Telenet Mobile Pass Roaming

Frais fixes uniques

Services et prix

	Roaming Basic	Roaming Plus	Roaming Ultra
	(peut être réactivé sur 1 ligne mobile et/ou SIM data)		
Data	1 GB	5 GB	12 GB
Minutes d'appel	/	60 minutes	180 minutes
SMS	/ Les SMS entrants sont gratuits	/ Les SMS entrants sont gratuits	/ Les SMS entrants sont gratuits
Validité	30 jours (720 heures à partir de l'activation)	30 jours (720 heures à partir de l'activation)	30 jours (720 heures à partir de l'activation)
Pays			
Andorre**	5,00 €	14,00 €	30,00 €
Canada	7,00 €	23,00 €	64,00 €
Égypte	6,00 €	24,00 €	51,00 €
Monaco**	5,00 €	14,00 €	30,00 €
Maroc	7,00 €	29,00 €	55,00 €
Thaïlande	5,00 €	12,00 €	45,00 €
Tunisie	5,00 €	13,00 €	38,00 €
Turquie	5,00 €	16,00 €	59,00 €
Émirats arabes unis	7,00 €	32,00 €	81,00 €
États-Unis	5,00 €	14,00 €	32,00 €
Afrique du Sud	5,00 €	17,00 €	44,00 €
Suisse**	5,00 €	14,00 €	30,00 €
***Andorre, Monaco et Suisse sont repris dans le Pack EU Complete Roaming*			

Comment les minutes d'appel sont-elles prises en compte ?

Appels entrants en fonction de la destination du pack de roaming choisi.

Localement à destination	Zone UE (Belgique compris)	Reste du monde
Décomptes des minutes (si pack avec minutes d'appel)	Décomptes des minutes (si pack avec minutes d'appel)	Décomptes des minutes (si pack avec minutes d'appel)

Appels sortants en fonction de la destination du pack de roaming choisi.

De local à destination vers local à destination	De local à destination vers Zone EU (Belgique compris)	De local à destination vers reste du monde*	De la zone EU (Belgique compris) à destination (du pack roaming) *	Du reste (ex : Uruguay) du monde à destination (ex : Suisse) (du pack roaming)*
Décomptes des minutes (si pack avec minutes d'appel)	Décomptes des minutes (si pack avec minutes d'appel)	Les appels internationaux sont pris en compte. Voir les tarifs sur le site Web Telenet.	Les appels internationaux sont pris en compte. Voir les tarifs sur le site Web Telenet.	Les appels internationaux sont pris en compte. Voir les tarifs sur le site Web Telenet.

** Une fois que la consommation (de données ou de minutes d'appel) du pack est épuisée, ceci est facturé au tarif normal. Ces tarifs sont consultables sur le site Web de Telenet (telenet.be/tarifs-etranger).*

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

Les conditions générales et particulières de Telenet sont d'application. 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 :

À partir de la date d'achat, le pack est activé et est valable pendant 30 jours. Les données non utilisées expirent après 30 jours.

Relevé de compte 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.Infos utiles et astuces à propos de votre consommation sur telenet.be/infoconsommation et sur telenet.be/surfmobileetranger

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 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 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/signalerunabus.

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

Caractéristiques 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 remplissez certaines conditions. En savoir plus ?

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