

BIJZONDERE VOORWAARDEN ONE en ONEup

1. Inleiding

1.1. De algemene voorwaarden en gebruiksvoorwaarden van Telenet zijn, in zoverre er in deze bijzondere voorwaarden niet van afgeweken wordt, van toepassing op ONE(up).

1.2. ONE(up) geldt uitsluitend voor privégebruik. Je ontvangt een digitale aanrekening (geen factuur) waarop alle diensten inbegrepen in ONE(up) worden aangerekend. Voor professioneel gebruik dient een Telenet Business product te worden afgesloten.

2. Vaste telefonie – ONE(up) Telefony

2.1 Bij ONE(up) is een vaste lijn inbegrepen, die geactiveerd moet worden om er gratis van te genieten.

2.2. Onbeperkt bellen met vaste lijn naar Belgische nummers, met uitzondering van speciale nummers en diensten van derde partijen - is steeds inbegrepen in de prijs van ONE(up), op voorwaarde van een normaal gebruik zoals gedefinieerd in de 'voorwaarden voor een normaal gebruik in het kader van een onbeperkt aanbod vaste en/of mobiele telefonie' (zie telenet.be/algemenevoorwaarden)

3. Mobiele telefonie – ONE(up) Mobile

3.1. ONE(up) heeft standaard 1 inbegrepen mobiel nummer. Dit kan uitgebreid worden tot 5 mobiele nummers. Alle simkaartgebruikers moeten op hetzelfde adres gedomicilieerd zijn.

3.2. Onbeperkt sms'en en bellen in België naar Belgische nummers en in de EU-zone (behalve vanuit België) naar nummers van binnen de EU-zone, met uitzondering van speciale nummers en diensten van derde partijen - is steeds inbegrepen in de prijs van ONE(up), op voorwaarde van een normaal gebruik zoals gedefinieerd in de 'voorwaarden voor een normaal gebruik in het kader van een onbeperkt aanbod vaste en/of mobiele telefonie' (zie telenet.be/algemenevoorwaarden).

4. Mobiel internet – ONE(up) Mobile (voor bestaande ONE klanten met enkel unlimited sim – Voor 5 juni 2023)

4.1. Mobiel surfen in België is onbeperkt*: eens het gezamenlijke volume van de simkaarten per maand wordt behaald (300 GB voor 1 mobiel nummer, 600 GB voor 2 mobiele nummers, 900 GB voor 3 mobiele nummers, 1200 GB voor 4 mobiele nummers en 1500 GB voor 5 mobiele nummers), kan de klant verder surfen aan een verlaagde snelheid van 512 kbps tot de volgende aanrekeningsperiode. * *Op voorwaarde van een normaal gebruik, zoals gedefinieerd in de "Voorwaarden voor een normaal gebruik in het kader van een onbeperkt aanbod" (zie telenet.be/algemenevoorwaarden).*

4.2. Mobiel surfen in de rest van de EU-zone: het inbegrepen gezamenlijke mobiele internetvolume per maand is beperkt tot 100 GB voor 1 mobiel nummer, 200 GB voor 2 mobiele nummers, 300 GB voor 3 mobiele nummers, 400 GB voor 4 mobiele nummers en 500 GB voor 5 mobiele nummers; boven het inbegrepen mobiele internetvolume kan verder gesurft worden aan een verlaagde snelheid van 512 kbps tot de volgende aanrekeningsperiode. Voor meer info, zie www.telenet.be/internetgebruik.

4.3. Mobiel surfen buiten de EU-zone: internationale tarieven zijn van toepassing, zie www.telenet.be/nl/tarieven/one.

4.4. Mobiele snelheid:

- ONE Mobile: max. downloadsnelheid tot 250 Mbps* en max. uploadsnelheid tot 20 Mbps*
- ONEup Mobile: via 4G max. downloadsnelheid tot 470 Mbps* en max. uploadsnelheid tot 65 Mbps*, via 5G max. downloadsnelheid tot 1 Gbps* en max. uploadsnelheid tot 65 Mbps*

* *de vermelde snelheden zijn maximumsnelheden: dit zijn technische maximumsnelheden die kunnen gehaald worden onder ideale omstandigheden. Meer info: www.telenet.be/internetsnelheid*

4.5. In ONE(up) is 1 datasimkaart gratis inbegrepen. De datasimkaart dient voor het connecteren van extra toestellen zoals laptops, tablets, minimodem, etc., niet ter vervanging van een mobiel nummer. Deze kan dus enkel gebruikt worden om te surfen (300 GB per datasimkaart), niet om te bellen of sms'en.

5. Mobiel internet – ONE(up) Mobile (voor nieuwe ONE klanten vanaf 5 juni 2023 en bestaande ONE klanten die na 5 juni 2023 een wijziging doen aan hun ONE.)

5.1. Mobiel surfen in België:

- Met een onbeperkte simkaart*: eens het volume van een simkaart per maand wordt behaald (300 GB per mobiel nummer), kan de klant verder surfen aan een verlaagde snelheid van 512 kbps tot de volgende aanrekeningsperiode. * Op voorwaarde van een normaal gebruik, zoals gedefinieerd in de "Voorwaarden voor een normaal gebruik in het kader van een onbeperkt aanbod" (zie telenet.be/algemenevoorwaarden).
- Met een 10 GB simkaart: verbruik je meer data? Eens het volume van een simkaart per maand wordt behaald (10 GB per mobiel nummer), kan de klant verder surfen aan een verlaagde snelheid van 512 kbps tot de volgende aanrekeningsperiode. Toch liever een ander abonnement? Dan verander je kosteloos wanneer je dat wilt.

