Infofiche

FREEPHONE EUROPE

Services et prix

Tous les mois

FreePhone Europe 1re ligne		**28,00 €**
	Consommation en dehors de votre abonnement	**Inclus dans votre abonnement**
Freephone Europe		
Minutes d'appel vers numéros fixes et mobiles belges pendant les heures creuses[1]		0,00 €
Appels vers les numéros fixes en Belgique pendant les heures pleines		0,20 €/min Frais d'établissement : 0,10 €/appel
Appels vers les numéros mobiles belges pendant les heures pleines		0,20 €/min Frais d'établissement : 0,10 €/appel
Minutes d'appel vers numéros mobiles belges, numéros fixes et mobiles en Europe, aux États-Unis et au Canada, numéros fixes au Maroc et en Turquie pendant les heures creuses		0,00 €
Appels internationaux numéros fixes et mobiles pendant les heures creuses		0,00 €
Appels internationaux numéros fixes pendant les heures pleines[2]		0,70 €
Appels internationaux numéros mobiles pendant les heures pleines[2]		0,70 €

Options possibles sur votre abonnement

Option Anytime (2000 minutes)	7,50 €
Ligne Top	4,50 €

Une fois

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

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/fr/mytelenet.

[1]Heures creuses, c'est-à-dire les jours de semaine de 16 heures à 8 heures, et pendant tout le week-ends et tous les jours fériés. Vous recevez un pack de 2.000 minutes d'appel gratuites pendant les heures creuses vers des numéros mobiles en Belgique, des numéros fixes et mobiles en Europe, aux États-Unis et au Canada, et des numéros fixes au Maroc et en Turquie.
[2] Pendant les heures creuses, vous appelez gratuitement (jusqu'à 2000 min.) vers 37 pays.

- Vous appelez gratuitement les numéros fixes et mobiles dans les 26 États membres de l'Union européenne : Bulgarie, Chypre, Danemark, Allemagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Hongrie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Autriche, Pologne, Portugal, Roumanie, Slovénie, Slovaquie, Espagne, Tchéquie, Royaume-Uni et Suède. Vous appelez gratuitement les numéros fixes et mobiles dans 9 autres pays européens qui ne font pas partie de l'UE : Andorre, îles Féroé, Gibraltar, Islande, Liechtenstein, Monaco, Norvège, Saint-Marin et Suisse.
- Vous appelez gratuitement les numéros fixes et mobiles aux États-Unis et au Canada
- Vous appelez gratuitement les numéros fixes en Turquie et au Maroc (numéros Maroc Telecom avec le préfixe 522, 523, 524, 528, 535, 536, 537, 539)
- Prix en dehors des heures creuses et 2000 min. : Tarifs téléphonie fixe et options supplémentaires | Telenet Business

Infofiche

Facturation et consommation

Gérez facilement vos services Telenet via My Telenet ou via l'app Telenet pratique. Vous pouvez y vérifier votre consommation, consulter et payer vos factures. Vous trouverez des infos et conseils utiles concernant votre consommation sur https://www2.telenet.be/fr/business/serviceclient/une-question-au-sujet-de-votre-consommation.html.

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 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 : https://www2.telenet.be/fr/business/serviceclient/signaler-un-abus-dinternet.html

Conseils pour surfer encore plus en sécurité : https://www2.telenet.be/fr/business/serviceclient/comment-surfer-en-toute-securite.html

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.

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 https://www2.telenet.be/fr/business/serviceclient/y-a-t-il-une-panne-chez-telenet.html Il y a 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 https://www2.telenet.be/fr/business/serviceclient/y-a-t-il-une-panne-chez-telenet.html

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 : https://www2.telenet.be/fr/accessibilite/.