



## Algemene voorwaarden

Versie 2023.09 ingaand per 15 april 2024. Voor nieuwe klanten, wijzigingen of verlengingen.

## Artikel 1: Definities

**Aansluiting:** een aansluiting die het mogelijk maakt gebruik te maken van de Dienst.

**Dienst:** het geheel van de door yoin aangeboden internet diensten en aanverwante diensten.

**Factuur:** de beschrijvende staat van de kosten en vergoedingen in verband met de aan de Klant verstrekte of te verstrekken Diensten.

**Klant:** de natuurlijke meerderjarige consument met wie de Overeenkomst wordt gesloten.

**Netwerk:** het netwerk voor vast internet. Yoin maakt gebruik van de internetdiensten van Proximus

**Overeenkomst:** de contractuele relatie tussen de Klant en yoin bestaande uit:

- Algemene Voorwaarden
- Contract
- Fair Use Policy
- Prijslijst
- Privacy-beleid

**Prijslijst:** Alle prijzen van goederen en diensten die aangerekend kunnen worden aan Klanten, zoals gepubliceerd op de Website van yoin. Alle tarieven zijn inclusief BTW.

**Randapparatuur:** Apparatuur die door yoin ter beschikking wordt gesteld aan de Klant om gebruik te kunnen maken van de Diensten.

**Website:** [www.yoin.be](http://www.yoin.be).

**Yoin:** Youfone NV De Kleetlaan 4, 1831 Machelen, Belgium KBO nummer 0754.793.919.

## Artikel 2: Contractuele relatie

2.1 De Klant bevestigt kennis te hebben genomen van deze Algemene Voorwaarden voorafgaand aan het sluiten van de Overeenkomst en aanvaardt de toepassing ervan op de Overeenkomst. Een kopie van deze Algemene Voorwaarden kan ten alle tijden worden geraadpleegd en gedownload op de Website. De klant verklaart de werking van de internettoegang en van internet te kennen en de gebruiksregels.

2.2 De Klant zal yoin de informatie verstrekken die yoin nodig acht om de Overeenkomst te sluiten, in het bijzonder het e-mailadres van de Klant dat hij zal gebruiken in het kader van de contractuele relatie met yoin. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de informatie die hij aan yoin verstrekt. Hij moet yoin onmiddellijk schriftelijk op de hoogte brengen van elke wijziging in de verstrekte gegevens.

2.3 Yoin behoudt zich het recht voor om de levering van de Dienst te weigeren, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, om één van de volgende redenen:

- de Klant komt zijn verplichtingen niet na, waartoe hij gehouden is op grond van een ander contract met yoin;
- in geval van bewezen fraude of ernstige twijfel over de solvabiliteit van de Klant;
- de Klant verstrekt geen legitiem document waarmee yoin hem kan identificeren;
- de Klant weigert het door yoin gevraagde voorschot te betalen;
- de infrastructuur van de Klant of het netwerk van yoin ondersteunt de levering van de Dienst niet of moeilijk, om technische of andere redenen.

2.4 De Klant zal yoin de informatie verstrekken die yoin nodig acht om de Overeenkomst te sluiten, in het bijzonder het e-mailadres van de Klant dat hij zal gebruiken in het kader van de contractuele relatie met yoin. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de informatie die hij aan yoin verstrekt. De Klant moet yoin onmiddellijk schriftelijk op de hoogte brengen van elke wijziging in de verstrekte gegevens.

## Artikel 3: Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst

3.1 De overeenkomst gaat in vanaf de schriftelijke bevestiging van de activatie van de dienst door yoin.

3.2 Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in de Overeenkomst, wordt de Overeenkomst voor onbepaalde duur gesloten. Voor Overeenkomsten van bepaalde duur wordt de Overeenkomst aan het einde van de initiële periode automatisch voor onbepaalde tijd verlengd.

3.3 Aangezien de Overeenkomst wordt afgesloten op afstand, heeft de yoin Klant die een consument is het recht om aan yoin mee te delen dat hij afziet van de Overeenkomst, zonder opgave van reden en zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn.

