

Fair use policy

Appels/sms illimités

- Les plans tarifaires à volume illimité visent un usage personnel et privé normal des Services dans le cadre d'une offre illimitée. Ils sont exclusivement réservés aux appareils destinés aux services mobiles ; tout autre usage est interdit.
- Cet usage normal vous permet une utilisation véritablement intensive. Toute fraude (comme l'usage commercial, notamment à des fins de call center ou simbox, et/ou la mise à la disposition de tierces personnes), usage malhonnête ou, plus généralement, usage non conforme à celui que l'on est en droit d'attendre d'un Client qui souscrit un Contrat n'est pas considéré comme un usage normal.
- A titre d'exemple, l'usage sera considéré comme frauduleux dans les cas suivants :
 - le Client appelle plus de trois heures par jour et/ou 7.000 minutes par mois ;
 - le Client appelle plus de trois heures de façon ininterrompue et/ou par le biais de conversations poursuivies immédiatement après leur interruption ;
 - le Client envoie plus de 250 sms par jour, 750 sms par semaine et/ou plus de 3.000 sms par mois ;
- Le client peut demander l'accès aux services premium, paiements mobiles et appels/sms internationaux (depuis la Belgique) dès qu'il y a eu trois moments de facturation sans retard de paiement. L'accès peut être demandé via MyYoin (version web) ou en contactant le service clientèle de yoin. 1988 pour les clients yoin ou 078-486111 (tarif national).
- Dans chacun de ces cas, yoin se réserve le droit de limiter la fourniture des Services et/ou de suspendre et/ou de résilier le Contrat.
- Pour les min/sms illimités, dans le cadre des appels vers un numéro 090x ou un autre service national payant, le tarif d'information pour le service est facturé séparément et les coûts d'appel habituels tombent dans le forfait appels/sms illimités.
- En cas d'usage excessif, yoin vous invitera à adapter l'usage. Si l'usage n'est pas modifié de façon manifeste dans les
- jours, yoin se verra dans l'obligation de facturer des frais supplémentaires ou de bloquer la connexion jusqu'à la fin du mois.

Fair use policy au sein de l'Union européenne

- Depuis le 1er juin 2017, une Fair Use Policy est d'application pour l'usage au sein de l'UE. Les conditions sont basées sur les directives de la Commission européenne. Un usage excessif à l'étranger doit être évité. Il est question d'usage excessif lorsque, durant une période de quatre mois, vous passez plus de temps à l'étranger qu'en Belgique et vous présentez un usage plus important à l'étranger qu'en Belgique. En cas d'usage excessif, yoin vous invitera à adapter l'usage. Si l'usage n'est pas modifié de façon manifeste dans les 14 jours, yoin facturera des frais supplémentaires.
- En matière de navigation sur Internet, une Fair Use Policy est d'application, comme prévu aux Conditions générales de yoin. Grâce à la Fair Use Policy, yoin évite une surcharge du réseau, un usage abusif et des nuisances pour les autres utilisateurs. Pour l'utilisation d'internet au sein de l'UE, les forfaits de data peuvent consommer au maximum de 27 GB au sein de l'UE. Lorsque cette limite est atteinte, l'internet à l'étranger est bloqué. Si vous souhaitez continuer à naviguer sur internet, vous pouvez prendre contact avec le service clients. Vous payez alors € 3 par GB pour la dernière partie de votre forfait, en plus des éventuels coûts supplémentaires pour l'usage en dehors du forfait.

La présente explication de la Fair Use Policy peut être modifiée à tout moment par yoin. Consultez par conséquent cette page pour obtenir la version la plus récente de la Fair Use Policy. Vous trouverez davantage d'informations dans les Conditions générales. La période précédant le 1er novembre 2021 peut être obtenue auprès du service clients.