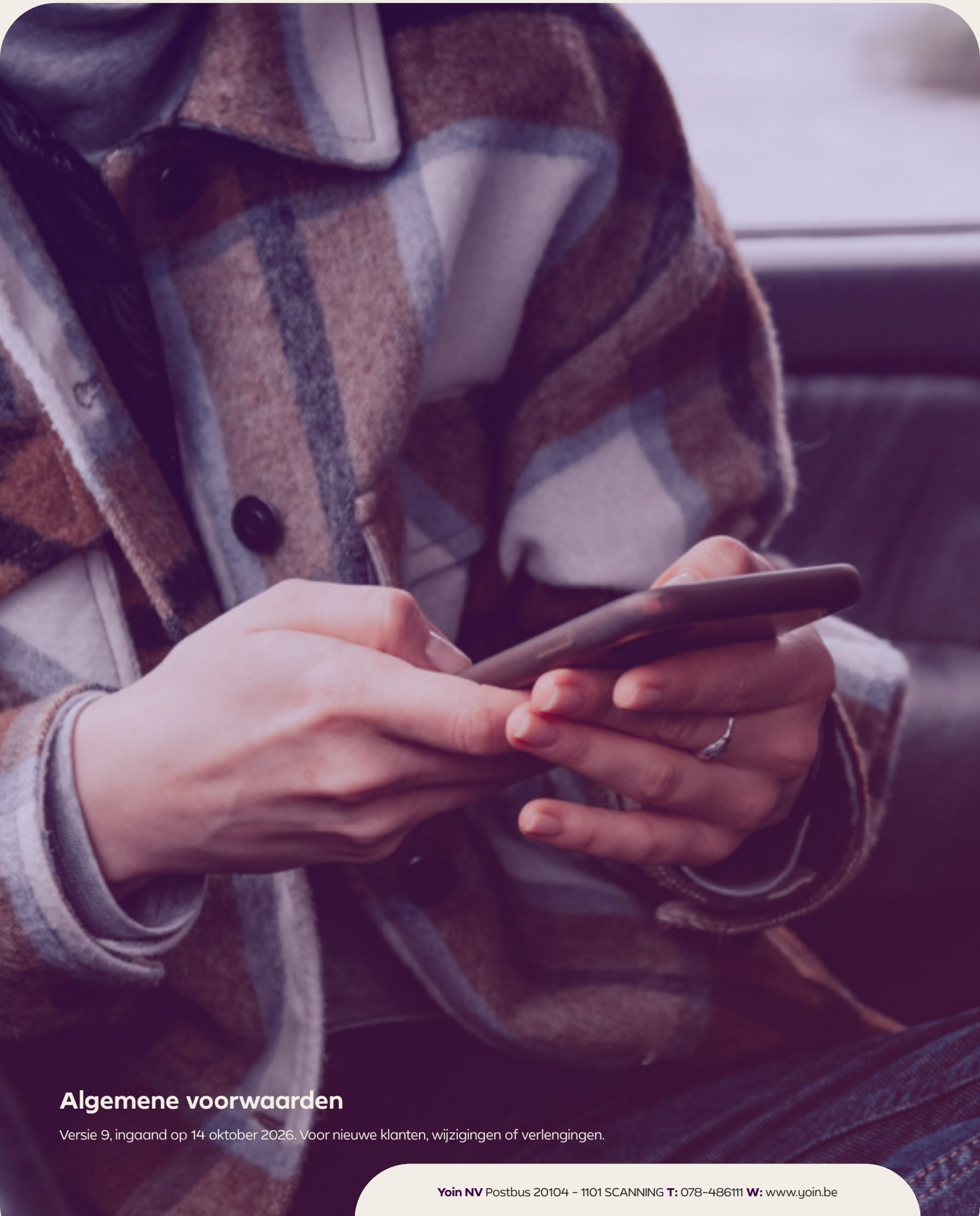


Algemene voorwaarden

Versie 9, ingaand op 14 oktober 2026. Voor nieuwe klanten, wijzigingen of verlengingen.

