



## OFERTAS KONNECT: HOJA DE INFORMACIÓN ESTANDARIZADA

Actualizado el: 01/05/2021

Ofertas kconnect	kconnect Easy	kconnect Zen	kconnect Max
<b>Descripción de la Oferta</b>	Las Ofertas de Internet por satélite kconnect dan acceso a servicios fijos de conexión a Internet por satélite a través de los satélites EUTELSAT (S.A.). Este Servicio se proporciona exclusivamente a Su dirección de instalación.		
<b>Condiciones de elegibilidad</b>	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 (18 años). Estas Ofertas son aptas solo para uso residencial.		
<b>Condiciones de acceso al Servicio</b>	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 los satélites EUTELSAT (S.A.). <b>Eutelsat</b> (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 « <b>Equipo Kconnect</b> ») 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"> <li>- Posibles obstáculos geográficos para la recepción de la red satelital EUTELSAT (S.A.).</li> <li>- Posibles obstáculos legales para la instalación del equipo necesario para la recepción de la red satelital EUTELSAT (S.A.).</li> </ul>		
<b>Precio mensual de la Oferta</b> (promociones excluidas)	<b>kconnect Easy</b> 29,99€ al mes/impuestos incluidos	<b>kconnect Zen</b> 44,99€ al mes/impuestos incluidos	<b>kconnect Max</b> 69,99€ al mes/impuestos incluidos
<b>Promociones</b>	En caso de que haya una promoción aplicable, le invitamos a consultar la " <a href="#">Guía de Tarifas kconnect</a> ".		
<b>Equipo Kconnect</b>	Puesto a Su disposición por Eutelsat		
<b>Gastos adicionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 49€ (impuestos incluidos) de puesta en funcionamiento de equipo satélite, que se pagará al suscribirse al Servicio kconnect para su puesta en marcha.</li> <li>- 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»).</li> </ul> <p>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. Por lo tanto, una instalación estándar depende, entre otras cosas, de la posible ubicación de la antena:</p>		



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En un muro lateral del edificio al que se puede acceder fácilmente con una escalera de clase 1 (puede soportar hasta 130 kg);</li> <li>- 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;</li> <li>- Planta baja con base de hormigón con buena visibilidad al satélite;</li> <li>- La distancia total de cable estándar del Equipo Konnect es de 30 m. El trayecto del cable ha de ser aceptable y realizable.</li> </ul> <p>Para más información sobre los tipos de instalación no estándar y los gastos asociados, consulte por favor las "<a href="#">Condiciones Contractuales</a>" y la "<a href="#">Guía de Tarifas konnect</a>".</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gastos en caso de cancelación durante el Periodo de permanencia, calculados sobre la base del número de meses restantes (ver detalles abajo).</li> </ul>			
<b>Periodo de Permanencia</b>	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.			
<b>Migración</b>	<b>Oferta de salida frente a Oferta de llegada</b>	<b>konnect Easy</b>	<b>konnect Zen</b>	<b>konnect Max</b>
	<b>konnect Max</b>	<b>OK</b> Con un nuevo compromiso de 12 meses	<b>OK</b> Con un nuevo compromiso de 12 meses	-
	<b>konnect Zen</b>	<b>OK</b> Con un nuevo compromiso de 12 meses	-	<b>OK</b> Sin nuevo compromiso
	<b>konnect Easy</b>	-	<b>OK</b> Sin nuevo compromiso	<b>OK</b> Sin nuevo compromiso
<b>Características de Internet por satélite</b>	<b>No hay un volumen de datos máximo mensual asociado a cada Paquete. El volumen de datos mensual es ilimitado.</b>			
	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 (S.A.) en el momento de la utilización del Servicio por parte del Usuario, no se garantizan las velocidades indicadas en las Ofertas.			
	<b>konnect Easy</b> 20GB de datos priorizados	<b>konnect Zen</b> 60GB de datos priorizados	<b>konnect Max</b> 120GB de datos priorizados	
<b>Información adicional:</b>				



