

## CONDITIONS PARTICULIERES ONE et ONEup

### **1. Intro**

1.1. Les conditions générales et les conditions d'utilisation de Telenet, pour autant qu'il n'y soit pas dérogé dans les présentes conditions particulières, s'appliquent à ONE(up).

1.2. ONE(up) est exclusivement limité à une utilisation privée. Vous recevez un décompte électronique (pas une facture) sur lequel tous les services compris dans ONE(up) sont portés en compte. Pour un usage professionnel, il est impératif de conclure un contrat Telenet Business.

### **2. Téléphonie fixe - ONE(up) Telefony**

2.1. La ligne fixe est incluse dans ONE(up). Elle doit être activée pour en bénéficier gratuitement.

2.2 Appels illimités avec la ligne fixe vers des numéros belges, à l'exception des numéros spéciaux et des services de tiers – est toujours compris 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 » (voir [telenet.be/conditionsgenerales](http://telenet.be/conditionsgenerales)).

### **3. Téléphonie mobile - ONE(up) Mobile**

3.1. Le nombre de numéros mobiles compris dans ONE(up) est fixé à 1. Il peut être étendu à 5 numéros mobile. Tous les détenteurs des cartes SIM doivent être domiciliés à la même adresse.

3.2. Appels et SMS illimités en Belgique vers les numéros belges et dans la zone UE (sauf depuis la Belgique), vers les numéros dans la zone UE, à l'exception des numéros spéciaux et des services de tiers - sont toujours inclus dans le prix de l'abonnement, sous réserve d'une utilisation normale telle que définie dans les conditions d'utilisation normale dans le cadre d'une offre illimitée de téléphonie fixe et/ou mobile (voir [www.telenet.be/conditionsgenerales](http://www.telenet.be/conditionsgenerales)).

### **4. Mobile internet - ONE(up) Mobile (pour clients ONE existants avec uniquement SIM unlimited - Avant le 5 juin 2023)**

4.1. Surf mobile en Belgique est illimité\*: une fois que le volume commun des cartes SIM est atteint chaque mois (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 période de décompte suivante.

*\*A condition d'une utilisation normale comme défini dans les « Conditions d'utilisation normale dans le cadre d'une offre illimitée » (voir [telenet.be/conditionsgenerales](http://telenet.be/conditionsgenerales))*

4.2. Surf mobile dans le reste de la zone UE : le volume internet mobile compris par mois est limité à 40 GB par 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 internet mobile commun, vous pouvez surfer à une vitesse normale à 0,0018 euro (TVAC) par MB.

Vous trouverez plus d'informations sur [www.telenet.be/consommationinternet](http://www.telenet.be/consommationinternet).

4.3. Surf mobile en dehors de la zone UE : les tarifs internationaux sont applicables. Rendez-vous sur [www.telenet.be/fr/tarifs/one](http://www.telenet.be/fr/tarifs/one) .

4.4. Vitesse mobile :

- ONE Mobile : vitesse maximale de téléchargement jusqu'à 250 Mbps\* et vitesse maximale d'envoi jusqu'à 20 Mbps\*
- ONEup Mobile : via 4G vitesse maximale de téléchargement jusqu'à 470 Mbps\* et vitesse maximale d'envoi jusqu'à 65 Mbps\*, via 5G vitesse maximale de téléchargement jusqu'à 1 Gbps\* et vitesse maximale d'envoi jusqu'à 65 Mbps\*

*\*Les vitesses indiquées sont des vitesses maximales : ce sont des vitesses techniques maximales qui peuvent être atteintes dans des conditions idéales. Plus d'infos sur [www.telenet.be/vitesseinternet](http://www.telenet.be/vitesseinternet)*

4.5. Avec ONE(up), vous recevez une carte SIM data supplémentaire gratuite. La carte SIM data est uniquement utilisée pour connecter des appareils supplémentaires tels que des ordinateurs portables, des tablettes, un Modem etc., et non en remplacement d'un numéro mobile. La carte ne peut donc être utilisée que pour surfer (300 GB par carte SIM data), pas pour appeler ou envoyer des SMS

