

Internet Satellite STAR Contact

Fiche d'informations standardisée

| | | |
|---------------------------------|---------------|--|
| Conditions d'accès | | <p>Pour modifier votre abonnement Internet Satellite STAR au profit des services Internet Satellite STAR Contact, il est indispensable :</p> <ol style="list-style-type: none"> d'être déjà abonné à une offre Internet Satellite STAR, de ne pas être tenu par une période d'engagement dans le cadre d'un forfait Internet Satellite STAR, d'avoir installé et mis en service un Kit Satellite compatible avec le satellite Astra 2G ou 2E 28°2 Est, tel que le Kit Satellite STAR proposé par Nordnet. <p>Si vous bénéficiez d'un forfait STAR vous pourrez migrer uniquement vers un forfait STAR Contact (les Packs STAR Contact ne seront pas disponibles dans ce cas).</p> <p>Si vous bénéficiez d'un Pack STAR vous pourrez migrer uniquement vers un Pack STAR Contact (le forfait STAR Contact ne sera pas disponible dans ce cas).</p> |
| 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>Les offres Internet Satellite STAR Contact de Nordnet sont réservées à la France métropolitaine et adaptées à un usage résidentiel.</p> |
| Tarifs mensuels | | <ul style="list-style-type: none"> Forfait Internet Satellite STAR Contact : 5€90 /mois Pack Internet Satellite STAR Contact (avec mise à disposition du Kit Satellite) : 15€90 /mois Pack Internet Satellite STAR Contact (avec mise à disposition du Kit Satellite et du décodeur TV) : 20€90 /mois |
| Frais de migration | | <p>La migration ascendante (vers une offre dont le tarif est supérieur à l'offre actuelle) est réalisée sans frais. La migration descendante (vers une offre dont le tarif est égal ou inférieur à l'offre actuelle au sein des gammes STAR et STAR Contact) est facturée 15€.</p> <p>Toute autre modification d'abonnement est impossible.</p> |
| Equipements et caractéristiques | Disponibilité | <p>Vous conservez le matériel dont vous bénéficiez dans le cadre de votre offre Internet Satellite STAR : NordnetBox, Kit Satellite et décodeur TV (si applicable), que vous en ayez fait l'acquisition ou qu'il soit mis à disposition.</p> |
| | NordnetBox | <p>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.</p> <p>Ce matériel est mis à votre disposition gratuitement pour la durée de l'abonnement. Il devra être restitué à Nordnet lors de la résiliation ou du remplacement éventuel de ce matériel.</p> |
| | Kit Satellite | <p>Contenu du Kit Satellite STAR : une parabole de 89 cm, une tête d'émission/réception Internet, une Tête TV compatible ASTRA 19°2 Est, un modem satellite, un double câble coaxial (30 mètres) avec ses connecteurs, un guide d'installation un mât avec un système exclusif facilitant le pointage de la parabole, des renforts anti-vibrations et la visserie adaptée.</p> <p>Le Kit Satellite mis à votre disposition dans le cadre d'un Pack STAR devra être restitué à Nordnet lors de la résiliation de votre abonnement ou d'un éventuel</p> |