Yoin NV Postbus 20104 - 1101 SCANNING **T:** 078-486111 **W:** www.yoin.be

Artikel 1: Definities

Aansluiting: een aansluiting die het mogelijk maakt gebruik te maken van de Dienst.
Activering: het in gebruik nemen van de Simkaart op het Netwerk.
Activeringsdatum: de datum waarop de Activering plaatsvindt.
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 gebruikt 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.
Yoin: Yoin NV De Kleetlaan 5BC, 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 te alle tijden worden geraadpleegd en gedownload op de Website.

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. Yoin kan bijkomende informatie of een identiteitsverificatie vragen indien dit noodzakelijk wordt geacht voor fraudepreventie, beveiliging van de Dienst, klantenidentificatie of de naleving van wettelijke verplichtingen.

Deze verificatie kan gebeuren aan de hand van een geldig identiteitsdocument, een elektronische identificatiemethode (zoals itsme® of eID) of via een externe verificatiepartner. Enkel de gegevens die strikt noodzakelijk zijn voor de verificatie worden verwerkt.
Indien de Klant weigert de gevraagde verificatie uit te voeren of indien yoin redelijke twijfels heeft omtrent de authenticiteit van de verstrekte gegevens, kan yoin de aanvraag, bestelling of toegang tot de Dienst weigeren, opschorten of annuleren.

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 weigert een door yoin redelijkerwijze gevraagde identiteitsverificatie uit te voeren of verstrekt geen geldig document waarmee yoin zijn identiteit kan controleren;
• 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 komt tot stand en treedt in werking op het moment van de bestelling, bij de wilsovereenstemming

tussen de Klant en yoin.

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

3.3 Bij de bestelling kiest de Klant een Activeringsdatum. Dit geldt zowel bij de aanvraag van een nieuw nummer als bij nummerbehoud. Yoin activeert de simkaart op de gewenste Activatiedatum.

3.4 Aangezien de Overeenkomst op afstand wordt afgesloten, 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.

3.5 Van zodra de identiteitscontrole via ID-check is afgerond en de bankverificatie is gebeurd, wordt de simkaart verzonden naar het opgegeven adres. De Klant betaalt een aanbetaling om de bankgegevens te controleren.

3.6 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. 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 'Herroepingsrecht'.

3.7 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 voor als bij de inwerkingtreding van de Overeenkomst als tijdens de uitvoering van de Overeenkomst, in ieder geval in de volgende gevallen:

- in geval van aanvraag van een nieuw mobiel nummer, of een andere soortgelijke situatie;
- 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 Bij aanhoudende niet betaalde facturen, zal yoin overgaan tot de volledige onderbreking van de dienst.

4.7 Wanneer yoin geen volledige betaling van de Klant ontvangt voor de vervaltermijn van de factuur zal yoin u een herinnering sturen via briefpost en/of e-mail waarmee u in gebreke wordt gesteld. Indien u naar aanleiding van deze herinnering niet uiterlijk binnen 14 kalenderdagen – welke termijn ingaat op de derde werkdag na de dag van verzending van de briefpost en na één kalenderdag in gaat na verzending van de e-mail – is yoin gerechtigd conform de regels van het Boek XIX Wetboek van Economisch Recht om vergoedingen toe te voegen aan het door de Klant verschuldigde bedrag als volgt:

a. Verwijlintresten volgens de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties.
b. Een forfaitaire vergoeding van:
€ 20 als het verschuldigde saldo lager dan of gelijk is aan € 150;
€ 30 euro vermeerderd met 10% van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen € 150,01 en € 500 als het verschuldigde saldo tussen € 150,01 en € 500 is;
€ 65 vermeerderd met 5% van het verschuldigde bedrag op de schijf boven € 500, met een maximum van € 2000, als het verschuldigde saldo hoger dan € 500 is.