## **5. Internet mobile - ONE(up) Mobile (pour nouveaux clients ONE à partir du 5 juin 2023 et clients ONE existants qui modifient leur ONE après le 5 juin 2023)**

5.1. Surf mobile en Belgique :

- Avec une carte SIM illimitée\* : lorsque le volume d'une carte SIM par mois est atteint (300 GB par numéro mobile), le client peut continuer à surfer à une vitesse réduite de 512 kbps jusqu'à la prochaine période de relevé de compte. \* Sous réserve d'une utilisation normale, telle que définie dans les « Conditions d'utilisation normale dans le cadre d'une offre illimitée » (voir [telenet.be/conditionsgenerales](http://telenet.be/conditionsgenerales)).
- Avec une carte SIM 10 GB : vous consommez plus de données ? Vous payez alors 0,10 euro (TVA comprise) par MB. Vous préférez un autre abonnement ? Vous pouvez alors changer de formule gratuitement quand vous le souhaitez.

5.2. Surf mobile dans le reste de la zone UE :

- Avec une carte SIM illimitée : le volume d'internet mobile inclus par mois est limité à 40 GB par numéro mobile ; au-delà du volume d'internet mobile inclus, le surf peut continuer à la vitesse normale au prix de 0,0018 € (TVA incluse) par MB. Pour plus d'informations, voir <https://www2.telenet.be/fr/serviceclient/quest-ce-que-la-gestion-du-r-seau-telenet>.
- Avec une carte SIM 10 GB, au-delà du volume d'internet mobile inclus, il est possible de continuer à surfer à vitesse normale à 0,10 EUR (TVA comprise) par MB. Pour plus d'informations, voir <https://www2.telenet.be/fr/serviceclient/quest-ce-que-la-gestion-du-r-seau-telenet>.

5.3. Internet mobile en dehors de la zone UE : les tarifs internationaux s'appliquent, voir <https://www2.telenet.be/fr/tarifs/one/>.

5.4. Vitesse mobile :

- ONE Unlimited Mobile : vitesse de téléchargement max. jusqu'à 250 Mbps\* et vitesse d'envoi max. jusqu'à 20 Mbps\*
- ONE 10 GB Mobile : vitesse de téléchargement max. jusqu'à 30 Mbps\* et vitesse d'envoi max. jusqu'à 5 Mbps\*
- ONEup Unlimited Mobile : via 4G, vitesse de téléchargement maximale jusqu'à 470 Mbps\* et vitesse d'envoi maximale jusqu'à 65 Mbps\* ; via 5G, vitesse de téléchargement maximale jusqu'à 1 Gbps\* et vitesse d'envoi maximale jusqu'à 65 Mbps\*
- ONEup 10 GB Mobile : via 4G & 5G, vitesse de téléchargement maximale jusqu'à 30 Mbps\* et vitesse d'envoi maximale jusqu'à 5Mbps\*

*\* Les vitesses indiquées sont des vitesses maximales : ce sont des vitesses techniques maximales qui peuvent être atteintes dans des conditions idéales. Plus d'infos sur [www.telenet.be/vitesseinternet](http://www.telenet.be/vitesseinternet)*

5.5. ONE(up) comprend 1 carte SIM data. La carte SIM data est utilisée pour connecter des appareils supplémentaires tels que des ordinateurs portables, des tablettes, un Modem, etc., et pas pour remplacer un numéro mobile. Elle ne peut être utilisée que pour surfer (300 GB par carte SIM data), pas pour appeler ou envoyer des SMS.

## **6. Internet fixe – ONE(up@)home**

6.1. Surf illimité : en cas d'utilisation intensive pendant les heures de pointe, la vitesse de l'internet peut être temporairement limitée. La gestion du réseau Telenet est d'application : vous trouverez plus d'informations sur [www.telenet.be/consommationinternet](http://www.telenet.be/consommationinternet).

