

Les offres Internet Satellite VEGA

Fiche d'informations standardisée

| | | |
|--|--|---|
| 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>La souscription aux offres Internet Satellite de Nordnet est réservée à la France métropolitaine. Ces offres sont adaptées à un usage résidentiel.</p> | |
| Conditions d'accès | <p>Pour bénéficier des services Internet Satellite VEGA il est indispensable de disposer, d'installer et de mettre en service un Kit Satellite compatible (Astra SES ou Eutelsat selon votre localisation géographique), tel que le Kit Satellite proposé par Nordnet.</p> | |
| Prix mensuel des FORFAITS Internet Satellite | <p>Forfait Internet Satellite VEGA 15 Giga : 36€90 /mois Forfait Internet Satellite VEGA Mini 2 Giga : 19€90 /mois</p> <p>Le trafic indiqué (2 Giga ou 15 Giga) correspond au volume global de données à échanger chaque mois (cumul émission + réception).</p> <p>Pas de frais de dossier. Frais de mise en service inclus dans l'offre (hors réabonnement : 69€).</p> | |
| Prix mensuel des PACKS Internet Satellite - avec mise à disposition d'un Kit Satellite Nordnet | <p>Pack Internet Satellite VEGA 15 Giga : 46€90 /mois Pack Internet Satellite VEGA Mini 2 Giga : 29€90 /mois</p> <p>Frais de dossier : 69€. Frais de mise en service inclus dans l'offre.</p> | |
| Options | <p>La liste des options, tarifs et conditions est disponible sur www.nordnet.com, onglet « Connexion Internet », rubrique « Internet Satellite ».</p> | |
| 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) est facturée 30€.</p> <p>Les dispositions spécifiques relatives à la migration sont disponibles au sein des conditions contractuelles de l'offre.</p> | |
| Equipements et caractéristiques | 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 : une parabole, une tête d'émission/réception Internet, une Tête TV compatible TNT SAT, un modem satellite, un 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>Selon votre localisation, Nordnet peut vous fournir un Kit Satellite compatible avec le satellite KASAT (9°E) ou SES 2E / SES 2G (28.2° E).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kit Satellite proposé à l'achat dans le cadre d'un forfait : 399€ (hors promotion éventuelle) - Kit Satellite mis à disposition pour la durée de l'abonnement dans le cadre d'un Pack : +10€/mois (par rapport au prix mensuel d'un forfait Internet Satellite). Dans ce cas, le Kit Satellite devra être restitué à Nordnet lors de la résiliation ou d'un éventuel remplacement. |

| | | |
|--|---------------------------------|---|
| | <p>Décodeur Enregistreur TV</p> | <p>Décodeur-enregistreur TV compatible TNT SAT (modèle ST5200 HD) + Disque Dur externe de 500 Go + 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>Ce Décodeur-Enregistreur TV est proposé à la location : + 6€/mois (par rapport au prix mensuel d'un forfait Internet Satellite VEGA). Il devra être restitué à Nordnet lors de la résiliation ou de son remplacement éventuel (le cas échéant : tout ou partie).</p> <p>Frais de livraison et de traitement : 29€</p> <p><i>Attention : ce matériel ne permet pas de recevoir le bouquet FRANSAT (il n'est pas destiné à une utilisation sur le satellite Eutelsat 5° Ouest).</i></p> |
| | <p>Equipement Mobile</p> | <p>- Carte SIM : une fois que vous aurez reçu votre carte SIM, il ne vous restera plus qu'à l'activer sur votre Espace Client, rubrique « Espace Mobile ».</p> <p>- Téléphone Wiko Lubi 4 : vous recevrez ce téléphone (dans la limite des stocks disponibles) en même temps que votre NordnetBox.</p> <p><u>Caractéristiques principales :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . couleur noire, . écran 1,77" (4,5 cm) d'une résolution de 128 x 160 pixels, . double SIM, réseaux quadri-bande GSM 850/900/1800/1900 MHz, . mémoire extensible jusqu'à 32Go (micro SD), . DAS pour une utilisation près de l'oreille 0.552 W/kg, . DAS pour une utilisation près du corps 0.588 W/kg, . Appareil non compatible avec les données Internet. <p>Détail des fonctionnalités: http://assistance.nordnet.com/kb/download/294/</p> |
| | <p>Garantie légale</p> | <p>Pour rappel, conformément au Code de la consommation, vous bénéficiez de la garantie légale de conformité de 24 mois, à compter de la date d'achat du matériel.</p> |
| | <p>Installation</p> | <p>L'installation des équipements ci-dessus est à votre charge.</p> |
| <p>Durée d'engagement</p> | | <p>- Pour les forfaits Internet Satellite : pas de durée d'engagement (hors promotion spécifique - cf. conditions applicables à la promotion).</p> <p>- Pour les Packs Internet Satellite : le contrat est conclu pour une durée de 23 mois, plus le mois en cours au jour de la réception par Nordnet de votre commande complète et valide. A l'issue, l'abonnement sera tacitement renouvelé de mois en mois (hors promotion - cf. conditions applicables à la promotion).</p> <p>Si vous êtes un consommateur, vous bénéficiez d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la réception des matériels dans le respect des articles L221-18 et L242-3 du Code de la Consommation.</p> |
| <p>Délai indicatif de mise à disposition de l'accès Internet par Satellite</p> | | <p>Le service est activé dès la validation de votre commande par Nordnet mais l'accessibilité n'est possible qu'une fois le matériel installé.</p> <p>Délai d'acheminement maximum du matériel de connexion : 15 jours à compter de la date de réception de votre commande complète et valide par Nordnet. Reste ensuite à votre charge d'installer ou de faire installer ce matériel pour profiter des services inclus dans votre abonnement.</p> |
| <p>Conditions de résiliation à l'initiative du client</p> | | <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 l'offre concernée. 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.</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</p> |