3.4 Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet de yoin klant hierover via een ondubbelzinnige verklaring informeren door een e-mail te zenden naar [annuleren@yoin.be](mailto:annuleren@yoin.be). De Klant kan hiervoor gebruikmaken van het modelformulier voor herroeping, maar hij is hiertoe niet verplicht. Meer informatie hierover is beschikbaar via de Website onder de rubriek 'Algemene Voorwaarden'.

3.5 Indien de Klant gedurende de herroepingstermijn om de uitvoering van de Diensten heeft verzocht, brengt yoin hem een bedrag in rekening dat in verhouding staat tot de reeds verleende Diensten, tot het moment waarop yoin in kennis is gesteld van het besluit van de Klant om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht.

#### **Artikel 4: Betalingen en facturen**

4.1 Yoin stuurt per e-mail een mededeling dat de factuur klaarstaat in MyYoin.

4.2 Een facturatie periode betreft één kalendermaand. In de eerste maand en in de laatste maand zal de Klant naar rato een factuur ontvangen.

4.3 Tenzij anders overeengekomen, factureert yoin de Klant maandelijks voor haar Diensten. In geval van bewezen of veronderstelde fraude of ernstige twijfel over de solvabiliteit van de Klant, kan yoin beslissen om kortere termijnen op te leggen.

4.4 Yoin behoudt zich het recht voor om een voorschot te vragen, zowel bij de inwerkingtreding van de Overeenkomst als tijdens de uitvoering van de Overeenkomst, in de volgende gevallen:

- in geval van bewezen of veronderstelde fraude of ernstige twijfel aan de solvabiliteit van de Klant;
- in geval van abnormaal gebruik door de Klant van de Dienst, d.w.z. op een wijze die niet overeenstemt met het normale gebruik ervan (bv. indien het aantal verbruikte eenheden abnormaal hoog is) of niet in overeenstemming is met het gebruik dat een andere Klant in een vergelijkbare situatie zou hebben gemaakt;
- in geval van twijfel over de identiteit van de Klant;
- of indien de Klant een woonplaats, een vaste verblijfplaats of een facturatieadres in het buitenland vermeldt.

4.5 De door yoin gefactureerde bedragen zijn betaalbaar binnen de op de factuur vermelde termijn. De betaling van het totale bedrag gebeurt door overschrijving op het door yoin opgegeven rekeningnummer met vermelding van de referentie vermeld op de factuur. In geval van een gedeeltelijke betaling of een betaling zonder referentie, behoudt yoin zich het recht voor om de betaling toe te wijzen aan elke andere openstaande factuur.

4.6 In geval van niet-betaling van een bedrag op de vervaldag stuurt yoin een herinnering naar de Klant. De eerst drie herinneringen zijn gratis. De volgende herinneringen geven aanleiding tot het aanrekenen van administratieve kosten van maximum € 10 per herinnering. Na het verzenden van twee herinneringen, kan yoin de dienst beperken tot een minimumdienst na een waarschuwingsbericht. Bij aanhoudende niet betaalde facturen, zal yoin overgaan tot de volledige onderbreking van de dienst.

4.7 Bij niet-betaling op de vervaldag zijn van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling verwijlrenten verschuldigd, berekend op basis van de wettelijke intrestvoet. Wanneer yoin de invordering van de schuld aan een derde toevertrouwt, is van rechtswege en zonder ingebrekestelling een forfaitaire vergoeding verschuldigd voor de gemaakte kosten, waarvan het bedrag is opgenomen in de Prijslijst.

4.8 Wanneer de Dienst beperkt is overeenkomstig artikel 15.1, kan yoin na kennisgeving een einde stellen aan de Overeenkomst, indien de Klant zijn betalingsverplichtingen niet is nagekomen binnen de in de kennisgeving vermelde termijn.

4.9 De beperking en/of opschorting van de Dienst eindigt wanneer de Klant aan zijn verplichtingen heeft voldaan. Het herstel van de dienst geeft aanleiding tot de facturatie van de vaste kosten zoals vermeld in de Prijslijst van yoin.