Yoin komt het recht toe om deze forfaitaire vergoeding in gedeelten van de Klant te vorderen in hierop volgende herinneringen, zonder afstand te doen van haar recht om alsnog de volledige forfaitaire vergoeding van de Klant te vorderen indien ook naar aanleiding van de opvolgende herinneringen geen volledige betaling van de Klant wordt ontvangen.

Als yoin de betaalverplichtingen naar de Klant niet tijdig nakomt, heeft de Klant recht op eenzelfde vergoeding conform de in dit artikel omschreven procedure.

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 Simkaart 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
- openbare 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 insolvabiliteit 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: Nummeroverdracht
6.1 De Klant die een Nummeroverdracht wenst naar een andere operator, zal zich moeten wenden tot deze laatste. In naam van de Klant zal de nieuwe operator de nodige stappen ondernemen bij yoin met het oog op de overdracht van het

oproepingsnummer. Hierbij kunnen enkel oproepingsnummers overgedragen worden en niet de Diensten zelf van yoin. Enkel nummers die niet gedeactiveerd werden, kunnen worden overgedragen. Tijdens de overdracht van het nummer kan de Klant gedurende enige tijd onbereikbaar zijn op het desbetreffende oproepingsnummer. Yoin is niet aansprakelijk voor enige schade die hieruit voortvloeit.

6.2 In geval er gekozen wordt voor nummerbehoud kiest de Klant zelf wanneer het nummer overgedragen wordt. De gekozen datum is de uiterste datum van overdracht. De Klant kan kiezen tussen vijf en 60 dagen na bestelling van de simkaart. De Klant kan het nummer ook sneller activeren via MyYoin.

6.3 Yoin behoudt zich het recht de overdracht te weigeren:
- indien de operator aan wie de Klant zijn nummer wenst over te dragen de wettelijke procedure ter zake niet naleeft;
- ingeval van bewezen of vermoedelijke fraude van de Klant of een derde.

6.4 Yoin zal de wettelijke bepalingen aangaande de overdraagbaarheid van nummers respecteren. Yoin zal ook rekening houden, in de mate van het mogelijke, met de datum van overdracht gewild door de Klant.

6.5 Yoin zal alle nodige maatregelen nemen om de Nummeroverdracht zo goed mogelijk te laten verlopen na bevestiging van het verzoek tot overdracht van nummer door de oude operator.

6.6 Technische belemmeringen kunnen aanleiding geven tot het verhinderen van de overdracht. Indien het nummer niet tijdig werd overgedragen, kan de Klant recht hebben op een vergoeding. Om hier aanspraak op te maken, moet hij zich wenden tot de nieuwe operator. Yoin kan echter niet aansprakelijk worden gesteld indien de overdracht niet of laattijdig wordt uitgevoerd om bepaalde redenen die afhangt van de Klant zelf.

Artikel 7: Wijzigingen

7.1 Yoin brengt de Klant ten minste één (1) maand vóór de inwerkingtreding op de hoogte van elke wijziging aan de Algemene Voorwaarden, het aanbod of de tarieven. Deze kennisgeving gebeurt individueel, op een duidelijke en begrijpelijke wijze en via een duurzame gegevensdrager, zoals een e-mail, sms of brief. In deze kennisgeving informeert Yoin de Klant tegelijk over zijn recht om de Overeenkomst zonder boete op te zeggen, zoals bepaald in artikel 7.2.

7.2 DDe Klant die de wijzigingen aan de Overeenkomst niet aanvaardt, kan zijn Overeenkomst zonder boete of kosten opzeggen, uiterlijk drie (3) maanden na de kennisgeving. Dit recht geldt niet wanneer de wijziging:
- aantoonbaar uitsluitend in het voordeel van de Klant is;
- strikt administratief van aard is en geen negatieve gevolgen heeft voor de Klant;
- rechtstreeks wordt opgelegd door of krachtens wet- of regelgeving die Yoin geen keuze laat in de implementatie;
- een prijsverhoging betreft die uitsluitend gerelateerd is aan de index van de consumptieprijzen (zie artikel 7.3).