| | |
|---|--|
| | effective et le 12 ^{ème} mois puis éventuellement ¼ des sommes restants dues entre le 13 ^{ème} et le 24 ^{ème} mois d'abonnement). |
| Débits maximum en réception / émission | <p>Le Kit Satellite Nordnet permet d'échanger des données via Internet en profitant de débits pouvant atteindre, selon votre localisation, jusqu'à 20 Mégabits par seconde (Méga) en réception (2 Méga en émission) ou jusqu'à 22 Méga en réception (6 Méga 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 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 VEGA) 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 - ... |
| 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> |
| Communications téléphoniques via le téléphone par Internet (fixe) | Les appels sont facturés à la seconde, aux conditions et tarifs de Nordnet (coûts de facturation et de mise en relation disponibles sur www.nordnet.com , rubrique « Internet Satellite », en bas de page, dans la zone « Tout savoir sur l'Internet Satellite VEGA » puis Annexe 1. |
| Conditions d'accès aux Offres Mobile Nordnet | <p>Les Offres Mobile Nordnet sont disponibles dans les zones couvertes par les réseaux mobiles GSM, GPRS, EDGE, 3G, 3G+, H+ et 4G, en utilisant un mobile compatible. La carte de couverture du réseau mobile est disponible sur http://couverture-mobile.orange.fr/mapV3/mobile/</p> <p>Après réception de votre commande complète et valide, vous recevrez des identifiants pour vous connecter à votre Espace Client Nordnet (https://client.nordnet.com/identification). Dans la rubrique « Espace Mobile »,</p> |

| | |
|---|--|
| | <p>vous pourrez activer votre ligne mobile et nous transmettre les informations et documents nécessaires. A réception de ces éléments, nous activerons votre ligne mobile et vous pourrez alors profiter de vos services mobiles avec Nordnet.</p> <p>Portabilité : lors de la souscription à un Forfait Mobile proposé par Nordnet, si vous souhaitez conserver votre numéro de téléphone mobile actuel, appelez le 3179 (appel et service gratuit) depuis la ligne dont vous souhaitez conserver le numéro afin d'obtenir votre RIO (Relevé d'Identité Opérateur).</p> <p><u>Ligne mobile incluse dans l'offre Internet Satellite VEGA</u> Tarifs des services émis depuis et vers la France métropolitaine et les DROM, et depuis les DROM, la zone Europe, la Suisse et l'Andorre vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Appels : 0.10€/min (facturation à la seconde), hors numéros courts et numéros spéciaux majorés ; - SMS : 0.02€ / unité, hors numéros courts et numéros spéciaux majorés ; - MMS : 0.50€ / unité (limité à 600 Ko par envoi), hors numéros courts et numéros spéciaux majorés ; - Internet mobile 3G, 3G+, H+ et 4G : 0.05€ / Mégaoctet. Facturation au kilooctet (1000 kilooctet = 1 Mégaoctet). <p><i>Détails, conditions et tarifs disponibles sur la Fiche d'Informations Standardisée « Les Offres Mobile Nordnet », disponible sur www.nordnet.com, rubrique Fiches d'Informations Standardisée.</i></p> |
| Services, chaînes ou bouquets TV inclus / payants | <p>Une tête de réception TV est incluse dans le Kit Satellite Nordnet.</p> <p>Un décodeur complémentaire compatible, disponible auprès de Nordnet ou en magasin spécialisé est nécessaire pour recevoir les chaînes gratuites TNT SAT.</p> <p>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> |
| Informations complémentaires | <p>Des informations complémentaires sur ces offres sont disponibles sur le site www.nordnet.com, onglet « connexions Internet », rubrique « Internet Satellite ».</p> |
| Conditions contractuelles applicables | <p>Les conditions applicables au service incluant notamment les dispositions complémentaires concernant les débits et limitations, le traitement des réclamations (y compris celui portant sur les débits), les limitations de responsabilité, les modalités de modification du contrat, de résiliation, 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, 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 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</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>Consommateurs de Nordnet, en adressant un courrier au 20 rue Denis Papin - CS 20458 - 59664 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX</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.