4.10 Om bij yoin ontvankelijk te zijn, moet de Klant elke klacht met betrekking tot de facturen binnen de 30 dagen na het opstellen van de factuur bij de klantendienst van yoin indienen, onverminderd de uitoefening van andere rechtsmiddelen. Na deze termijn wordt de factuur geacht door de Klant te zijn aanvaard. De Klant is verplicht het factuurnummer en het betwiste bedrag te vermelden.

4.11 De verplichting tot betaling van het betwiste bedrag wordt dan opgeschort. Het niet-betwiste deel moet binnen de contractuele termijnen worden betaald. Yoin zal binnen een redelijke termijn de betwisting in overweging nemen. In geval van afwijzing van de betwisting door yoin wordt het betwiste bedrag onmiddellijk opeisbaar.

#### **Artikel 5: Opschorting en beëindiging van de Overeenkomst**

5.1 De Klant kan zijn Overeenkomst van onbepaalde duur te allen tijde en zonder opgave van redenen schriftelijk opzeggen. Yoin zal de Klant een schriftelijke kennisgeving sturen met vermelding van de datum van beëindiging van de Overeenkomst.

5.2 De Klant blijft aansprakelijk ten aanzien van yoin voor alle bedragen die hij aan yoin verschuldigd is op het moment van

de beëindiging van de Overeenkomst.

5.3 Yoin heeft het recht om eenzijdig, zonder voorafgaande kennisgeving en zonder recht op schadevergoeding voor de Klant, de Aansluiting te deactiveren of de levering van de Diensten geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief, op te schorten of te beëindigen, in de volgende gevallen:

- in geval van bewijzen of ernstige aanwijzingen van fraude door de Klant;
- in geval van gebruik van de Diensten strijdig met de Overeenkomst, met wettelijke of reglementaire bepalingen, met de openbaar orde of goede zeden, of op een wijze waarbij de goede werking of de integriteit van de dienstverlening wordt beschadigd;
- in geval van bewijzen of ernstige aanwijzingen van insolventie van de Klant;
- in geval van niet-naleving door de Klant van deze Algemene Voorwaarden of van eventuele andere contractuele verplichtingen ten aanzien van yoin ;
- in geval van een abnormale stijging van het gemiddelde gebruik door de Klant, zoals naar redelijkheid ingeschat door yoin;
- in geval yoin om welke reden dan ook verhinderd wordt om zich van het Netwerk te bedienen;
- in geval van overmacht;
- in geval van niet-naleving door de Klant van contractuele verplichtingen.

#### **Artikel 6: Easy Switch**

6.1 Een klant die één of meerdere yoin-diensten naar een andere operator wenst te migreren, kan zich richten tot deze andere operator binnen de Easy Switch regelgeving. Behoudens uitdrukkelijke andersluidende vermelding van de Klant, zal de andere operator namens de Klant de nodige stappen ondernemen bij yoin. Yoin zal de migratie echter weigeren indien de operator naar wie de Klant de Dienst wenst te migreren, de wettelijke procedure voor de migratie niet naleeft.

6.2 De migratie van de Dienst resulteert in de beëindiging van de Overeenkomst inzake de betreffende Diensten en de verwijdering van alle bijkomende of optionele diensten die daarmee verband houden. De migratie ontslaat de Klant echter niet van de verplichting om zijn verplichtingen op grond van zijn Overeenkomst na te komen.

6.3 Indien de migratieprocedure langer duurt dan in de regelgeving is voorzien, kan de Klant een schadevergoeding eisen bij zijn nieuwe operator.

6.4 Yoin kan niet aansprakelijk worden gesteld in geval van niet-uitvoering, laattijdige of incorrecte uitvoering van de migratieprocedure om een reden die afhankelijk is van de vorige operator of van de Klant zelf. Yoin kan niet aansprakelijk worden gesteld in geval van een valse, onjuiste of onleesbare aanvraag.

