



OFERTAS KONNECT: HOJA DE INFORMACIÓN ESTANDARIZADA

Actualizado el: 30/11/2020

Ofertas kconnect	kconnect Easy	kconnect Zen	kconnect Max
Descripción de la Oferta	Las Ofertas de Internet por satélite kconnect dan acceso a servicios fijos de conexión a Internet por satélite a través de la red satelital EUTELSAT KONNECT. Este Servicio se proporciona exclusivamente a Su dirección de instalación.		
Condiciones de elegibilidad	La disponibilidad de las Ofertas de Internet por satélite kconnect en España está sujeta a verificación de cobertura. La suscripción a las Ofertas de Internet por Satélite kconnect está reservada para personas mayores de edad. Estas Ofertas son aptas solo para uso residencial.		
Condiciones de acceso al Servicio	Para poder beneficiarse de una de las Ofertas de Internet por satélite kconnect, es esencial tener, instalar y poner en marcha un kit de satélite compatible con el satélite EUTELSAT KONNECT (7,2° Este). Eutelsat (designando como Europasat Ibérica S.L.U. sociedad limitada española, perteneciente al grupo Eutelsat, con domicilio social en C/ Estrasburgo nº 5 bajo, 28232 Las Rozas de Madrid, Madrid, España, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid en la hoja M-663311 y con NIF B88029707, que comercializa los productos y los servicios kconnect) pone a disposición un equipo (llamado « Equipo Kconnect ») como parte de la suscripción a una de las Ofertas de Internet por satélite kconnect. También hay tener en cuenta la accesibilidad del Servicio: <ul style="list-style-type: none"> - Posibles obstáculos geográficos para la recepción de la red satelital EUTELSAT KONNECT. - Posibles obstáculos legales para la instalación del equipo necesario para la recepción de la red satelital EUTELSAT KONNECT. 		
Precio mensual de la Oferta (promociones excluidas)	kconnect Easy 29,99€ al mes/impuestos incluidos	kconnect Zen 44,99€ al mes/impuestos incluidos	kconnect Max 69,99€ al mes/impuestos incluidos
Promociones	En caso de que haya una promoción aplicable, le invitamos a consultar la « Guía de Tarifas kconnect ».		
Equipo Kconnect	Puesto a Su disposición por Eutelsat		
Gastos adicionales	<ul style="list-style-type: none"> - 49€ (impuestos incluidos) de puesta en funcionamiento de equipo satélite, que se pagará al suscribirse al Servicio kconnect para su puesta en marcha. - Gastos de instalación estándar por un profesional, ofrecido por Eutelsat (se le pueden cobrar gastos adicionales (según presupuesto) en el caso de una instalación «no estándar»). La instalación estándar depende de la posible ubicación donde se realizará la instalación y de su complejidad, y no depende del número de horas necesarias para realizar la instalación.		



	<p>Por lo tanto, una instalación estándar depende, entre otras cosas, de la posible ubicación de la antena:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En un muro lateral del edificio al que se puede acceder fácilmente con una escalera de clase 1 (puede soportar hasta 130 kg); - Techo accesible desde las escaleras del edificio o con escalera de clase 1 (puede soportar hasta 130 kg) con soportes de montaje en la pared interior, pared lateral, superficie plana en la azotea; - Planta baja con base de hormigón con buena visibilidad al satélite; - La distancia total de cable estándar del Equipo Konnect es de 30 m. El trayecto del cable ha de ser aceptable y realizable. <p>Para más información sobre los tipos de instalación no estándar y los gastos asociados, consulte por favor las «Condiciones Contractuales» y la Guía de Tarifas konnect ».</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gastos en caso de cancelación durante el Periodo de permanencia, calculados sobre la base del número de meses restantes (es decir, el 100 % de los importes adeudados entre la fecha de cancelación efectiva y el final del duodécimo mes). 			
<p>Periodo de permanencia</p>	<p>Las Ofertas de Internet por satélite de konnect se suscriben por un periodo de permanencia de once (11) meses completos, más el prorrateo del mes durante el cual se activará Su servicio, que luego se renovará cada mes.</p>			
<p>Migración</p>	<p>Oferta de salida frente a Oferta de llegada</p>	<p>konnect Easy</p>	<p>konnect Zen</p>	<p>konnect Max</p>
	<p>konnect Max</p>	<p>OK Con un nuevo compromiso de 12 meses</p>	<p>OK Con un nuevo compromiso de 12 meses</p>	<p>-</p>
	<p>konnect Zen</p>	<p>OK Con un nuevo compromiso de 12 meses</p>	<p>-</p>	<p>OK Sin nuevo compromiso</p>
	<p>konnect Easy</p>	<p>-</p>	<p>OK Sin nuevo compromiso</p>	<p>OK Sin nuevo compromiso</p>
<p>Características de Internet por satélite</p>	<p>El volumen de datos mensual por cada Oferta es ilimitado. Sin embargo, cada Oferta contiene un volumen de datos «priorizados», cuya superación puede afectar a las velocidades de descarga y las de subida, especialmente en función del volumen de tráfico y de las condiciones de la red satelital de EUTELSAT KONNECT en el momento de la utilización del Servicio por parte del Usuario, no se garantizan las velocidades promedias indicadas en las Ofertas.</p>			
	<p>konnect Easy 20GB de datos priorizados</p>	<p>konnect Zen 60GB de datos priorizados</p>	<p>konnect Max 120GB de datos priorizados</p>	<p>Información adicional:</p>



