Infofiche

CLIC UNLIMITED

Services et prix

Tous les mois

	Consommation en dehors de votre abonnement	**Inclus dans votre abonnement**
CLIC Unlimited – Internet		
Volume de téléchargement		Illimité
Vitesse de téléchargement max.		Jusqu'à 500 Mbps1
Vitesse d'envoi max.		30 Mbps
CLIC Unlimited – Mobile		
Minutes d'appel	/	Illimité
SMS	/	Illimité
MMS	*0,06 €*	/
Data	*Zone UE: 0,0015 €/MB*	Illimité
Vitesse de téléchargement max.		1 Gbps - 5G 470 Mbps – 4G
Vitesse d'envoi max.		65 Mbps – 4G et 5G

Options possibles sur votre abonnement	
Carte SIM data	0,00 €
TV digitale	20,00 €
Ligne fixe	11,78 €
Safespot PRO	8,00 €
International calling option	8,26 €
Roaming Bundels : Voir la fiche d'information (*Fiches d'Information de Telenet Business | Telenet Business*)	
Wifi WorkPass	20,00 €
Speedboost 1GB Business	15,00 €
*Speedboost Pro Max. Vitesse de téléchargement 8,5 Gbps, vitesse d'envoi max. 1 Gbps disponible pour Speedboost 1 GB Business	30,00 €

*Speedboost Pro est uniquement disponible sur la variante FTTH de Business Fibernet + Speedboost

Une fois

Installation Confort	70,25 €
Installation Business	200,00 €

Tarifs CLIC Unlimited

Clic 1 SIM Unlimited	92,00 €
Clic 2 SIM Unlimited	110,00 €
Clic 3 SIM Unlimited	129,00 €
Clic 4 SIM Unlimited	149,00 €
Clic 5 SIM Unlimited	170,00 €

Les tarifs s'entendent hors TVA. Vous trouverez une vue d'ensemble des tarifs en vigueur, des options et des promotions éventuelles sur telenet.be/soho/tarifs. Les conditions particulières pour CLIC.

À l'exception des appels/SMS de et vers des numéros spéciaux (070, 0900, ...) et de l'utilisation de services de tiers (qui sont toujours facturés en sus), les minutes et SMS inclus dans le pack sont uniquement valables pour les appels/SMS (i) en téléphonie fixe et mobile : de la Belgique vers des numéros belges, et (ii) en téléphonie mobile : de la zone UE vers les numéros belges et vers les numéros d'autres pays de la zone UE. Les données mobiles incluses dans le pack sont uniquement valables en Belgique et dans les autres pays de la zone UE. Sauf indication contraire, toute autre consommation n'est jamais incluse dans le pack et sera toujours facturée en sus. Consultez les tarifs de la consommation non incluse et de la consommation hors pack sur telenet.be/soho/tarifs.

Les conditions générales de Telenet Business (pour les produits et services destinés aux indépendants et aux petites entreprises) sont d'application. Certains services (par ex. Klik, Wifi WorkPass) sont également soumis à des conditions particulières. Vous pouvez consulter toutes les conditions générales et particulières ici :conditions générales et particulières de Telenet Business.Lisez-les attentivement, car elles contiennent des informations importantes et des restrictions sur l'utilisation des services. Outre les conditions énoncées dans les documents susmentionnés, les dispositions suivantes sont également d'application :

- Volume internet illimité : Le volume d'internet fixe est illimité. En cas d'utilisation intensive pendant les heures pleines, la vitesse internet peut être temporairement limitée. La gestion de réseau de Telenet est d'application ; plus d'infos.
- Vitesse internet fixe : Les vitesses internet indiquées sont des vitesses maximales théoriques en cas de connexion d'un PC ou d'un ordinateur portable à un modem à l'aide d'un câble réseau. La vitesse internet réelle peut être influencée par le trafic sur internet et d'autres facteurs techniques (comme le wifi, le câblage interne, le processeur, etc.). La distance entre le raccordement et le nœud n'affecte toutefois pas la vitesse internet réelle que vous pouvez atteindre. En savoir plus.
- Appels et SMS illimités : Uniquement valable en cas d'utilisation normale telle que définie dans les Conditions générales pour produits et services destinés aux indépendants et petites entreprises.
- Données mobiles illimitées : Sous réserve d'une utilisation normale (telle que définie dans les conditions générales). En outre, le client doit tenir compte des limites de consommation mensuelles suivantes :
    - en Belgique : 300 GB par carte SIM. Après le dépassement de cette limite de consommation, un utilisateur final peut continuer à surfer avec cette carte SIM à une vitesse réduite de 512 kbps jusqu'à la fin de la période de facturation ;
    - dans les autres pays de la zone UE : 100 GB par carte SIM. Après le dépassement de cette limite de consommation, un utilisateur final peut continuer à surfer avec cette carte SIM sans frais supplémentaires à une vitesse réduite de 512 kbps jusqu'à la prochaine période de relevé de compte. Le volume de données mobiles inclus n'est pas valable en dehors de la zone UE. Les tarifs de roaming y sont d'application. Ils peuvent être consultés via ce lien.
- Vitesse d'internet mobile : Les vitesses de téléchargement et d'envoi indiquées sont des vitesses maximales théoriques. La vitesse réelle est influencée par le trafic sur le réseau et d'autres facteurs techniques. Pour profiter de la 5G, vous devez avoir un smartphone 5G et vous trouver dans une région où la 5G est proposée. En savoir plus.
- Avec CLIC, 1 carte SIM data est incluse dans le prix de l'abonnement mensuel. La carte SIM data sert uniquement à connecter des appareils (par exemple des tablettes, des mini-modems,...) à l'internet et ne peut pas être utilisée pour passer des appels ou envoyer des textes. La carte SIM data a sa propre limite de consommation de 300 GB (Belgique) / 44 GB (autres pays de la zone UE).

Facture et consommation

Gérez facilement vos services Telenet via MyTelenet ou via l'app MyTelenet pratique. Vous pouvez y vérifier votre consommation, consulter et payer vos factures. Vous trouverez des infos et conseils utiles concernant votre consommation sur telenet.be/business/consommation.

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). Plus d'infos.

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 Group attache une grande importance à la sécurité de nos systèmes et de nos données. Telenet Group 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 Group prendra des mesures à l'encontre des abus commis sur le réseau de Telenet Group 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 Telenet Group Bug Bounty.

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 : telenet.be/business/signalerunabus.

Conseils pour surfer encore plus en sécurité : telenet.be/business/surferentoutesecurite.

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. Vérifiez sur telenet.be/business/perturbations. Un problème technique ? Contactez-nous au 0800 66 066 ou via WhatsApp au +32 468 00 00 68. 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 telenet.be/business/perturbations.