#### **Artikel 7: Wijzigingen**

7.1 Yoin behoudt zich het recht voor om de Overeenkomst en de voorwaarden van de Dienst te wijzigen en verbindt zich ertoe om de Klant ten minste één maand voor de inwerkingtreding van deze wijzigingen schriftelijk (bijvoorbeeld per e-mail, sms of bericht op de factuur) ervan op de hoogte te brengen.

7.2 De Klant die de wijzigingen aan de Overeenkomst niet aanvaardt, kan zijn Overeenkomst kosteloos opzeggen, ten laatste op de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen, tenzij deze wijzigingen het gevolg zijn van de toepassing van de geldende wetgeving of van een beslissing van de openbare autoriteiten. In geval van een prijsverhoging heeft de Klant het recht het contract zonder boete op te zeggen, ten laatste op de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van de gewijzigde tarieven.

7.3 Yoin kan haar prijzen één keer per jaar herzien en aanpassen in functie van de index van de consumptieprijzen (volgens de formule: nieuwe prijs = oude prijs x (huidige index / vorige index)). Yoin zal dit doen in februari van het jaar.

#### **Artikel 8: Overdracht van de overeenkomst**

8.1 Yoin heeft het recht om haar rechten en verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde zonder toestemming van de Klant.

8.2 Met voorafgaande toestemming van yoin kan de Klant de Overeenkomst overdragen. De overdrager en de verkrijger komen de overdracht overeen en stellen yoin hiervan in kennis met hun dubbele handtekening en identiteitsbewijs.

8.3 In geval van overlijden van de Klant zal de Overeenkomst worden voortgezet met betrekking tot de nalatenschap totdat deze wordt beëindigd of overgedragen aan een persoon die op hetzelfde adres woont als de overleden Klant. Er zal geen vervroegde beëindigingsvergoeding verschuldigd zijn als de begunstigden yoin op de hoogte brengen van het overlijden via

e-mail, aangevuld met een bewijsstuk.

## **Artikel 9: Verplichtingen van de klant**

9.1 De Klant zal de Diensten gebruiken als een normaal, zorgvuldig gebruiker uitsluitend voor persoonlijk gebruik, conform de bepalingen van de Overeenkomst, de toepasselijke, wettelijke bepalingen en de gebruiken inzake openbare orden en goede zeden en zal alle maatregelen nemen om een verkeerd of ongeoorloofd gebruik van de Diensten te voorkomen. Worden alvast niet beschouwd als een normaal gebruik (niet-exhaustieve lijst):

- een gebruik met de bedoeling communicaties om te leiden, rechtstreeks of onrechtstreeks, of met het oog op de doorverkoop op welke wijze ook van de Diensten aan derden en zonder dat yoin hiervoor voorafgaandelijk haar schriftelijk akkoord heeft gegeven;
- een gebruik op een wijze waardoor bepaalde functies van het Netwerk niet meer op betrouwbare en correcte wijze kunnen uitgevoerd worden;
- elk gebruik op een andere wijze dan door de Klant bij het afsluiten van de Dienst aan yoin is meegedeeld;
- een gebruik op een wijze die qua frequentie, verdeling tussen de verschillende communicatietypes of connectietijd, significant afwijkt van de gemiddelden van de Diensten bij de verschillende Klant;
- elk gebruik van de dienst dat gericht is op het misbruiken van de dienstverlening;
- ieder ander gebruik dat strijdig is met de toepasselijke Algemene Voorwaarden.

9.2 Yoin is en blijft eigenaar van de uitgeleende randapparatuur. De Klant verbindt zich ertoe deze niet over te dragen behalve zoals bepaald in deze Algemene Voorwaarden, niet af te staan, niet te verhuren, niet te vernietigen, op geen enkele wijze door derden te laten gebruiken en op geen enkele manier te beschadigen. De Klant neemt alle nodige voorzorgen om te vermijden dat zijn randapparatuur verkeerd of onrechtmatig gebruikt wordt.