## 6.2. Vitesse Internet fixe

- ONE@home: vitesse max. de téléchargement jusqu'à 250 Mbps\* et vitesse max. d'envoi jusqu'à 20 Mbps\*
- ONEup @home: vitesse max. de téléchargement jusqu'à 1 Gbps\* et vitesse max. d'envoi jusqu'à 40 Mbps\*

*\*Les vitesses d'Internet indiquées sont des vitesses maximales théoriques lors de la connexion d'un ordinateur ou PC portable au modem avec un câble. La vitesse réelle d'Internet peut être influencée par le trafic sur Internet et d'autres facteurs d'ordre technique (comme le Wi-Fi, le câblage interne, le processeur...). Cependant, la distance entre la connexion et le nœud n'affecte pas la vitesse Internet réelle que vous pouvez atteindre. Plus d'infos [www.telenet.be/vitesseinternet](http://www.telenet.be/vitesseinternet)*

6.3. Sécurité: Safesurf est inclus dans ONE@home, après activation. Safespot+ est inclus dans ONEup@home, après activation.

## **7. Télévision**

### **Telenet TV iconic**

7.1. Le nombre d'écrans sur lesquels vous pouvez regarder Telenet TV simultanément dépend du nombre de numéros mobiles sélectionnés. Plus d'informations sur [www.telenet.be/regarder-la-tv-simultanement](http://www.telenet.be/regarder-la-tv-simultanement)

7.2. Telenet TV peut être regardé dans tous les pays de l'Union européenne.

7.3. Telenet TV iconic comprend 7 jours de Replay TV. Il est possible qu'une chaîne ne dispose pas des droits de rediffusion pour certaines émissions.

7.4. Les 'Conditions d'utilisation de Telenet TV' ([www.telenet.be/serviceclient-telenet-tv](http://www.telenet.be/serviceclient-telenet-tv)) s'appliquent au site internet et à l'application de Telenet TV.

7.5. En raison de décisions des autorités compétentes et/ou des titulaires de droits, d'autres restrictions peuvent être implémentées.

Plus d'infos sur Telenet TV iconic : [telenet.be/iconic](http://telenet.be/iconic)

### **Telenet TV flow**

7.6. Les 'Conditions d'utilisation de Telenet TV flow' ([telenet.be/serviceclient-telenet-tv-flow](http://telenet.be/serviceclient-telenet-tv-flow)) s'appliquent au site internet et à l'application de Telenet TV flow.

7.7. Le nombre d'écrans sur lesquels vous pouvez regarder simultanément dépend du nombre de numéros mobiles sélectionnés. Plus d'informations sur [www.telenet.be/regarder-la-tv-simultanement](http://www.telenet.be/regarder-la-tv-simultanement)

7.8. Telenet TV flow comprend 7 jours de Replay TV. Il est possible qu'une chaîne ne dispose pas des droits de rediffusion pour certaines émissions.

7.9. En raison de décisions des autorités compétentes et / ou des titulaires de droits, d'autres restrictions peuvent être implémentées. Plus d'infos sur Telenet TV flow: [telenet.be/flow](http://telenet.be/flow)

## **8. Upgrades et downgrades**

8.1. Si vous passez de ONE à ONEup ou d'un nombre de numéros mobiles inférieur à un nombre de numéros mobiles supérieur incluant plus de données mobiles (soit un « Upgrade »), le nouveau produit sera immédiatement disponible pendant la période de décompte en cours. Vous ne pourrez procéder qu'une seule fois à un downgrade durant la même période de décompte c.-à-d. d'un ONEup vers un ONE ou réduire le nombre de numéros mobiles (soit un « downgrade »).

Vous devez demander les Upgrades et Downgrades de bonne foi. En cas d'Upgrade ou de Downgrade frauduleux, Telenet se réserve le droit de porter en compte le prix du service concerné le plus cher ou la consommation supplémentaire réelle.

Pour plus d'informations sur ONE ou ONEup, rendez-vous sur [telenet.be/fr/one](http://telenet.be/fr/one)

Version : 1 janvier 2024