	<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>			
<b>Velocidades máximas, normalmente disponibles y mínimas teóricas para recepción / transmisión</b>	<p><b>El Equipo Konnect permite el intercambio de datos a través de Internet con:</b></p>			
	<p><b>velocidades máximas alcanzables de hasta</b></p>			
	<table border="1"> <tr> <td> <b>konnect Easy</b>  hasta <b>30 Mbps</b> en  descarga </td> <td> <b>konnect Zen</b>  hasta <b>50 Mbps</b> en  descarga </td> <td> <b>Konnect Max</b>  hasta <b>100 Mbps</b> en  descarga </td> </tr> </table>	<b>konnect Easy</b> hasta <b>30 Mbps</b> en descarga	<b>konnect Zen</b> hasta <b>50 Mbps</b> en descarga	<b>Konnect Max</b> hasta <b>100 Mbps</b> en descarga
	<b>konnect Easy</b> hasta <b>30 Mbps</b> en descarga	<b>konnect Zen</b> hasta <b>50 Mbps</b> en descarga	<b>Konnect Max</b> hasta <b>100 Mbps</b> en descarga	
	<p>hasta <b>5 Mbps</b> en subida</p>			
	<p><b>Velocidades Normalmente Disponibles</b></p>			
	<table border="1"> <tr> <td> <b>konnect Easy</b>  <b>22 Mbps</b>  normalmente  disponibles </td> <td> <b>konnect Zen</b>  <b>37 Mbps</b> normalmente  disponibles </td> <td> <b>Konnect Max</b>  <b>75 Mbps</b> normalmente  disponibles </td> </tr> </table>	<b>konnect Easy</b> <b>22 Mbps</b> normalmente disponibles	<b>konnect Zen</b> <b>37 Mbps</b> normalmente disponibles	<b>Konnect Max</b> <b>75 Mbps</b> normalmente disponibles
	<b>konnect Easy</b> <b>22 Mbps</b> normalmente disponibles	<b>konnect Zen</b> <b>37 Mbps</b> normalmente disponibles	<b>Konnect Max</b> <b>75 Mbps</b> normalmente disponibles	
	<p><b>3,5 Mbps</b> normalmente disponibles</p>			
	<p><b>Velocidades mínimas teóricas</b></p>			
<table border="1"> <tr> <td> <b>konnect Easy</b>  <b>15 Mbps</b> mínima en  descarga </td> <td> <b>konnect Zen</b>  <b>25 Mbps</b> mínima en  descarga </td> <td> <b>Konnect Max</b>  <b>50 Mbps</b> en mínima en  descarga </td> </tr> </table>	<b>konnect Easy</b> <b>15 Mbps</b> mínima en descarga	<b>konnect Zen</b> <b>25 Mbps</b> mínima en descarga	<b>Konnect Max</b> <b>50 Mbps</b> en mínima en descarga	
<b>konnect Easy</b> <b>15 Mbps</b> mínima en descarga	<b>konnect Zen</b> <b>25 Mbps</b> mínima en descarga	<b>Konnect Max</b> <b>50 Mbps</b> en mínima en descarga		
<p><b>0,5 Mbps</b> mínima en subida</p>				
	<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 fondo 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>			
<p><b>Latency</b></p>	<p>Latency is between 600 and 700 milliseconds.</p>			
<p><b>Limitaciones de la transmisión de video</b></p>	<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. Esto significa que existe una calidad máxima que una casa o la familia puede alcanzar para un flujo de video con su Paquete konnect (dependiendo del Paquete contratado), sin garantía.</p>			



	Calidad máxima de visualización de video:		
	<b>konnnect Easy</b> Definición estándar (480p)	<b>konnnect Zen</b> Definición HD Ready (720p)	<b>konnnect Max</b> Definición Full HD (1080p)
<b>Otros usos</b>	<p><b>Información:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Las descargas de archivos muy grandes consumen 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.</li> <li>▪ 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.</li> <li>▪ 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.</li> <li>▪ Algunos sitios web no están disponibles fuera de su país de origen.</li> </ul>		
<b>Control parental</b>	<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"> <li>- Cybersitter: <a href="http://www.cybersitter.com/">http://www.cybersitter.com/</a></li> <li>- Witigo: <a href="https://www.witigo.eu/">https://www.witigo.eu/</a></li> <li>- McAfee Private Service: <a href="https://www.mcafee.com/en-us/for-home.html">https://www.mcafee.com/en-us/for-home.html</a></li> <li>- Xooloo: <a href="https://www.xooloo.com/">https://www.xooloo.com/</a></li> </ul>		
<b>Características del Equipo Konnect</b>	<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>		
<b>Plazo indicativo de disponibilidad del servicio</b>	<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 plazo de diez (10) días laborables a partir de la recepción por Eutelsat del pago correspondiente a la puesta en funcionamiento del</p>		



