ONE for 5

Services et prix

Tous les mois

ONE for 5		**135,00 €**
	Consommation en dehors de votre abonnement	**Inclus dans votre abonnement**
ONE for 5 - Internet		
Volume de téléchargement		Illimité[1]
Vitesse de téléchargement max.		250 Mbps
Vitesse d'envoi max.		20 Mbps
ONE for 5 - Mobile		
Nombre de numéros mobiles		5
Minutes d'appel		Illimité[2]
SMS		Illimité[2]
MMS	*0,07 €/ MMS*	0
Data		Illimité[3]
Options possibles sur votre abonnement		
TV Iconic (1 box TV Telenet incluse)		*20,90 €*
Location 2e box TV Telenet		*4,82 €*
TV Flow		*9,94 €*
One téléphonie fixe[4]		*0,00 €*
Carte SIM data[5]		*0,00 €*
Surfer en toute sécurité à la maison		*0,00 €*
Booster wifi (votre premier booster wifi est gratuit)		*2,00 €*
Booster réseau (Powerline)		*1,00 €*
Appels internationaux - 2000 minutes supplémentaires d'appels vers les pays européens		*10,00 €*
Be tv		*24,95 €*
Be tv sport		*16.40 €*

Une fois

Activation (pas d'application pour les clients existants)	50,00 €
Self-install	0,00 €
Installation Confort	85,00 €

[1] Le volume d'internet fixe est illimité. En cas d'utilisation intensive pendant les heures de pointe, la vitesse internet peut être temporairement limitée. La gestion de réseau de Telenet est d'application ; plus d'infos.

[2] Offre réservée à un usage normal tel que défini sur https://www2.telenet.be/fr/serviceclient/conditions-dutilisation-normale-pour-une-offre-dappels-sms-illimites.html.

[3] Surf illimité :

i. **Consommation en Belgique** : une fois le volume combiné mensuel des cartes SIM atteint (300 GB pour 1 numéro mobile, 600 GB pour 2 numéros mobiles, 900 GB pour 3 numéros mobiles, 1200 GB pour 4 numéros mobiles et 1500 GB pour 5 numéros mobiles), le client peut continuer à surfer à une vitesse réduite de 512 kbps jusqu'à la prochaine période de relevé de compte.
Offre sous réserve d'une utilisation normale, comme défini dans les Conditions d'utilisation normale dans le cadre d'une offre illimitée.

ii. **Consommation dans le reste de la zone UE** : le volume combiné mensuel d'internet mobile inclus est limité à 40 GB pour 1 numéro mobile, 80 GB pour 2 numéros mobiles, 120 GB pour 3 numéros mobiles, 160 GB pour 4 numéros mobiles et 200 GB pour 5 numéros mobiles ; au-delà du volume d'internet mobile inclus, le surf peut se poursuivre à vitesse normale à 0,0030 euro (TVA comprise) par MB. En savoir plus.

iii. **Surf mobile en dehors de la zone UE** : les tarifs internationaux sont d'application. En savoir plus.

[4] ONE(up) comprend une ligne fixe qui doit être activée pour en bénéficier gratuitement. Appels illimités avec la ligne fixe vers les numéros belges, à l'exception des numéros spéciaux et des services de tiers : toujours inclus dans le prix de ONE(up), sous réserve d'une utilisation normale telle que définie dans les Conditions pour une utilisation normale dans le cadre d'une offre illimitée de téléphonie fixe et/ou mobile.

[5] ONE(up) comprend 1 carte SIM data gratuite. La carte SIM data ne sert qu'à connecter des appareils supplémentaires, et non à être utilisée dans des smartphones. Elle ne peut être utilisée que pour surfer, pas pour appeler ou envoyer des SMS. Les données utilisées font partie du volume général des données de ONE(up).

Les tarifs s'entendent TVA incluse. Vous trouverez une vue d'ensemble des tarifs en vigueur, des options et des promotions éventuelles sur https://www2.telenet.be/fr/tarifs/.

Les minutes d'appel, les SMS et le volume internet mobile compris dans l'abonnement mobile sont uniquement valables en Belgique et dans la zone UE, à l'exception des communications depuis la Belgique vers un numéro étranger (également zone UE), et ne sont pas transférables au mois suivant. Les numéros spéciaux et les services de tiers ne sont pas inclus dans le prix de l'abonnement. Consultez les tarifs de la consommation non incluse et de la consommation hors pack sur https://www2.telenet.be/fr/tarifs/.

Relevé de compte et consommation

Gérez facilement vos services Telenet via My Telenet ou via l'app Telenet pratique. Vous pouvez y vérifier votre consommation, consulter et payer vos factures.Infos utiles et astuces à propos de votre consommation sur https://www2.telenet.be/fr/serviceclient/une-question-au-sujet-de-votre-consommation/ et sur https://www2.telenet.be/fr/serviceclient/bloquer-ou-d-bloquer-le-surf-mobile-l-tranger/.

Code de conduite sur internet

Vous pouvez conserver votre adresse e-mail et votre espace web Telenet après la résiliation de votre abonnement internet (valable pour la résiliation d'internet à partir du 28/03/2020). Vous trouverez plus d'infos ici.

Compensation et récupérations

Transfert de numéro

À votre demande expresse, vous avez droit à une indemnisation en cas de retard dans l'exécution du transfert de numéro. Cette indemnisation est plafonnée à 5 euros par numéro transféré et par jour de retard.

Mesures pour la sécurité des services et du réseau

Telenet attache une grande importance à la sécurité de nos systèmes et de nos données. Telenet s'engage à intégrer des protections dans le réseau Telenet et tous nos produits et services afin de minimiser les risques d'abus. Pour y parvenir, nous développons tous nos services et produits selon le principe « security and privacy by design ».

Telenet prendra des mesures à l'encontre des abus commis sur le réseau de Telenet par ses clients et les utilisateurs de ses services, pour autant que Telenet en ait connaissance. Certains de nos produits comprennent des services de sécurité optionnels. Nous vous recommandons vivement d'en faire usage.

Malgré les mesures que nous prenons en vue d'optimiser notre sécurité, un problème peut se glisser entre les mailles du filet. Si vous découvrez un problème de sécurité, vous pouvez le signaler de manière responsable. Nous tenons à collaborer pour améliorer nos systèmes et offrir à nos clients une protection encore meilleure. Toutes les conditions générales et le formulaire de notification se trouvent dans notre Responsible Disclosure Policy : https://www2.telenet.be/fr/corporate/notre-entreprise/notre-ADN/les-clients-dabord.html.

Tous nos clients doivent pouvoir envoyer des SMS et profiter d'internet sans soucis. Nous n'autorisons pas les comportements directs ou indirects qui perturbent cette expérience pour les autres utilisateurs. Nous prenons des mesures si nécessaire : https://www2.telenet.be/fr/serviceclient/signaler-un-abus-dinternet/.

Astuces pour surfer encore plus en sécurité : https://www2.telenet.be/fr/serviceclient/comment-puis-je-surfer-en-toute-s-curit/.

Qualité, service et assistance

Telenet ne propose pas de niveaux de qualité minimum. Nous mettons bien entendu tout en œuvre pour que nos clients puissent toujours profiter pleinement de nos services. Telenet publie des indicateurs relatifs à la qualité du service sur son site web. Si le client utilise le roaming sur un réseau étranger, la qualité du service dans ce pays peut être différente de celle à laquelle le client est habitué sur le réseau de Telenet en Belgique. La qualité du service de roaming dépend notamment des technologies de réseau disponibles, de la couverture du réseau local, de la vitesse disponible et des éventuelles restrictions appliquées par l'opérateur du réseau local.

Dérangement en journée pour internet, la téléphonie fixe ou la TV ? Il se peut que des travaux soient en cours dans votre région. Consultez https://www2.telenet.be/fr/serviceclient/consultez-vos-travaux-planifies/. Un problème technique ? Contactez-nous au 015 66 66 66 ou via WhatsApp au +32 468 00 10 98. Un technicien doit se rendre sur place et le problème est imputable à Telenet ? La réparation est dans ce cas gratuite. Sinon, elle est payante. Les tarifs de réparation sont disponibles sur https://www2.telenet.be/fr/serviceclient/que-faire-en-cas-de-d-faut-sur-un-appareil-ou-un-c-ble-telenet.html.

Services pour les utilisateurs finals souffrant d'un handicap

Vous souffrez d'un handicap ? Nous proposons des services à votre mesure. Sur la page ci-dessous, vous trouverez des plans tarifaires pour aveugles, malvoyants, sourds et malentendants. N'oubliez pas le tarif social, qui vous permet d'obtenir une réduction sur votre abonnement mensuel.

Vous trouverez toutes les informations à ce sujet ici : https://www2.telenet.be/fr/accessibilite/.