9.3 De Klant zal van de yoin diensten gebruik maken conform de toepasselijke wet- en regelgeving en zal zich gedragen conform hetgeen van een verantwoordelijk en zorgvuldig persoon verwacht mag worden.

9.4 De Klant dient zich te onthouden van ongeoorloofd gebruik van het internet in het algemeen en de yoin diensten in het bijzonder. Hij zal de diensten niet gebruiken voor onrechtmatige handelingen, het plegen van strafbare feiten en/of handelingen.

- De Klant verbindt zich ertoe de geldende wetgevingen na te leven wanneer hij van de yoin diensten gebruik maakt;
- De Klant verbindt zich ertoe om geen daden van informaticapiraterij of 'hacking' te stellen tegen het systeem van yoin of elk ander systeem, zich geen toegang te verschaffen tot gegevens of systemen, geen diefstal van gegevens te plegen en de integriteit van de informaticagegevens en programma's niet aan te tasten, te beschadigen of te vernietigen;
- De Klant verbindt zich ertoe om geen gebruikersnaam te kiezen en te gebruiken die in strijd is met de openbare orde en/of de goede zeden of die afbreuk doet aan het imago of aan de rechten van yoin of derden;
- De Klant verbindt zich ertoe om geen ongevroegde boodschappen te verzenden, geen virus(sen) te verspreiden, of communicatie of gegevensopslag op andere wijze te verstoren, geen schade te berokkenen aan de yoin diensten, of het gebruik of de capaciteit van de yoin diensten voor andere klanten/abonnees of derden te beperken of te verhinderen, waaronder het internet nodeloos te belasten door een grote ongerechtvaardigde verkeerstroom te veroorzaken (flooding, spamming, enz...);
- De Klant verbindt zich ertoe abnormaal gebruik te vermijden, d.w.z. op een wijze die niet overeenstemt met het normale gebruik (bv. indien het aantal verbruikte eenheden abnormaal hoog is) of niet in overeenstemming is met het gebruik dat een andere Klant in een vergelijkbare situatie zou hebben gemaakt. De abonnementen bevatten een onbeperkt surfvolume voor een normaal verbruik, vastgelegd op 3TB. Je wordt benoemd als intensieve gebruiker van zodra je 3TB hebt opgebruikt.

9.5 Yoin vraagt aan de Klant op de hoogte te gebracht te worden van elke ongeoorloofde inhoud die vanaf het netwerk toegankelijk is, teneinde yoin in staat te stellen de nodige en passende maatregelen te treffen om deze informatie uit te wissen of ontoegankelijk te maken.

9.6 De Klant is als enige aansprakelijk voor elke schade, rechtstreeks of onrechtstreeks, materieel of immaterieel, die door hemzelf of een van zijn aangestelde aan yoin of een derde wordt toegebracht.

9.7 De Klant verbindt zich ertoe om yoin te vergoeden voor elke vraag, vordering, veroordeling tot schadeloosstelling waarvan yoin het voorwerp zou zijn ten gevolge van het gedrag of de boodschappen die de Klant of een van zijn aangestelde op internet zouden hebben verspreid of ten gevolge van enig ander gebruik door de Klant van de yoin diensten en voor alle vorderingen van derden.

9.8 Alle ongelimiteerde aanbiedingen zijn onderhevig aan een Fair Use Policy. Dit houdt in dat alle verbruik "fair" is zolang geen enkele andere Klant problemen ondervindt die te wijten zijn aan het zware verbruik van een enkele Klant. Bij bewezen

of veronderstelde fraude (zoals het ter beschikking stellen aan derden) of een verbruik dat niet in overeenstemming is behoudt yoin zich het recht om deze klant te informeren. De Klant zal door yoin schriftelijk en op naspeurbare wijze worden verzocht zijn verbruik te verminderen. Indien na drie (3) opeenvolgende schriftelijke verzoeken de Klant hieraan geen of onvoldoende gevolg blijkt te geven, behoudt yoin zich het recht voor – om de stabiliteit van het netwerk en de kwaliteit van de dienstverleningen aan andere klanten/abonnees niet in het gedrang te brengen – om het profiel van de Klant neerwaarts aan te passen.

