

## Internet Satellite VEGA Contact

### Fiche d'informations standardisée

Conditions d'accès		<p>Pour modifier votre abonnement Internet Satellite VEGA au profit d'une offre Internet Satellite VEGA Contact, il est indispensable :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>d'être déjà abonné à une offre Internet Satellite VEGA 15 Giga ou VEGA Mini 2 Giga,</li> <li>de ne pas être tenu par une période d'engagement dans le cadre d'un forfait Internet Satellite VEGA 15 Giga ou VEGA Mini 2 Giga,</li> <li>d'avoir installé et mis en service un Kit Satellite compatible avec le satellite Astra 2G ou 2E 28°2 Est.</li> </ol> <p>Vous pourrez migrer vers un forfait VEGA Contact uniquement si vous bénéficiez d'un forfait VEGA. De même, vous pourrez migrer vers un Pack VEGA Contact uniquement si vous bénéficiez d'un Pack VEGA. Les migrations d'un Pack vers un forfait et inversement ne sont pas possibles. Toute autre modification d'abonnement est impossible.</p>
Conditions d'éligibilité		<p>Il est nécessaire de prendre en compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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),</li> <li>la proximité de sources électromagnétiques (aéroport...),</li> <li>les obstacles juridiques du type installations classées, règles d'urbanisme, règlement de copropriété ou refus du propriétaire (si vous êtes locataire), etc.</li> </ul> <p>La souscription aux offres Internet Satellite VEGA Contact 0.5 Giga de Nordnet est réservée à la France métropolitaine. Ces offres sont adaptées à un usage résidentiel.</p>
Tarifs mensuels		<ul style="list-style-type: none"> <li>Forfait Internet Satellite VEGA Contact 0.5 Giga: 5€90 /mois</li> <li>Pack Internet Satellite VEGA Contact 0.5 Giga (avec mise à disposition du Kit Satellite) : 15€90 /mois</li> </ul> <p>Le trafic indiqué (0.5 Giga) correspond au volume global de données à échanger chaque mois (cumul émission + réception), exprimé en Gigaoctets. 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>
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 VEGA) est facturée 15€.</p> <p>Les dispositions spécifiques relatives à la migration sont disponibles au sein des conditions contractuelles de l'offre.</p>
Equipements et caractéristiques	Mise à disposition	<p>Vous conservez le matériel mis à disposition dans le cadre de votre offre Internet Satellite VEGA 15 Giga ou VEGA Mini 2 Giga, selon les cas : NordnetBox, Kit Satellite et décodeur-enregistreur TV (si applicable).</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 : 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</p>

	<p>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 VEGA devra être restitué à Nordnet lors de la résiliation de votre abonnement ou d'un éventuel remplacement de matériel.</p>
Décodeur-Enregistreur TV	<p>Décodeur-enregistreur TV compatible TNT SAT (modèle ST5200 HD) + Disque Dur externe de 500 Go + 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>Ce Décodeur-Enregistreur TV est proposé à la location : + 6€/mois (par rapport au prix mensuel d'un abonnement Internet Satellite VEGA Contact). Dans ce cas, ces équipements devront être restitués à Nordnet lors de la résiliation ou de leurs remplacements éventuels (le cas échéant : tout ou partie). 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>
Garantie légale	<p>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.</p>
Installation	<p>L'installation des équipements ci-dessus est à votre charge.</p>
Durée d'engagement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si vous étiez abonné à un forfait Internet Satellite VEGA 15 Giga ou VEGA Mini 2 Giga et que vous modifiez votre abonnement pour le forfait VEGA Contact 0.5 Giga : pas de durée d'engagement.</li> <li>- Si vous étiez abonné à un Pack Internet Satellite VEGA 15 Giga ou VEGA Mini 2 Giga avec une durée d'engagement de 24 mois, et que vous modifiez votre abonnement pour le Pack VEGA Contact 0.5 Giga : vous restez engagé pour la périodicité d'abonnement conclue dans le cadre de votre ancienne offre.</li> </ul> <p>Si vous êtes un consommateur, vous bénéficiez d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la souscription de votre nouvelle offre, dans le respect des articles L221-18 et L242-3 du Code de la Consommation.</p>
Délai indicatif de mise à disposition de votre nouvelle offre	<p>La migration sera effective le mois suivant le traitement de votre demande par nos services.</p>
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<sup>ème</sup> mois et éventuellement ¼ des sommes restant dues entre le 13<sup>ème</sup> et le 24<sup>ème</sup> mois d'abonnement).</p>
Débits maximum en réception / émission	<p>Le Kit Satellite permet d'échanger des données via Internet en profitant d'un débit jusqu'à 20 Méga (Mégabits par seconde) en réception et jusqu'à 2 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</p>