| | | |
|--|-----------------|---|
| | | remplacement de matériel. |
| | Décodeur TV | <p>Pack décodeur TV par satellite contenant notamment un décodeur TV compatible TNT SAT (modèle SEDEA ST-5100HD), un disque dur 500 Gigaoctets (modèle Thomson PRIMO 25) et une carte d'accès TNT SAT valable 4 ans (à renouveler par vos soins, auprès de TNT SAT. Remboursement par Nordnet du coût de la nouvelle carte d'un montant correspondant, déduit sur votre facture suivante, sur présentation des justificatifs d'achat).</p> <p>Le Pack décodeur TV mis à disposition dans le cadre d'un Pack STAR devra être restitué à Nordnet lors de la résiliation de votre abonnement ou de son remplacement éventuel.</p> <p><i>Attention : ce matériel permet uniquement de recevoir les chaînes disponibles via le satellite 19,2° Est (TNT SAT). Il ne permet pas de recevoir les bouquets CANAL+, CANALSAT et/ou le bouquet FRANSAT (il n'est pas destiné à une utilisation sur le satellite Eutelsat 5° Ouest).</i></p> |
| | Garantie légale | Pour rappel, conformément au Code de la consommation, vous bénéficiez le cas échéant, de la garantie légale de conformité de 24 mois à compter de la date d'achat du matériel. |
| | Installation | L'installation des équipements ci-dessus est à votre charge. |
| Durée d'engagement | | <ul style="list-style-type: none"> - Si vous étiez abonné à un forfait Internet Satellite STAR et que vous modifiez votre abonnement pour le forfait STAR Contact : pas de durée d'engagement (hors promotion spécifique - cf. conditions applicables à la promotion). - Si vous étiez abonné à un Pack Internet Satellite STAR et que vous modifiez votre abonnement pour le Pack STAR Contact : malgré la modification de votre abonnement, vous conservez la période d'engagement déjà écoulée au titre de votre ancienne offre, et restez engagé pour la période restant à courir. <p>Si vous êtes un consommateur, vous bénéficiez d'un droit de rétractation de 14 jours dans le respect des articles L221-18 et L242-3 du Code de la Consommation.</p> |
| Délai indicatif de mise à disposition de l'accès | | Le service est activé dès le traitement de votre demande de modification complète et valide par Nordnet. |
| Conditions de résiliation à l'initiative du client | | <p>Toute demande de résiliation doit être adressée par écrit, dans le respect des conditions contractuelles applicables. Pour être prise en compte, 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 maximum de dix jours à compter de sa date de réception par Nordnet.</p> <p>Si vous êtes tenu par une durée d'engagement, vous restez tenu d'acquitter, en une fois, les sommes restant dues jusqu'au terme de la période d'engagement (soit 100% des sommes restant dues entre la date de résiliation effective et le 12^{ème} mois et éventuellement ¼ des sommes restants dues entre le 13^{ème} et le 24^{ème} mois d'abonnement).</p> |
| Débits maximum en réception / émission | | <p>Le Kit Satellite STAR permet d'échanger des données via Internet en profitant d'un débit jusqu'à 20 Mégabits par seconde en réception et jusqu'à 2 Mégabits par seconde en émission.</p> <p>Les débits minimaux et maximum proposés sont disponibles au niveau du Kit Satellite et de la NordnetBox, sous réserve de l'absence d'impact d'un élément extérieur sur le service fourni par Nordnet, de l'utilisation conforme du Kit Satellite, de sa polarisation et de son pointage corrects, de l'utilisation d'appareils compatibles (sous réserve de la qualité de(des) l'appareil(s) connecté(s), de son(leur) câblage, de sa(leur) configuration, des logiciels et applicatifs installés), des facteurs climatiques, du maintien des prérequis (ex : évolution de la végétation, construction...).</p> <p>Les débits indiqués correspondent à un usage normal (n'utilisant pas un accès constant à pleine capacité, n'ayant pas fait l'objet d'un signalement d'abus...). Ils dépendent de l'opérateur satellitaire comme de Nordnet qui sont</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>susceptibles d'imposer certaines restrictions. Ces débits ne sont qu'indicatifs dans la mesure où ils peuvent baisser temporairement selon votre consommation (détail disponible en annexe des conditions contractuelles applicables aux offres Internet Satellite STAR CONTACT) et notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - en période de forte sollicitation, voire de saturation, du réseau satellitaire par l'ensemble des abonnés, - en raison des obstacles à la réception ou à l'émission du signal satellite, de facteurs climatiques, - en raison d'usages simultanés de la connexion au sein de votre foyer entraînant un partage de la connexion, - lors du téléchargement de mises à jour (qu'elles soient automatiques ou non) de logiciels, d'applications, de systèmes d'exploitation ou de données, - du fait d'une connexion par Wi-Fi, de l'utilisation de prises CPL et de la VoIP, - en raison de votre installation électrique, informatique et logicielle, - en fonction des sites et applications consultés à partir de votre connexion <p>...</p> |
| Trafic mensuel | <p>Les offres Internet Satellite STAR Contact permettent d'échanger 0.5 Gigaoctets de données chaque mois. Si vous échangez tout ce volume de données au cours du mois, votre connexion sera interrompue, jusqu'à la prochaine réinitialisation de votre trafic.</p> |
| 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>* Streaming (flux) : visionnage audio ou vidéo en ligne ** Le piratage nuit à la création artistique.</p> |
| Communications téléphoniques | <p>Les appels sont facturés à la seconde, aux conditions et tarifs de Nordnet.</p> |
| Options | <p>Si vous disposiez d'option(s) dans le cadre de votre ancienne offre (cf. votre Espace Client), vous les conservez automatiquement (sauf l'option « téléphone illimité » qui ne peut être maintenue), à moins que vous n'ayez choisi de les résilier lors de votre demande de modification d'abonnement.</p> <p>Par ailleurs, vous pouvez souscrire à l'option Antivirus Securitoo Intégral au tarif de 5€/mois.</p> |
| Services, chaînes ou bouquets TV inclus / payants | <p>Une tête de réception TV est incluse dans le Kit Satellite Nordnet. Un décodeur complémentaire compatible, disponible auprès de Nordnet ou en magasin spécialisé est nécessaire pour recevoir les chaînes gratuites TNT SAT. Vous pouvez bénéficier de certains bouquets payants en souscrivant un abonnement auprès d'un opérateur spécifique et en achetant ou louant le matériel nécessaire.</p> |
| Service clients | <p>Site d'assistance Nordnet : http://assistance.nordnet.com/ Formulaire de contact : https://www.nordnet.com/contactez-nous pour envoyer un message à un conseiller Nordnet. Service Clients et Commercial : 3420 (appel non surtaxé) Disponible du lundi au vendredi de 9h à 18h et le samedi de 9h à 16h.</p> |
| Conditions contractuelles applicables | <p>Les conditions applicables au service, incluant notamment les dispositions complémentaires concernant les débits, le traitement des 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.</p> |

| | |
|--------------|---|
| Réclamations | <p>Vous pouvez adresser votre réclamation au Service Relation Clients :</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>Enfin, 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> |
|--------------|---|