9.9 De Klant moet de Dienst en alle apparatuur die betrekking heeft op de Dienst gebruiken als een voorzichtig en redelijk persoon en mag de goede werking van de Dienst bij andere gebruikers niet verstoren. De Klant moet de Voorwaarden van het gebruik van internettoegang via het Proximus-netwerk naleven, zoals bekendgemaakt op de website van yoin, waar de gebruiksregels worden vermeld. Deze voorwaarden maken onlosmakelijk deel uit van de Overeenkomst.

9.10 Het is de Klant verboden hem verleende rechten te misbruiken of bewust verkeerd te gebruiken, zoals bijvoorbeeld een dynamisch IP-adres op permanente wijze te gebruiken op een zodanige wijze dat de Klant over een vast IP-adres zou beschikken, alsook een vast IP-adres te zullen gebruiken, tenzij anders vermeld in de specificaties van het desbetreffende abonnement. In het geval dat de Klant dit verbod zou negeren, is yoin gerechtigd om de overeenkomst onmiddellijk en zonder voorafgaande ingebrekestelling te ontbinden.

## **Artikel 10: Verplichtingen van yoin**

10.1 Yoin verbindt zich ertoe de nodige middelen in te zetten voor de goede werking van de Dienst en deze Dienst te leveren in overeenstemming met de Overeenkomst en zo spoedig mogelijk. Alleen yoin bepaalt de technische middelen die nodig zijn om de Dienst te verlenen. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, moeten de verplichtingen van yoin worden beschouwd als een middelenverbintenis.

10.2 Yoin verbindt zich ertoe om alle middelen in te zetten die zij tot haar beschikking heeft om haar Klanten toegang tot de Dienst te verzekeren, met inbegrip van wifi, alsook om de veiligheid van het netwerk te verzekeren. Evenwel biedt yoin geen enkele uitdrukkelijke noch stilzwijgende garantie wat betreft het vermogen van de Dienst om te beantwoorden aan de verwachtingen of behoeften van de Klant, noch wat betreft de foutloze of ongestoorde werking van de Dienst.

10.3 In het kader van de Dienst die het voorwerp uitmaakt van huidige overeenkomst, stelt yoin geen procedures in op het vast netwerk die erop gericht zijn om het internetverkeer te prioriteren, te vertragen of op andere wijze te beïnvloeden. Yoin verzekert dat eventuele maatregelen die zij zal moeten treffen ter voorkoming van verzadiging of oververzadiging van haar netwerk, niet kunnen leiden tot een onderscheid op vlak van verkeer tussen de gebruikers en/of de diensten die het voorwerp uitmaken van huidige overeenkomst. De procedures die door yoin worden toegepast om (over)verzadiging van haar netwerk te voorkomen, worden bekendgemaakt op haar website.

10.4 Yoin behoudt zich het recht voor procedurele en technische wijzigingen en/of verbeteringen door te voeren, indien het functioneren van de yoin-dienst dit vereist. De Klant zal hiervan op voorhand op de hoogte worden gebracht.

10.5 Yoin kan niet verantwoordelijk worden gehouden in geval van foutief gebruik van de Dienst.

10.6 Yoin kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor schade die voortvloeit uit de activering/deactivering door de Klant van bepaalde diensten/opties.

10.7 Yoin kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor:

- de inhoud, de nauwkeurigheid en/of de integriteit van de informatie en gegevens die worden overgedragen;
- de schade, fouten of weglatingen, onderbrekingen, onvolkomenheden, diefstal, verlies en vernietiging van gegevens die zich kunnen voordoen bij het verwerven van toegang door de Klant of een derde tot het internet;
- in geval van vertraagde reactietijden, ontoegankelijkheid en/of het volledig of gedeeltelijk niet-functioneren van de internettoegang of van de toegang tot de via het internet aangeboden diensten;
- inbreuken en fraude gepleegd door de Klant, of gelijk welke derde, door middel van de internettoegang.