	<p>equipo satélite, la recepción de su Contrato firmado, y un medio de pago válido para su pago recurrente mensual.</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 de veinte (20) días laborables a partir de la recepción por Eutelsat del pago correspondiente a la puesta en funcionamiento del equipo satélite, la recepción de su Contrato firmado, y un medio de pago válido para su pago recurrente mensual), 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 «<a href="#">Guía de Tarifas konnect</a>»).</p>
<p><b>Plazo de desistimiento</b></p>	<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. Su "puesta en funcionamiento equipo satélite" será reembolsada.</p> <p>Si se ejerce el derecho de desistimiento, no se reembolsarán los gastos de instalación no estándar, pagados una vez realizada la instalación, lo cuales constituyen servicios independientes de los Servicios de acceso a Internet por satélite.</p> <p style="text-align: center;"><b>"Sin compromiso durante 60 días "</b></p> <p>Además de lo anterior, en virtud de la actual promoción "<b>Sin compromiso durante 60 días</b>" aplicable a cualquier primera suscripción realizada entre el 1 de mayo de 2021 y el 30 de junio de 2021, se le ofrece la posibilidad de rescindir su contrato sin pagar la cuota de rescisión por un periodo de hasta sesenta (60) días naturales después de la activación del servicio. Su "puesta en funcionamiento equipo satélite" será reembolsada, pero no se le reembolsarán ningún costo de instalación no estándar si se aplican.</p> <p>En cualquier caso, usted es responsable de devolver el Módem Box (con sus cables y fuente de alimentación) en un periodo de treinta (30) días desde la comunicación del desistimiento / cancelación. En caso contrario, se le facturará.</p>
<p><b>Cancelación</b></p>	<p><b>Usted tiene permanencia:</b></p> <p>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 (es decir, el 100 % de los importes restantes entre la fecha de rescisión efectiva y el final del último mes del periodo de compromiso), excepto en caso de cancelación por causa justificada (de conformidad con la Sección 15.02 de las <a href="#">Condiciones Contractuales</a>).</p> <p><b>Usted no tiene permanencia:</b></p> <p>Usted es libre de cancelar Su suscripción siempre y cuando cumpla con el periodo de preaviso contractual.</p> <p><b>En cualquier caso:</b></p>



	Usted es responsable de devolver sólo el Módem Box (con sus cables y fuente de alimentación). En caso contrario, se le facturará.
<b>Condiciones contractuales aplicables</b>	Las Condiciones Contractuales aplicables a las Ofertas están disponibles a este enlace <a href="https://europe.kconnect.com/sites/europe/files/2021-04/contract_es.pdf">https://europe.kconnect.com/sites/europe/files/2021-04/contract_es.pdf</a>
<b>Información adicional sobre las tarifas</b>	La información adicional sobre las tarifas de las Ofertas está disponible en la «Guía de Tarifas kconnect» disponible en el enlace <a href="https://europe.kconnect.com/sites/europe/files/2021-04/guia_tarifas_es.pdf">https://europe.kconnect.com/sites/europe/files/2021-04/guia_tarifas_es.pdf</a>

## SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES

<b>Servicio de Atención al Cliente</b>	<p><b>Puede contactar con el Servicio de Atención al Cliente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Enviando un mensaje a un asesor de Eutelsat a través del formulario de contacto disponible en su Portal de Cliente «My kconnect» o en el sitio web de kconnect;</li> <li>- Poniéndose en contacto con nosotros al 900 838 647 (servicio y llamada gratuita), disponible de lunes a sábado de 9 a 19 horas.</li> </ul>
<b>Reclamaciones</b>	<p><b>En caso de reclamación, le invitamos a seguir los siguientes pasos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>1º fase:</b> Contacte con el Servicio de Atención al Cliente por teléfono (900 838 647) o desde su Área de Cliente Customer Portal «My kconnect»; 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;</li> <li>- <b>2º fase:</b> 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 Kconnect - Paseo de la Florida nº 16 – 1ºE - 28008 – Madrid – España, respetando las disposiciones de las <a href="#">Condiciones Contractuales</a>; 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;</li> <li>- <b>3º fase:</b> En caso de que, después de haber respetado las fases 1º y 2º, 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 <a href="https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage">https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage</a>).</li> </ul>