	<p>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...) dans le cadre d'une installation conforme de la parabole et de son pointage, et de l'utilisation d'un équipement compatible. Ils dépendent de l'opérateur satellitaire, qui est susceptible d'imposer certaines restrictions. Ces débits ne sont qu'indicatifs dans la mesure où ils peuvent baisser temporairement notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- en période de forte sollicitation, voire de saturation, du réseau par l'ensemble des abonnés,</li> <li>- en raison des obstacles à la réception ou à l'émission du signal satellite, de facteurs climatiques,</li> <li>- en raison d'usages simultanés (partage) de la connexion,</li> <li>- lors du téléchargement de mises à jour (automatiques ou non) de logiciels, de systèmes d'exploitation ou de données,</li> <li>- du fait d'une connexion par Wi-Fi, de l'utilisation de prises CPL ou de la VoIP,</li> <li>- en raison de votre installation électrique, informatique et logicielle,</li> <li>- en fonction des sites et applications consultés à partir de votre connexion...</li> </ul>
Limitations liées aux usages	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Certains sites Internet ne sont pas consultables en dehors de leur pays d'origine.</li> <li>- Les caractéristiques de la connexion par Satellite ne sont pas adaptées pour les usages nécessitant un temps de réponse rapide (ex : jeux en ligne...).</li> <li>- Certains sites peu réactifs ou hautement sécurisés peuvent être difficiles d'accès notamment en fonction du paramétrage de votre navigateur Internet.</li> </ul> <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 (coûts de facturation et de mise en relation disponibles sur <a href="http://www.nordnet.com">www.nordnet.com</a>, rubrique « Internet Satellite », en bas de page, dans la zone « Tout savoir sur l'Internet Satellite VEGA » puis Annexe 1).</p>
Options	<p>Si vous disposiez d'option(s) dans le cadre de votre ancienne offre (cf. votre Espace Client), vous les conservez automatiquement, à moins que vous n'ayez choisi de les résilier lors de votre demande de modification d'abonnement.</p> <p>La liste des options, tarifs et conditions est disponible sur <a href="http://www.nordnet.com">www.nordnet.com</a>, onglet « Connexion Internet », rubrique « Internet Satellite VEGA ».</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 : <a href="http://assistance.nordnet.com/">http://assistance.nordnet.com/</a>          Formulaire de contact : <a href="https://www.nordnet.com/contactez-nous">https://www.nordnet.com/contactez-nous</a> 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 et limitations, le traitement des réclamations (y compris celles 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</p>

	<p>cas échéant, le droit de rétractation, le service après-vente et la garantie légale, sont disponibles sur <a href="http://cgv.nordnet.com">cgv.nordnet.com</a>.</p>
Réclamations	<p>Vous pouvez adresser votre réclamation au Service Relation Clients de Nordnet :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- par téléphone, au 3420 (appel non surtaxé)</li><li>- par Internet, via le formulaire de contact (rubrique « Envoyez-nous un message » sur <a href="http://www.nordnet.com">www.nordnet.com</a>)</li><li>- par courrier, adressé au Service Relation Clients, 20 rue Denis Papin - CS 20458 -59664 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX</li></ul> <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 <a href="http://www.mediateur-telecom.fr">www.mediateur-telecom.fr</a>.</p>