10.8 Het bewijs van de uitvoering of niet-uitvoering van de Overeenkomst kan door de partijen worden geleverd met alle middelen, met inbegrip van de gegevens en overzichten uit de systemen van yoin of van derden. De Klant en yoin beschouwen deze gegevens en overzichten als authentiek, tenzij het tegendeel wordt bewezen.

## **Artikel 11: Aansprakelijkheid yoin**

11.1 Hoewel yoin inspanningen levert om een goede dienstverlening te bieden, geeft yoin geen enkele garantie met betrekking tot het functioneren van de Dienst. In het algemeen kan yoin slechts aansprakelijk worden gesteld in geval van opzet of

grove fout (met name een inbreuk op haar wezenlijke verplichtingen) in hoofde van yoin of die van haar medewerkers.

11.2 De aansprakelijkheid van yoin is beperkt tot het herstellen van voorzienbare, directe, persoonlijke en zekere schade die de Klant heeft geleden, met uitsluiting van de herstelling van enige indirecte of immateriële schade, zoals inkomstenderving, bijkomende uitgaven, verliezen, verlies van klanten, verlies van of schade aan gegevens, verlies van contracten, schade aan derden, enz.

11.3 Yoin is niet aansprakelijk bij vertragingen of tekortkomingen in de uitvoering van haar prestaties wanneer deze het gevolg zijn van feiten of omstandigheden waarover zij geen controle heeft, die niet te voorzien zijn en die ze niet kon vermijden, zoals onder andere oorlog, oproer, rellen, burgerlijke onrust, handelingen van burgerlijke of militaire autoriteiten, embargo's, explosies, sociale conflicten (inclusief conflicten waarbij haar medewerkers zijn betrokken),pandemie, overstromingen, langdurige vorst, brand, onweer of daden van derden.

11.4 Yoin kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor mogelijke indirecte of gevolgschade, zoals direct of indirect verlies van omzetcijfer, winsten, overtollig of technisch werkloos personeel of voor enige provisie, zelfs indien yoin op de hoogte is gebracht van de mogelijkheid van het ontstaan van zulke schade.

11.5 Yoin kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade in geval van of ten gevolge van de schorsing of beëindiging van één of meerdere Diensten conform de Algemene Voorwaarden, wijzigingen ten gevolge van voorschriften van het Belgisch Instituut voor Telecommunicatie (BIPT) of andere regulerende overheden of overmacht.

11.6 Yoin verbindt zich ertoe om de dienst te activeren binnen de termijn die vermeld is in de aan de Klant gerichte bevestigingsbrief.

11.7 Yoin kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de inhoud van mededelingen of berichten, noch voor vertraging die deze mededelingen en berichten kunnen oplopen bij het overbrengen ervan via het yoin-netwerk, of voor de vertraging bij het verkrijgen van toegang tot de website van de klant. yoin wijst elke aansprakelijkheid af voor virussen, ongewenste e-mailberichten, indringing in uw computer via onbeveiligde poorten en voor andere vormen van computercriminaliteit gepleegd door derden.

11.8 Yoin kan niet aansprakelijk gesteld worden voor diensten die door derden worden aangeboden en toegankelijk zijn via het netwerk, noch voor de hieruit voortkomende facturatie en transacties. De Klant aanvaardt dat yoin niet optreedt als tussenpersoon.

## **Artikel 12: Intellectuele eigendomsrechten**

12.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op Diensten evenals alle handelsmerken, dienstmerken, handelsnamen, logo's of andere woorden of symbolen die verwijzen naar de producten en/of diensten van yoin of naar de commerciële activiteiten van yoin in het algemeen, blijven de exclusieve eigendom van yoin. De Klant kan geen enkel recht doen gelden op deze intellectuele eigendom en verkrijgt geen enkel ander recht dan die welke uitdrukkelijk in deze Overeenkomst worden bepaald.