7.3 Yoin behoudt zich het recht voor om haar tarieven één keer per jaar aan te passen op basis van de index van de consumptieprijzen.

7.4 Indien yoin beslist om een bepaalde dienst stop te zetten, zal zij de Klant minstens drie maanden (3) op voorhand verwittigen. Yoin is de Klant in dat geval geen schadevergoeding verplicht.

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 orde 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 door verkoop 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;
- een gebruik op een zodanige wijze dat de identificatie of de lokalisatie van de oproeper naar aanleiding van een noodoproep niet meer mogelijk is, of dat het Netwerk wordt overbelast of dat de goede werking van het Netwerk wordt verstoord;
- 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 (nl. telefoon, gegevenstransmissie, sms, ...) 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, zoals een onredelijk verbruik naar premium nummers waarbij dit verbruik gericht is op het omzetten van belwaarde naar cash, waardebonnen, of activatie- dan wel toegangscodes;
- Machine to Machine (M2M) toepassingen, behalve in geval van data only producten. M2M refereert naar een directe communicatie tussen twee apparaten op (semi-)automatische wijze met als doel om o.a. informatie uit te wisselen of acties uit te voeren, aangestuurd door software, zonder directe menselijke tussenkomst;
- ieder ander gebruik dat strijdig is met de toepasselijke Algemene Voorwaarden.

9.2 Yoin kan het bewijs leveren van bovenvermelde verboden gebruikswijzen met alle middelen, inbegrepen gegevens en overzichten afkomstig van zijn eigen systemen of van deze van andere operatoren van telecommunicatienetwerken waar langs de communicatie is verlopen. De Klant en yoin beschouwen deze gegevens en overzichten als waarheidsgetrouw tot bewijs van het tegendeel.

9.3 Yoin is en blijft eigenaar van de Simkaart. 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 Simkaart verkeerd of onrechtmatig gebruikt wordt. Elke poging tot kopiëren van de technische identificatiegegevens van de Simkaart en elk frauduleus of onrechtmatig gebruik van de Simkaart zijn verboden. De Klant verbindt zich ertoe de Simkaart niet te onderwerpen aan enige decompilering, analyse of retrotechniek, geen afgeleide software te creëren en de Simkaart niet te gebruiken op enige andere wijze dan die voorzien in onderhavige Algemene Voorwaarden.

9.4 De Klant is aansprakelijk voor alle schade berokkend aan yoin of aan derden ten gevolge van het gebruik van de Simkaart, ongeacht door wie en ongeacht in welk toestel voor mobiele diensten, zelfs in geval van diefstal of verlies.

9.5 In geval van verlies of diefstal van de Simkaart blijft de Klant aansprakelijk voor het gebruik en de betaling tot op het mo ment waarop de Klant yoin waarschuwt en vraagt om de Simkaart tijdelijk te schorsen. De Klant krijgt vervolgens een nieuwe Simkaart en de Dienst wordt opnieuw geactiveerd.

9.6 De Klant is als enige aansprakelijk voor het correct inbrengen van de Simkaart in zijn toestel voor gebruik van mobiele diensten. Indien de Simkaart blokkeert of beschadigd raakt ten gevolge van een verkeerde handeling door de Klant wordt na schriftelijke aanvraag van die Klant een nieuwe Simkaart bezorgd en kan hiervoor administratieve kosten aangerekend worden. De Simkaarten mogen uitsluitend gebruikt worden in individuele toestellen voor mobiele diensten en zijn uitsluitend bedoeld voor persoonlijk gebruik en mogen in geen geval gebruikt worden in het kader van de wederverkoop van communicatie of rerouting. Het is de Klant verboden om via het Netwerk tekstberichten te versturen die enige commerciële boodschap bevatten of inhouden of om de Diensten, geheel of gedeeltelijk, rechtstreeks of onrechtstreeks te commercialiseren. Om misbruiken te voorkomen, is de Klant ertoe gehouden zijn persoonlijke pincode aan te passen zodra hij de Simkaart heeft ontvangen. De Klant is verantwoordelijk voor de strikte geheimhouding van deze code.

