TELENET
ESSENTIAL INTERNET

CONDITIONS PARTICULIÈRES

1. Introduction

Les conditions générales et les conditions d'utilisation de Telenet, dans la mesure où les présentes conditions particulières n'y dérogent pas, sont d'application sur les services sous Telenet Essential Internet (le "Service") et se composent de :

- Telenet Essential Internet FIVE ("FIVE") : un service composé de matériel (un appareil wifi mobile (mifi) avec une carte SIM) et un abonnement de données mobiles ;

- Telenet Essential Internet TEN ("TEN") : un service internet fixe

Le Service est exclusivement réservé à un usage privé. Le client reçoit un relevé de compte sur lequel est facturé l'abonnement.

2. Conditions relatives à la conclusion et à l'exécution du contrat

Pour pouvoir bénéficier du service, le client doit être référencé par un tiers (y compris des organisations sociales impliquées dans la lutte contre la pauvreté, telles que les CPAS, les services sociaux des universités, etc.) avec lequel Telenet a conclu un partenariat. Le client doit avoir un dossier actif auprès de ce tiers ou être client de ce tiers pour pouvoir bénéficier du service. Si cetel n'est pas le cas, Telenet a le droit de refuser le client et de ne pas lui fournir le service ou d'arrêter le service.

Chaque client a droit à 1 tel service. Un client ne peut pas combiner le service avec un autre service internet de Telenet. FIVE ne donne pas droit à des réductions sur le matériel via le Prix Client Telenet.

Le service ne peut pas être combiné avec le tarif social.

Le client est obligé d'indiquer une adresse e-mail et si besoin d'en créer une.

Si, au moment où le service est commandé et traité, le client a encore un plan de paiement en cours pour un autre produit de connectivité (internet, TV digitale, téléphonie fixe), ce plan de paiement cessera de s'appliquer, mais des discussions seront menées avec le client pour qu'il continue à payer la créance ouverte.

Si le client est sous administration, ce client ne pourra bénéficier du service que si l'administrateur donne son accord et fournit les documents appropriés. Plus d'infos : https://www2.telenet.be/fr/serviceclient/comment-commander-ou-modifier-des-services-telenet-sous-administration.

3. Entrée en vigueur et durée du contrat

Le relevé de compte débute dès que l'abonnement est enregistré et activé chez Telenet. En ce qui concerne FIVE, Telenet prend en charge le coût de la période entre l'activation (et le début de la facturation) et la réception de l'appareil mifi.

4. Appareil mifi avec FIVE

L'appareil mifi fonctionne sur la base de l'internet mobile 4G. La carte SIM fonctionne uniquement dans l'appareil mifi destiné à cette fin. L'abonnement permet de consommer des données, pas de passer des appels ou d'envoyer des SMS. L'abonnement ne permet pas d'utiliser des données à l'étranger ni d'avoir accès à Wi-Free.

Telenet met gratuitement (en prêt) l'appareil mifi à disposition du client, qui l'accepte. Le prêt prend fin au moment où la relation contractuelle avec Telenet concernant ce service prend fin.

Telenet reste à tout moment propriétaire de l'appareil mifi.

En cas d'échange de l'appareil mifi, ou lorsqu'il est mis un terme à la relation contractuelle relative au service, pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur retourne l'appareil mifi à Telenet, conformément aux instructions données au moment de la résiliation.

Le client veillera à ce que l'appareil mifi soit installé conformément au mode d'emploi.

Le client ne peut utiliser l'appareil mifi que dans le cadre des services. Le client utilisera l'appareil mifi en bon père de famille et ce, conformément aux dispositions stipulées dans la notice explicative et à toutes autres directives ou recommandations de Telenet. Il n'y apportera pas ou n'y fera pas apporter de modifications ou d'adaptations. Le client ne vendra pas, ne louera pas, ne cédera pas, ne mettra pas à gage ou ne mettra à disposition de tiers d'aucune autre façon l'appareil mifi, et préservera l'appareil de toute saisie ou de toute autre charge. Il utilisera l'appareil mifi exclusivement à des fins privées.

Le client conservera l'appareil mifi en bon état et informera immédiatement Telenet en cas de perte, de vol, de dommage ou de dysfonctionnement du matériel. Telenet a le droit de répercuter au client les dommages résultant d'une perte, d'un vol ou de dégâts causés à l'appareil mifi. En outre, le client préservera Telenet de toute réclamation résultant d'une utilisation inappropriée, illicite ou frauduleuse de l'appareil mifi.