12.2 De Klant erkent en aanvaardt dat yoin-apparatuur uitsluitend wordt geleverd voor het overeengekomen gebruik en dat deze eigendom blijft van yoin, die houder blijven van de desbetreffende intellectuele eigendomsrechten, zelfs in geval van verkoop van de yoin-apparatuur aan de Klant. Bijgevolg beschikt de Klant enkel over een licentie voor persoonlijk gebruik, geldig voor de duur van deze Overeenkomst, met als enig doel de goede verlening van de Dienst te verzekeren. De Klant verbindt zich ertoe de yoin-apparatuur niet te kopiëren, te wijzigen, door te verkopen of te verhuren.

12.3 In sommige gevallen zijn specifieke onderdelen onderworpen aan specifieke licentievoorwaarden. De Klant die beslist om deze onderdelen te gebruiken, wordt geacht de specifieke licentievoorwaarden die erop betrekking hebben, te hebben aanvaard. De Klant mag geen enkele verwijzing naar eigendom, merken of andere onderscheidende tekens die op yoin-apparatuur voorkomen, verwijderen of verbergen, noch de serienummers van zijn verschillende onderdelen verwijderen of onzichtbaar maken.

## **Artikel 13: Bescherming van persoonsgegevens**

Yoin vindt het beschermen van persoonsgegevens belangrijk. De verwerking van persoonsgegevens is onderworpen aan het privacybeleid van yoin. De Klant kan het privacybeleid steeds raadplegen op de Website.

## **Artikel 14: Klachten en Ombudsdienst voor Telecommunicatie**

14.1 In geval van moeilijkheden in verband met de uitvoering van de Overeenkomst, dient de Klant zich eerst te richten tot de Klantenservice.

14.2 Indien de Klant het niet eens is met de beslissing van yoin met betrekking tot zijn klacht, kan hij zich wenden tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie (Koning Albert II-laan 8, bus 3, 1000 Brussel, tel.: 02/223.09.09 fax: 02/219.86.59, klachten@ombudsmantelecom.be, www.ombudsmantelecom.be) die wettelijk opgericht werd bij het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie.

#### **Artikel 15: Toepasselijk recht**

15.1 Indien een bepaling van de Overeenkomst ongeldig of onuitvoerbaar blijkt, zullen de overige bepalingen volledig van kracht blijven. De ongeldige of onuitvoerbare bepaling zal geïnterpreteerd worden in een betekenis die zo dichtmogelijk aanleunt bij de economische betekenis en het doel van deze bepaling.

15.2 We website van yoin volgt de gedragscode van BeCommerce. De gedragscode is terug te vinden op de website van BeCommerce in verschillende talen, zoals NL/FR/ENG.

15.3 De Klant erkent dat de e-mail communicatie tussen hem en yoin de rechtskracht van een schriftelijkbewijs bezit.

15.4 De Overeenkomst is onderworpen aan het Belgische recht.

15.5 Elke betwisting met betrekking tot de interpretatie of de toepassing van de Overeenkomst valt onder de bevoegdheid van de Belgische rechtbanken.

#### **Artikel 16: Bijzondere Voorwaarde: Internet toegang**

16.1. De dienst wordt steeds op het netwerktoegangspunt (NTP of ONT) geactiveerd.

16.2 De dienst wordt steeds op het netwerktoegangspunt (NTP of ONT) geactiveerd.

16.3 Indien de Klant het internetvolume inbegrepen in de prijs van de gekozen Dienst overschrijdt, zal de maximumsnelheid van de Dienst door yoin worden verlaagd tot het einde van de lopende kalendermaand. Een overzicht van de geldende volumes en de aangepaste snelheden per Dienst is beschikbaar op de website van yoin.

16.4 De opgegeven downloadsnelheden zijn maximumsnelheden. Deze worden in de praktijk niet door alle klanten bereikt. De downloadsnelheid in uw woonplaats is afhankelijk van de gebruiksomstandigheden (zoals, bijvoorbeeld, de computerinstallatie van de Klant, het verkeer, het aantal aangesloten klanten, de omstandigheden van het netwerk, het type aansluiting,...). Deze factoren moeten optimaal zijn om aan de maximumsnelheid te kunnen surfen.