



## Essential Internet FIVE

### Services et prix

#### Tous les mois

Essential Internet FIVE	5,00 €
	Inclus dans votre abonnement
Nombre d'appareils mifi	1
Data	50 GB

#### Une fois

Activation	0,00 €
------------	--------

Les tarifs s'entendent TVA incluse. Le volume internet mobile compris dans l'abonnement est uniquement valable en Belgique.

### Internet essentiel FIVE

L'offre n'est valable que si le client a obtenu un voucher Telenet Essential Internet auprès d'une organisation sociale reconnue avec laquelle Telenet coopère et à laquelle le client est affilié.

Après une période de 60 mois, le client sera invité à saisir un nouveau voucher Essential Internet afin de continuer à profiter du même produit. Le client sera contacté à temps et plusieurs fois. S'il ne peut pas présenter un nouveau code de bon d'achat Essential Internet, le produit sera interrompu. En demandant le produit, le client déclare qu'il remplit les conditions susmentionnées. Telenet se réserve le droit de demander les pièces justificatives nécessaires pendant la durée du contrat et de recouvrer le montant de tout produit attribué à tort.

Le volume Internet mobile inclus dans l'abonnement n'est valable qu'en Belgique et ne peut pas être transféré au mois suivant. Si le volume Internet inclus est atteint, vous pouvez continuer à surfer gratuitement à une vitesse Internet réduite (512 kbps)

### Facturation et consommation

La facturation d'Essential Internet FIVE se fait via la plateforme de paiement Stripe, cela implique que la facturation d'Essential Internet FIVE ne sera pas visible sur l'éventuelle facture Telenet de vos autres services.

### 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.

Si vous rencontrez des problèmes avec votre appareil Essential Internet FIVE ou MiFi, contactez [five@telenetgroup.be](mailto:five@telenetgroup.be)