

BASE My Prepaid

Services et prix

Tous les mois

BASE My Prepaid	€ 0,00
	Consommation
Minutes d'appel	€ 0,25 / min
Sms	€ 0,12 / sms
Mms	€ 0,25 / mms
Data	€ 0,50 / MB

Bonus par tarif prépayé	Bonus minutes d'appel	Bonus sms	Bonus data
€10	Appels illimités vers BASE	+ 250 sms	+ 1 GB
€15	Appels illimités vers BASE	+ 1000 sms	+ 4 GB
€25	Appels illimités vers BASE	+ 5000 sms	+ 8 GB

Options possibles

Internet mobile - 2GB de data supplémentaires pour 10€ de crédit d'appel	€ 10,00
Internet mobile - 4GB de data supplémentaires pour 15€ de crédit d'appel	€ 15,00
Internet mobile - 8GB de data supplémentaires pour 25€ de crédit d'appel	€ 25,00

Frais uniques

Activation	€ 0,00
------------	--------

Les tarifs BASE s'entendent TVA incluse. Ils sont soumis aux [conditions générales](#) et [particulières](#) de Telenet Group SA, et réservés à un usage personnel et privé. Après la première minute, vous payez à la seconde. Les éventuelles minutes incluses de BASE à BASE sont uniquement valables pour une utilisation en Belgique. Les autres minutes et SMS éventuellement inclus sont d'application pour une utilisation en Belgique (vers des numéros belges) et dans la [zone UE](#) (vers des numéros au sein de la [zone UE](#)). Les éventuels data mobiles inclus sont d'application pour une utilisation en Belgique et dans la [zone UE](#), sauf dans le cadre d'une offre illimitée de data mobiles (auquel cas la consommation dans la [zone UE](#) dépassant un certain volume peut être facturée en plus). Vous pouvez consulter les tarifs internationaux [ici](#). Les appels et l'envoi de SMS vers des numéros spéciaux, ainsi que l'utilisation de [services de tiers](#), ne sont pas inclus ; leur consommation sera toujours facturée en plus de vos éventuels forfaits et/ou packs. Pour connaître le prix des communications vers des numéros spéciaux (070, 0900, 1207, ...), contactez-nous via [l'espace client](#) ou appelez le 1999 depuis un numéro BASE (gratuit en Belgique) ou le +32 (0)486 19 1999 à partir de n'importe quel autre réseau (payant).

Conditions particulières pour les cartes prépayées

Les minutes, SMS et MB sont valables en Belgique et en Europe et restent valables 30 jours après votre rechargement. Ces minutes et SMS ne seront pas transférés si vous changez de plan tarifaire (depuis un ancien plan BASE prépayée). À chaque nouvelle recharge de minimum 10€, les minutes et SMS gratuits non utilisés tombent et sont remplacés par les nouvelles minutes et SMS gratuits. Si vous rechargez pour seulement 10€ avant la fin des 30 jours, les minutes et SMS gratuits de votre dernier rechargement restent valables jusqu'à leur date d'expiration et la durée de validité de vos éventuels MB restants est prolongée de 30 jours. Si vous rechargez pour 5€ avant la fin des 30 jours, les minutes, SMS et MB gratuits de votre dernier rechargement restent valables jusqu'à leur date d'expiration.

Vous trouverez plus d'information sur les tarifs actuels, options et promotions éventuelles sur [base.be](#).

Durée, extension et résiliation

Dans le cas d'un crédit d'appel prépayé, et sauf convention contraire dans les Conditions Particulières, le crédit d'appel reste valable pendant une durée de douze (12) mois suivant l'achat du crédit d'appel.

Relevé de compte et consommation

Gérez facilement vos services BASE dans votre espace client ou dans l'app My BASE. Vous pouvez y vérifier votre consommation, consulter et payer votre relevé de compte ou encore recharger où et quand vous le voulez. Consulter immédiatement votre crédit d'appel ? Envoyez gratuitement CONSULT au 1913. Vous recevrez un message avec votre crédit d'appel ou minutes, sms et data restants.

Publier les données dans l'annuaire téléphonique

Vous avez le choix d'inclure ou non vos données personnelles dans un annuaire téléphonique ou un service de renseignements téléphoniques. Vous trouverez plus de détails sur le processus actuel [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 Responsible Disclosure Policy : telenet.be/lesclientsdabord

Qualité, service et assistance

BASE 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. BASE 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 BASE 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.

Parfois, une interruption temporaire due à des travaux, aux conditions météorologiques, etc. peut perturber nos services. Vous ne pouvez ni envoyer, ni recevoir de SMS ? Vérifiez d'abord sur base.be/configurer si vous utilisez les paramètres corrects pour votre appareil. Veuillez nous contacter si les problèmes persistent. Appelez gratuitement le 1999 avec votre numéro mobile BASE ou composez le +32 486 19 1999 depuis un autre appareil ou depuis l'étranger.

Remboursement crédit d'appel restant

Lorsque le client transfère son numéro vers un autre opérateur, le client possédant une carte prépayée peut introduire une demande de remboursement de son crédit d'appel restant sous certaines conditions. Pour effectuer un remboursement, Telenet Group facture 5 € de frais administratifs. Pour plus de détails sur cette procédure, voir [ici](#).

Fonctionnalités pour consommateurs handicapés

Vous souffrez d'un handicap ? Alors, nous avons également des services sur mesure pour vous. Sur la page ci-dessous, vous trouverez des plans tarifaires pour les aveugles, malvoyants, sourds et malentendants. N'oubliez pas de demander le tarif social pour bénéficier d'une réduction sur votre abonnement mensuel.

Toutes les informations à ce sujet se trouvent ici : base.be/servicessurmesure