	<p>El volumen de datos consumidos entre la 1 y las 6 de la madrugada (hora local) no se contabiliza ni se deduce del volumen de datos priorizados.</p> <p>El volumen de datos priorizados que no se consuman en un (1) determinado mes no pasarán al mes siguiente.</p> <p>Para controlar su consumo, tiene que registrarse con sus Datos de Acceso en su Área de Cliente «my konnect».</p>		
Velocidades máximas y mínimas teóricas para recepción / transmisión	konnnect Easy	konnnect Zen	Konnnect Max
	El Equipo Konnect permite el intercambio de datos a través de Internet con velocidades máximas alcanzables de hasta:		
	hasta 30 Mbps en descarga	hasta 50 Mbps en descarga	hasta 100 Mbps en descarga
	hasta 5 Mbps en subida		
	Velocidades mínimas teóricas		
	15 Mbps mínima en descarga	25 Mbps mínima en descarga	50 Mbps en promedio en descarga
	2,5 Mbps mínima en subida		
	<p>Las velocidades anunciadas son velocidades teóricas que dependen de una multitud de factores y sobre todo de Su uso, de Su ubicación, de una instalación adecuada, de la ausencia de perturbaciones externas (por ejemplo: obstáculos), de la demanda de la red por otros Usuarios, de conexiones simultáneas a los Servicios, de programas en background usando Su conexión, de la configuración de Su ordenador, de Su red o de Su vivienda, de las aplicaciones utilizadas, etc. y son susceptibles de ser revisadas regularmente por Eutelsat.</p>		
Limitaciones de la transmisión de video	<p>Las aplicaciones que utilizan transmisión de video, como los vídeos en streaming o la reproducción de vídeos (VOD), están sujetas a una limitación aplicada por Eutelsat, que limita la calidad del video que puede visionar un Usuario. Se trata de la máxima calidad de video que puede lograr el Usuario con su Oferta konnect, sin ninguna garantía.</p>		
	Calidad máxima de visualización de video:		
	Definición estándar (480p)	Definición HD Ready (720p)	Definición Full HD (1080p)
Otros usos	<p>Información:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Las descargas de archivos muy grandes consuman grandes volúmenes de datos, por lo cual le aconsejamos que haga un uso razonable de ellos o que aproveche el hecho de que los datos no se contabilizan entre la 1 y las 6 de la madrugada (hora local) para aprovechar al máximo de Sus Servicios. ▪ Las características de la conexión Internet por satélite no son adecuadas para usos que requieran una latencia baja (por ejemplo: juegos en línea, etc.) o actividades de riesgo. ▪ Algunos sitios web poco reactivos o altamente seguros (incluidas algunas VPN) pueden ser de difícil acceso, sobre todo si dependen de la configuración de Su navegador de Internet. 		