En cas de perte ou de vol de l'appareil mifi, le client peut demander un nouvel appareil mifi qui lui sera facturé 20€.

Si l'appareil mifi est défectueux, le service en cours sera arrêté et un nouveau service avec un nouveau matériel sera enregistré et activé gratuitement.

Sous réserve d'une dérogation préalable, écrite et explicite de Telenet, l'appareil mifi ne peut être entretenu et réparé que par une personne désignée par Telenet. L'appareil mifi doit toujours demeurer aisément accessible pour Telenet, afin de permettre un contrôle à tout moment. Telenet peut réclamer à tout moment la restitution de l'appareil mifi, moyennant son remplacement par un produit équivalent. Telenet se réserve en outre le droit d'utiliser l'appareil mifi pour d'autres services fournis par Telenet ou des tiers.

5. Vie privée

Les données personnelles que le client fournit ou que Telenet attribue au client pour l'utilisation des produits et services, ainsi que les données personnelles que Telenet obtient à la suite de l'utilisation des produits et services par le client, sont incluses dans les fichiers de Telenet SRL, Liersesteenweg 4, 2800 Malines, TVA BE0473 416 418, RPM Anvers, section Malines (ci-après « Telenet »), responsable du traitement.

Le traitement des données personnelles est toujours effectué conformément aux réglementations en matière de protection de la vie privée et à la politique de confidentialité de Telenet (disponible via le service Clientèle de Telenet et sur https://www2.telenet.be/fr/privacy). La politique de confidentialité décrit, entre autres, les catégories de données personnelles qui sont traitées et les objectifs des traitements.

Ces traitements se justifient par la nécessité d'exécution du contrat, la conformité à une obligation légale ou la défense d'intérêts justifiés de Telenet. Telenet demande le consentement du client, dans la mesure où la loi l'exige, et lui informe comment il peut révoquer un consentement donné.

Le client du service est automatiquement activé au « niveau de confidentialité 1 (Général) », le niveau de confidentialité le plus élevé. De plus, Telenet désactive tous les canaux de communication pour le Direct Marketing ("full opt-out"). Concrètement, cela signifie que Telenet traite uniquement les données personnelles du client pour lui fournir le meilleur service et pour communiquer avec lui à ce sujet (p. ex. pour informer le client à propos de travaux prévus qui pourraient entraîner des problèmes de connexion, pour l'informer sur l'atteinte de la limite de données ou pour lui envoyer le relevé de compte).

Telenet essaie continuellement d'améliorer ses services. Pour rendre cela possible, Telenet aime sonder les expériences de ses clients. Il se peut que Telenet contacte le client dans ce cadre.

Le client peut à tout moment modifier le niveau de confidentialité en adaptant les paramètres de confidentialité via My Telenet, le service clientèle de Telenet ou les points de vente Telenet. Vous trouverez plus d'informations sur les différents niveaux de confidentialité (niveau 1 - Général, niveau 2 - Ciblé, niveau 3 - Personnel ou 4 - Unique) dans la politique de confidentialité de Telenet. À partir du niveau 2, le client donne son consentement à Telenet pour traiter les données, telles que les données de trafic, d'utilisation..., dans des analyses afin de mieux connaître le client, afin de soutenir les activités commerciales de Telenet. Ceci signifie que Telenet utilisera les données personnelles pour envoyer des publicités personnalisées pour des produits Telenet à ses clients.

Le client a un abonnement mobile chez Telenet ? Il se peut que le paramètre de confidentialité actuel diffère du niveau de confidentialité 1 attribué automatiquement comme décrit ci-dessus. Si ceci est le cas, il sera toujours tenu compte du niveau de confidentialité le plus élevé, à savoir le niveau de confidentialité 1.

Le client a le droit de demander à Telenet de consulter les données à caractère personnel le concernant, de demander leur correction, leur suppression ou leur transfert. Le client peut exercer ces droits via My Telenet ou dans les points de vente Telenet. Le client doit d'abord présenter une preuve de son identité dans les points de vente afin que Telenet puisse identifier correctement le client.

Vous trouverez plus de détails sur le traitement de vos données personnelles (p. ex. transmission de vos données personnelles, conservation de vos données personnelles...) dans la politique de confidentialité de Telenet.

Si le client a une réclamation concernant le traitement de ses données personnelles par Telenet, il peut contacter l'Autorité de protection des données via https://www.autoriteprotectiondonnees.be/citoyen/agir/introduire-une-plainte