5.2. Mobiel surfen in de rest van de EU-zone:

- Met een onbeperkte simkaart: het inbegrepen mobiele internetvolume per maand is beperkt tot 100 GB per mobiel nummer; boven het inbegrepen mobiele internetvolume kan verder gesurft worden aan een verlaagde snelheid van 512 kbps tot de volgende aanrekeningsperiode. Voor meer info, zie www.telenet.be/internetgebruik.
- Met een 10 GB simkaart: verbruik je meer data? Eens het volume van een simkaart per maand wordt behaald (10 GB per mobiel nummer), kan de klant verder surfen aan een verlaagde snelheid van 512 kbps tot de volgende aanrekeningsperiode. Toch liever een ander abonnement? Dan verander je kosteloos wanneer je dat wilt.

5.3. Mobiel surfen buiten de EU-zone: internationale tarieven zijn van toepassing, zie www.telenet.be/nl/tarieven/one.

5.4. Mobiele snelheid:

- ONE Unlimited / 10 GB Mobile: max. downloadsnelheid tot 250 Mbps* en max. uploadsnelheid tot 20 Mbps*
- ONEup Unlimited / 10 GB Mobile: via 4G max. downloadsnelheid tot 470 Mbps* en max. uploadsnelheid tot 65 Mbps*, via 5G max. downloadsnelheid tot 1 Gbps* en max. uploadsnelheid tot 65 Mbps*

** de vermelde snelheden zijn maximumsnelheden: dit zijn technische maximumsnelheden die kunnen gehaald worden onder ideale omstandigheden. Meer info: www.telenet.be/internetsnelheid*

5.5. In ONE(up) is 1 datasimkaart inbegrepen. De datasimkaart dient voor het connecteren van extra toestellen zoals laptops, tablets, minimodem, etc., niet ter vervanging van een mobiel nummer. Deze kan dus enkel gebruikt worden om te surfen (300 GB per datasimkaart), niet om te bellen of sms'en.

6. Vast internet – ONE(up)@home

6.1. Onbeperkt surfen: bij intensief gebruik tijdens piekuren, kan de internetsnelheid tijdelijk worden beperkt. Telenet netwerkbeheer is van toepassing. Voor meer info, zie www.telenet.be/internetgebruik.

6.2. Internetsnelheid:

- ONE@home: max. downloadsnelheid tot 250 Mbps* en max. uploadsnelheid tot 20 Mbps*
- ONEup@home: max. downloadsnelheid tot 1 Gbps* en max. uploadsnelheid tot 40 Mbps*

**de vermelde internetsnelheden zijn theoretische maximumsnelheden bij aansluiting van een pc of laptop op de modem met een netwerkkabel. De werkelijke internetsnelheid kan beïnvloed worden door verkeer op het internet en andere technische factoren (zoals wifi, interne bekabeling, processor,...). De afstand van de aansluiting tot de node heeft echter geen invloed op de werkelijke internetsnelheid die je kan behalen. Meer info: www.telenet.be/internetsnelheid*

6.3. Beveiliging: Bij ONE@home is Safesurf inbegrepen, na activatie. Bij ONEup@home is Safespot+ inbegrepen, na activatie.

7. Televisie

Telenet TV iconic

7.1. Het aantal schermen waarop men tegelijkertijd Telenet TV kan kijken, is beperkt en hangt af van het gekozen aantal mobiele nummers. Meer info op telenet.be/tegelijk-tv-kijken.

7.2. Telenet TV kan in alle landen van de Europese Unie worden bekeken.

7.3. Telenet TV iconic is inclusief 7 dagen Terugkijk TV. Het is mogelijk dat een zender geen terugkijkrechten heeft voor sommige uitzendingen.

7.4. De Gebruiksvoorwaarden Telenet TV' (www.telenet.be/gebruiksvoorwaarden-telenet-tv) zijn van toepassing op de Telenet TV-app en website.

7.5. Omwille van beslissingen van bevoegde autoriteiten en/of rechtenhouders kunnen nadere beperkingen geïmplementeerd worden.

Meer info over Telenet TV iconic: telenet.be/iconic

Telenet TV flow

7.6. De 'Gebruiksvoorwaarden Telenet TV flow' (www.telenet.be/gebruiksvoorwaarden-telenet-tv-flow) zijn van toepassing op de Telenet TV flow-app en website.

7.7. Het aantal schermen waarop men tegelijkertijd Telenet TV flow kan kijken, is beperkt en hangt af van het gekozen aantal mobiele nummers. Meer info op telenet.be/tegelijk-tv-kijken.

7.8. Telenet TV flow is inclusief 7 dagen Terugkijk TV. Het is mogelijk dat een zender geen terugkijkrechten heeft voor sommige uitzendingen.

7.9. Omwille van beslissingen van bevoegde autoriteiten en/of rechtenhouders kunnen nadere beperkingen geïmplementeerd worden. Meer info over Telenet TV flow: telenet.be/flow

8. Up- en Downgrades

8.1. Indien je overstapt van ONE naar ONEup of van een lagere aantal mobiele nummers naar een hoger aantal mobiele nummers waarin meer mobiele data inbegrepen zijn (een "Upgrade"), zal het nieuwe product onmiddellijk beschikbaar zijn tijdens je lopende aanrekeningsperiode. Per aanrekeningsperiode kan je slechts één keer overstappen van ONEup naar ONE of minder mobiele nummers afnemen (een "Downgrade").

Je dient de Up- en Downgrades te goeder trouw aan te vragen. Telenet behoudt zich het recht voor om bij het frauduleus doorvoeren van Up- en Downgrades de prijs van de duurste van de betrokken diensten of het werkelijke meerverbruik aan te rekenen.

Voor meer informatie i.v.m. ONE of ONEup, surf naar www.telenet.be/one

Versie: 28 mei 2025