet via les protocoles http et https uniquement, à l'exclusion des services de vidéo et de musique en ligne, des protocoles peer to peer ou encore de l'envoi d'e-mail dont la taille est supérieure à 10 Mo.

Tableau récapitulatif de la modification des offres suite aux impératifs techniques rencontrés dans le cadre de la cession par Alsatis

Ancienne Offre	Volume de données téléchargées depuis votre accès	Evolution Débit (débit maximum)	Nouvelle offre	Volume de données téléchargées depuis votre accès	Evolution Débit (débit maximum)
Basic 6M Double Play	Jusqu'à 4 Go	Jusqu'à 6 Mb/s en réception et jusqu'à 1 Mb/s en émission (régulation du débit possible selon l'usage).	Alsaway 10+	Jusqu'à 10 Go	Jusqu'à 22 Mb/s en réception et jusqu'à 6 Mb/s en émission.
	Au-delà de 4 Go	Jusqu'à 64kbps en réception et jusqu'à 16kbps en émission		Au-delà de 10 Go	Jusqu'à 64kbps en réception et jusqu'à 64kbps en émission.
Basic 6M	Jusqu'à 4 Go	Jusqu'à 6 Mb/s en réception et jusqu'à 1 Mb/s en émission (régulation du débit possible selon l'usage).	Alsaway 10+	Jusqu'à 10 Go	Jusqu'à 22 Mb/s en réception et jusqu'à 6 Mb/s en émission.
	Au-delà de 4 Go	Jusqu'à 64kbps en réception et jusqu'à 16kbps en émission		Au-delà de 10 Go	Jusqu'à 64kbps en réception et jusqu'à 64kbps en émission

Basic 3.6 M	Jusqu'à 4 Go	Jusqu'à 6 Mb/s en réception et jusqu'à 1 Mb/s en émission (régulation du débit possible selon l'usage).	Alsaway 10+	Jusqu'à 10 Go	Jusqu'à 22 Mb/s en réception et jusqu'à 6 Mb/s en émission.
	Au-delà de 4 Go	Jusqu'à 64kbps en réception et jusqu'à 16kbps en émission		Au-delà de 10 Go	Jusqu'à 64kbps en réception et jusqu'à 64kbps en émission
Bronze 8M	Jusqu'à 8 Go	Jusqu'à 8 Mb/s en réception et jusqu'à 2 Mb/s en émission (régulation du débit possible selon l'usage).	Alsaway 10+	Jusqu'à 10 Go	Jusqu'à 22 Mb/s en réception et jusqu'à 6 Mb/s en émission.
	Au-delà de 8 Go	Jusqu'à 64kbps en réception et jusqu'à 16kbps en émission		Au-delà de 10 Go	Jusqu'à 64kbps en réception et jusqu'à 64kbps en émission
Gold 10M	Jusqu'à 25 Go	Jusqu'à 10 Mb/s en réception et jusqu'à 4 Mb/s en émission (régulation du débit possible selon l'usage).	Alsaway 25+ (illimité de 00h-06h)	Jusqu'à 25 Go	Jusqu'à 22 Mb/s en réception et jusqu'à 6 Mb/s en émission.
	Au-delà de 25 Go	Jusqu'à 64kbps en réception et jusqu'à 16kbps en émission		Au-delà de 25 Go	Jusqu'à 64kbps en réception et jusqu'à 64kbps en émission.
Alsaway 8 Double Play	Jusqu'à 8 Go	Jusqu'à 8 Mb/s en réception et jusqu'à 2 Mb/s en émission.	Alsaway 10+	Jusqu'à 10 Go	Jusqu'à 22 Mb/s en réception et jusqu'à 6 Mb/s en émission.
	Au-delà de 8 Go	Jusqu'à 128kbps en réception et jusqu'à 128kbps en émission		Au-delà de 10 Go	Jusqu'à 64kbps en réception et jusqu'à 64kbps en émission.
Alsaway 8	Jusqu'à 8 Go	Jusqu'à 8 Mb/s en réception et jusqu'à 2 Mb/s en émission.	Alsaway 10+	Jusqu'à 10 Go	Jusqu'à 22 Mb/s en réception et jusqu'à 6 Mb/s en émission.
	Au-delà de 8 Go	Jusqu'à 128kbps en réception et jusqu'à 128kbps en émission		Au-delà de 10 Go	Jusqu'à 64kbps en réception et jusqu'à 64kbps en émission.
Alsaway 12	Jusqu'à 16	Jusqu'à 12 Mb/s	Alsaway	Jusqu'à 25 Go	Jusqu'à 22 Mb/s en

	Go		en réception et jusqu'à 4 Mb/s en émission.	25+ (illimité de 00h-06h)		réception et jusqu'à 6 Mb/s en émission.
	Au-delà de 16 Go	de	Jusqu'à 128kbps en réception et jusqu'à 128kbps en émission			Au-delà de 25 Go
Alsaway 18 Premium	Jusqu'à 26 Go		Jusqu'à 18 Mb/s en réception et jusqu'à 6 Mb/s en émission.	Alsaway 25+ (illimité de 00h-06h)	Jusqu'à 25 Go	Jusqu'à 22 Mb/s en réception et jusqu'à 6 Mb/s en émission.
	Au-delà de 26 Go	de	Jusqu'à 128kbps en réception et jusqu'à 128kbps en émission			Au-delà de 25 Go
Pro Satellite Integrale 25 Go	Jusqu'à 25 Go		Jusqu'à 22 Mb/s en réception et jusqu'à 6 Mb/s en émission.	Alsaway 25+ (illimité de 00h-06h)	Jusqu'à 25 Go	Jusqu'à 22 Mb/s en réception et jusqu'à 6 Mb/s en émission.
	Au-delà de 25 Go	de	Jusqu'à 256kbps en réception et jusqu'à 256kbps			Au-delà de 25 Go