ONE

Services et prix

Tous les mois

	Consommation en dehors de votre abonnement	**Inclus dans votre abonnement**
ONE - Internet		
Volume de téléchargement		Illimité
Vitesse de téléchargement max.		500 Mbps
Vitesses d'envoi max.		30 Mbps
ONE – Mobile Unlimited		
Minutes d'appel		Illimité
SMS		Illimité
MMS	*0,07 €/ MMS*	0
Data		Illimité
Vitesse de téléchargement max.		250 Mbps (4G&5G)
Vitesses d'envoi max.		20 Mbps (4G&5G)
ONE – Mobile Limited		
Minutes d'appel		Illimité
SMS		Illimité
MMS	*0,07 €/ MMS*	0
Data		10GB/SIM
Vitesse de téléchargement max.		250 Mbps (4G&5G)
Vitesses d'envoi max.		20 Mbps (4G&5G)

Options possibles sur votre abonnement

TV Iconic (1 box TV Telenet incluse)	*24,00 €*
Location 2e box TV Telenet	*7,00 €*
TV Flow	*11,50 €*
One téléphonie fixe	*2,00 €*
Carte SIM data	*0,00 €*
Surfer en toute sécurité à la maison	*0,00 €*
360° wifi pod	*3,00 €*
Appels internationaux - 2000 minutes supplémentaires d'appels vers les pays européens	*10,00 €*
Roaming Bundees: Voir la fiche d'information (Fiches d'information de Telenet | MyTelenet)	
Streamz Basic 1M	*9,99 €*
Streamz Premium 1M	*14,99 €*
Streamz Premium+ 1M	*22,99 €*
Play Sports	*19,99 €*
Play Sports + DAZN Total	*34,99 €*
DAZN Total via Play Sports	*24,99 €*
Play More	*27,99 €*
Netflix Standard /Streamz Premium	*28,49 €*
Netflix Premium / Streamz Premium	*33,49 €*

Netflix Standard / Streamz Premium+	*34,99 €*
Netflix Premium / Streamz Premium+	*39,99 €*
Netflix Standard / Play More	*38,99 €*
Netflix Premium / Play More	*43,99 €*
Play More / Play Sports	*45,49 €*
Disney+ Standard avec publicité	*6,99 €*
Disney+ Standard	*10,99 €*
Disney+ Premium	*15,99 €*
Netflix Basic	*10,99 €*
Netflix Standard	*16,99 €*
Netflix Premium	*21,99 €*
Youtube Premium Individuel	*13,99 €*
HBO Max Basic avec pub	*6,99 €*
HBO Max Standard	*10,99 €*
HBO Max Premium	*15,99 €*

Une fois

Activation (pas d'application pour les clients existants)	50,00 €
Self-install	0,00 €
Installation Confort	85,00 €

Tarifs ONE

ONE for 1	1x carte SIM illimitée	80,00 €
ONE for 1	1x carte SIM 10GB	72,00 €
ONE for 2	2x cartes SIM illimitées	104,00 €
ONE for 2	2x cartes SIM 10GB	88,00 €
ONE for 2	1x carte SIM illimitée + 1x 10GB	96,00 €
ONE for 3	3x cartes SIM illimitées	127,00 €
ONE for 3	3x cartes SIM 10GB	103,00 €
ONE for 3	2x cartes SIM illimitées + 1x 10GB	119,00 €
ONE for 3	1x carte SIM illimitée + 2x 10GB	111,00 €
ONE for 4	4x cartes SIM illimitées	146,00 €
ONE for 4	4x cartes SIM 10GB	114,00 €
ONE for 4	3x cartes SIM illimitées + 1x 10GB	138,00 €
ONE for 4	2x cartes SIM illimitées + 2x 10GB	130,00 €
ONE for 4	1x carte SIM illimitée + 3x 10GB	122,00 €
ONE for 5	5x cartes SIM illimitées	159,00 €
ONE for 5	5x cartes SIM 10GB	119,00 €
ONE for 5	4x cartes SIM illimitées + 1x 10GB	151,00 €
ONE for 5	3x cartes SIM illimitées + 2x 10GB	143,00 €
ONE for 5	2x cartes SIM illimitées + 3x 10GB	135,00 €
ONE for 5	1x carte SIM illimitée + 4x 10GB	127,00 €

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/tarifs.

Les minutes d'appel, les SMS et le volume internet mobile compris dans l'abonnement mobile 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 telenet.be/tarifs.

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 :

- 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.
- Appels et SMS illimités : Uniquement valable en cas d'utilisation normale, telle que décrite dans les conditions particulières de Telenet.
- Vitesse internet mobile : Les vitesses mobiles mentionnées sont des vitesses maximales. Il s'agit de vitesses maximales techniques qui peuvent être atteintes dans des circonstances idéales. En savoir plus.
- Surf illimité :
    - Consommation en Belgique : Avec une carte SIM illimitée : lorsque le volume mensuel d'une carte SIM est atteint (300 GB par numéro de GSM), le client peut continuer à surfer à une vitesse réduite de 512 kbps jusqu'à la prochaine période de relevé de compte.
    - Consommation dans le reste de la zone UE : Avec une carte SIM illimitée : le volume d'internet mobile inclus par mois est limité à 100 GB par numéro de GSM ; au-delà du volume d'internet mobile inclus, le surf peut continuer à surfer à une vitesse réduite de 512 kbps jusqu'à la prochaine période de relevé de compte. Pour plus d'informations, voir telenet.be/usageinternet.
    - Surf mobile en dehors de la zone UE : les tarifs internationaux sont d'application. En savoir plus.
- Surf limité :
    - Consommation en Belgique : Avec une carte SIM illimitée : lorsque le volume mensuel d'une carte SIM est atteint (10 GB par numéro de GSM), le client peut continuer à surfer à une vitesse réduite de 512 kbps jusqu'à la prochaine période de relevé de compte.
    - Consommation dans le reste de la zone UE : Avec une carte SIM limitée : le volume d'internet mobile inclus par mois est limité à 10 GB par numéro de GSM ; au-delà du volume d'internet mobile inclus, le surf peut continuer à surfer à une vitesse réduite de 512 kbps jusqu'à la prochaine période de relevé de compte.
    - Surf mobile en dehors de la zone UE : les tarifs internationaux sont d'application. En savoir plus.
- Appels illimités avec la ligne fixe vers les numéros belges, à l'exception des numéros spéciaux et des services de tiers, 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.
- ONE(up) comprend 1 carte SIM data gratuite. La carte SIM data ne sert qu'à connecter des appareils supplémentaires, et non à être utilisée dans des smartphones. Elle ne peut être utilisée que pour surfer, pas pour appeler ou envoyer des SMS. Les données utilisées font partie du volume général des données de ONE(up).

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.

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 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/surferensecurite.

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 telenet.be/travauxprevus. 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 telenet.be/servicefonctionnepas.

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/accessibilite.