

## **FIVE cesse – Bienvenue à HighFIVE**

### **Qu'est-ce qui change dans notre programme Essential Internet à partir du 16 décembre 2024 ?**

- **TEN devient HighFIVE :**
  - La solution Internet fixe TEN change de nom et devient HighFIVE. Le prix est également ajusté et passe de 10 € à 5 €. Les spécifications restent les mêmes : 150 Go et une vitesse de téléchargement de 50 Mbps. L'installation et l'activation sont gratuites.
  - HighFIVE est destiné aux familles les plus vulnérables financièrement. Nous continuons à nous appuyer sur l'expertise de nos partenaires pour identifier les bénéficiaires appropriés. Les partenaires connaissent la situation financière des clients et peuvent prendre des décisions éclairées.
- **FIVE cesse définitivement :**

La solution mobile FIVE n'était déjà plus disponible à la commande depuis un certain temps. À partir du 1er mai 2025, FIVE sera définitivement arrêté.

  - Les clients vivant dans une zone couverte par Telenet et disposant déjà d'un câble Telenet peuvent migrer vers HighFIVE. L'activation du câble Telenet est gratuite.
  - Les clients vivant dans une zone couverte par Telenet mais sans câble Telenet existant peuvent migrer vers HighFIVE, à condition de faire installer un câble de dérivation. Ces travaux entraînent des frais supplémentaires et suivent le processus standard de raccordement au réseau câblé.
  - Pour les clients vivant dans une zone où une connexion Telenet n'est pas possible, nous prévoyons une compensation.

Plus d'informations à ce sujet ci-dessous.

## **FIVE**

1. **Pourquoi FIVE s'arrête-t-il ?**

Dans le cadre de la révision du programme Essential Internet, il est apparu que la solution mobile FIVE n'était adaptée qu'à un nombre limité de clients. Désormais, nous proposons une seule solution Internet fixe à 5 €, offrant ainsi à un plus grand nombre de personnes un accès à un Internet stable et abordable.
2. **Communication aux clients :**

Nous prévoyons une période de transition pour informer tous les clients de ces changements. Les clients de FIVE recevront une première communication avant le 16 décembre, par e-mail et par courrier (en NL/FR/ENG). Deux rappels suivront. Nous sommes conscients que cette communication ne parviendra pas tout le monde. Nous comptons donc sur votre collaboration pour les accompagner dans cette transition.
3. **Contenu de la communication :**

Nous distinguons les clients en zone raccordable par Telenet et ceux en zone non raccordable.

  - **Clients FIVE en zone raccordable avec câble déjà présent :**

- Message : *"Votre solution Internet FIVE prendra fin le 1er mai 2025. Vous pourrez continuer à surfer gratuitement sur votre FIVE jusqu'au 30 avril 2025. À partir du 16 décembre, aucun frais ne vous sera facturé. Pour le même prix de 5 €, vous pouvez commander en ligne une solution plus stable et plus performante (3x plus de données et 6x plus rapide) grâce à un code-voucher joint."*
- **Clients FIVE en zone non raccordable :**
  - Ces clients ne peuvent pas migrer vers HighFIVE et recevront une compensation financière.
    - Clients avant juin 2023 : compensation équivalente à un an d'abonnement (60 €).
    - Clients après octobre 2023 : compensation correspondant au nombre de mois payés.

**Note :** Une compensation proactive est prévue uniquement pour les clients dont nous sommes certains qu'ils ne sont pas raccordables.

Nous offrons également une compensation :

1. Si le client n'est pas raccordable (ex. réseau de type chaîné).
2. Si un raccordement est possible mais nécessite des travaux à la charge du client (ex. pose d'un câble de dérivation). Ces clients peuvent toujours opter pour HighFIVE.

Dans les deux cas, nous compensons les clients jusqu'au 30 avril 2025, pour le nombre de mois où ils étaient clients FIVE, avec un maximum de 60 €. Vous, en tant que partenaire, devez soumettre un formulaire en ligne que vous trouvez sur le portail partenaire.

- Message : *"Votre solution Internet FIVE prendra fin le 1er mai 2025. Vous pourrez continuer à surfer gratuitement sur votre FIVE jusqu'au 30 avril 2025. À partir du 16 décembre, aucun frais ne vous sera facturé. Malheureusement, votre adresse n'est pas éligible pour une solution fixe Essential Internet. Nous le regrettons et vous offrons une compensation financière (montant = remboursement de vos frais d'abonnement correspondant au nombre de mois où vous étiez client FIVE, avec un maximum d'un an, soit 60 €). Ce montant sera crédité sur votre compte en décembre."*

Les clients peuvent demander conseil à leur assistant social pour une autre solution, comme un abonnement Internet social auprès d'un autre opérateur télécom.

#### 4. **Que faire du dispositif MiFi ?**

Dans notre communication, nous demanderons aux clients de FIVE de retourner leur dispositif MiFi dans un point de vente Telenet après la migration ou après mai 2025.

## TEN

### 1. **Communication aux clients :**

Les clients de TEN recevront une communication avant le 16 décembre pour les informer du changement de nom et de la baisse de prix. Ce message unique leur sera envoyé par e-mail et par courrier (en NL/FR/ENG).

2. **Qu'est-ce que cela signifie pour les clients actuels de TEN ?**

Leur facture sera désormais de 5 € au lieu de 10 €. Ils n'ont rien à faire. Les clients de TEN recevront un message unique à ce sujet.