	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Algunos sitios web no están disponibles fuera de su país de origen.
Control parental	<p>Para garantizar la protección de Sus hijos menores de edad contra los sitios susceptibles de ofender su sensibilidad, existen en el mercado soluciones (gratuitas o de pago), compatibles con los PC/Mac o con móviles Android/iOS, disponibles en línea para ayudarle a limitar el acceso a los sitios web con contenidos inapropiados (sexo, drogas, armas, violencia, incitación al odio racial, etc.). o no recomendados para sus hijos.</p> <p>Los padres también pueden personalizar sus propios perfiles de navegación, establecer horarios de acceso a Internet, ver el historial de los sitios visitados y crear «listas blancas» y «listas negras» para niños y adolescentes.</p> <p>Eutelsat pone a Su disposición una lista indicativa de los principales programas de software disponibles en el mercado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cybersitter: http://www.cybersitter.com/ - Witigo: https://www.witigo.eu/ - McAfee Private Service: https://www.mcafee.com/en-us/for-home.html - Xooloo: https://www.xooloo.com/
Características del Equipo Konnect	<p>El Equipo Konnect incluye: una antena parabólica de 74cm o 90 cm de diámetro, una TRIA (1W), un mástil triple, un cable coaxial (30m), un módem HT2000W (incluyendo un router Wi-Fi), un cable de alimentación y un cable Ethernet.</p> <p>Eutelsat pone a Su disposición el Equipo Konnect ; a menos que Eutelsat especifique lo contrario, es Usted que tendrá que devolverlo (en su totalidad o en parte, según el caso) utilizando el bono de devolución que estará a Su disposición cuando rescindiré el contrato (cancelación, desistimiento, etc.). En caso contrario, se le facturará.</p>
Plazo indicativo de disponibilidad del servicio	<p>El Servicio incluido en su Oferta se activará una vez que se instale el Equipo Konnect (Su Periodo de compromiso actual desde la activación de Su Servicio).</p> <p>El Equipo Konnect puesto a Su disposición por Eutelsat se entregará en su casa en un máximo de diez (10) días hábiles a partir de la confirmación de Su Pedido.</p> <p>Usted es responsable de estar presente cuando se entregue el Equipo Konnect, de organizar una cita con un instalador designado por Eutelsat, responsable de realizar una instalación profesional (en un plazo máximo de veinte (20) días laborables a partir de su Pedido) y facilitar el acceso al lugar de instalación, para permitirle beneficiar del Servicio incluido en su Oferta.</p> <p>En caso de ausencia durante la cita de instalación o cancelación tardía, puede que Usted tenga que hacerse cargo del pago de los gastos adicionales (indicados en la «Guía de Tarifas konnect»).</p>
Plazo de desistimiento	<p>En calidad de consumidor, cuando Usted haya suscrito su Oferta a distancia, cuenta con un periodo de desistimiento que debe ser ejercido como máximo catorce (14) días hábiles después de la Activación del Servicio incluido en su Oferta, Eutelsat se reserva el derecho de facturarle el uso del Servicio entre la Activación de la Oferta (a petición suya) y el ejercicio de su derecho de desistimiento. Usted es responsable de devolver el Módem (con sus cables y fuente de alimentación). En caso contrario, se le facturará.</p>



	Si se ejerce el derecho de desistimiento, no se reembolsarán los gastos de instalación no estándar, pagados una vez realizada la instalación, los cuales constituyen servicios independientes de los Servicios de acceso a Internet por satélite.
Cancelación	<p>Usted tiene permanencia: Si Usted está obligado por un periodo de permanencia, puede cancelar su suscripción dando un preaviso contractual de dos (2) días, pero deberá pagar una indemnización por la cancelación proporcional al número de meses de permanencia restantes, excepto en caso de cancelación por causa justificada.</p> <p>Usted no tiene permanencia: Usted es libre de cancelar Su suscripción siempre y cuando cumpla con el periodo de preaviso contractual.</p> <p>En cualquier caso: Usted es responsable de devolver el Módem (con sus cables y fuente de alimentación). En caso contrario, se le facturará.</p>
Condiciones contractuales aplicables	Las Condiciones Contractuales aplicables a las Ofertas están disponibles a este enlace https://europe.konnect.com/sites/europe/files/2020-11/es_contract3.pdf
Información adicional sobre las tarifas	La información adicional sobre las tarifas de las Ofertas está disponible en la «Guía de Tarifas konnect» disponible en el enlace https://europe.konnect.com/sites/europe/files/2020-11/es_guia_tarifas3.pdf



SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES

<p>Servicio de Atención al Cliente</p>	<p>Puede contactar con el Servicio de Atención al Cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enviando un mensaje a un asesor de Eutelsat a través del formulario de contacto disponible en su Área de Cliente «my konnect» o en el sitio web de konnect; - Poniéndose en contacto con nosotros al 900 838 647 (servicio y llamada gratuita), disponible de lunes a sábado de 9 a 19 horas.
<p>Reclamaciones</p>	<p>En caso de reclamación, le invitamos a seguir los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1ª fase: Contacte con el Servicio de Atención al Cliente por teléfono (900 838 647) o desde su Área de Cliente «my konnect»; Eutelsat hará todo lo posible por contestarle lo antes posible y, en cualquier caso, dentro de los quince (15) días siguientes a la recepción de Su solicitud; - 2ª fase: Si no recibe una respuesta dentro del mencionado periodo de quince (15) días, o si no está satisfecho con la respuesta, le invitamos a escribirnos a la dirección de Europasat Ibérica SL - Servicio de Gestión de Clientes Konnect - Paseo de la Florida nº 16 – 1ºE - 28008 – Madrid – España, respetando las disposiciones de las Condiciones Contractuales; en este sentido, Eutelsat hará todo lo posible por responderle lo antes posible y, en cualquier caso, dentro de los quince (15) días siguientes a la recepción de Su solicitud; - 3ª fase: En caso de que, después de haber respetado las fases 1ª y 2ª, en ausencia de respuesta en el mencionado plazo de quince (15) días o en caso de que Usted no esté satisfecho con la respuesta proporcionada (o en cualquier momento), Usted tiene la posibilidad de recurrir a un procedimiento de mediación (en este caso, le invitamos a consultar la Plataforma europea para la resolución de litigios https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage).