



## Prix selon usage

### Services et prix

#### Tous les mois

Prix selon usage	Consommation en dehors de votre abonnement	Inclus dans votre abonnement
Nombre de numéros mobiles		1
Minutes d'appel	0,20 €/minute	0
SMS	0,07 €/SMS	0
MMS	0,07 €/MMS	0
Data	0,10 €/ MB	0

#### Options possibles sur votre abonnement

Surf 1GB		5,00 €
Surf 4GB		10,00 €
SMS 5 (500 SMS)		5,00 €

#### Une fois

Activation carte SIM (par carte SIM)		5,00 €
--------------------------------------	--	--------

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 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-scurit/>.

### 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

Accès pour tous

Telenet veut contribuer à un monde inclusif, égal et accessible. C'est pourquoi nous veillons à ce que les personnes handicapées puissent également nous joindre facilement par voie digitale. Nous améliorons ainsi l'expérience utilisateur et suivons correctement les règles d'accessibilité. En outre, vous pouvez demander l'offre internet sociale si vous répondez aux conditions. En savoir plus ?

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