9.7 De Klant mag enkel gebruik maken van de Diensten van yoin in een toestel voor gebruik van mobiele diensten dat voldoet aan de toepasselijke normen. De Klant houdt zich strikt aan de gebruiksaanwijzing van zijn toestel. Hij zal zelf moeten instaan voor de vervanging wanneer deze om technische redenen, eigen aan het toestel, geen toegang krijgt tot het Netwerk of niet

geschikt is om bepaalde Diensten te gebruiken. Het gebruik van een apparaat met als bedoeling in bulk sms'en of oproepen te doen of te ontvangen, waaronder simboxen of gsm-gateways, is verboden.

9.8 De Klant is aansprakelijk voor en zal yoin vrijwaren voor alle schade die yoin zou lijden, en voor alle schadeclaims van derden die aan yoin zouden worden gericht, als gevolg van het onvoorzichtig, nalatig, frauduleus, foutief of onrechtmatig handelen van de Klant bij het gebruik van de door yoin geleverde Diensten.

9.9 De tariefplannen met een onbeperkt volume beogen een normaal, persoonlijk privégebruik van de Diensten in het kader van een onbeperkt aanbod. Ze zijn exclusief voorbehouden voor toestellen voor mobiele diensten, elk ander gebruik is verboden. Dit normaal gebruik laat je een zeer intensief gebruik toe. Fraude (zoals commercieel gebruik, in het bijzonder voor callcenter- of simbox-doeleinden, en/of het ter beschikking stellen aan derden), oneerlijk gebruik of, meer algemeen, een gebruik dat niet in overeenstemming is met het gebruik dat mag worden verwacht van een Klant die een Overeen komst afsluit, wordt niet als normaal gebruik beschouwd. Informatie over wat normaal, persoonlijk gebruik is, staat beschreven in de Fair Use Policy.

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

10.3 Yoin is niet verantwoordelijk voor de Roaming diensten die worden geleverd door een alternatieve dienstverlener (Roaming), noch voor eventuele problemen met betrekking tot zulke dienstverlening.

10.4 Yoin kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor schade die voortvloeit uit de activering/deactivering door de Klant van bepaalde diensten/opties, zoals bijvoorbeeld de deactivering van de pincode. Yoin wijst elke verantwoordelijkheid af voor gelijk welke schade die voortvloeit uit de keuze van de Klant om de pincontrole te deactiveren. In geval van verlies, diefstal, misbruik of foutief gebruik van de simkaart, kan yoin op geen enkele wijze verantwoordelijk worden gehouden. Yoin betaalt geen belwaarde terug die door anderen werd verbruikt en neemt de gevolgen van het gebruik van aan de kaart gekoppelde diensten niet op zich.

10.5 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.

10.6 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.

10.7 Mobiele telefonie is een vorm van draadloze communicatie en werkt door de verspreiding van radiosignalen. Aangezien deze signalen verstoord kunnen worden door een externe bron of door hindernissen die inherent zijn aan gebouwen, aan de vegetatie of aan het reliëf, kan een perfecte transmissie niet altijd en overal gegarandeerd worden. Bovendien hangt de kwaliteit van de Diensten ook af van de kwaliteit van het gebruikte toestel voor mobiele diensten. Yoin draagt geen aansprakelijkheid voor gelijk welke storing in de transmissie die door de hierboven vermelde omstandigheden is veroorzaakt. Aangezien verschillende factoren de geschatte maximumsnelheid kunnen beïnvloeden, is het waarschijnlijk dat de Klant deze waarden niet overal en voortdurend zal bereiken.

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.

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 (https://www.yoin.be/nl/contact).

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 klachten@ombudsmantelecom.be, (www.ombudsmantelecom.be)
die wettelijk opgericht werd bij het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (Koning Albert II-laan 8, bus 3, 1000 Brussel, tel.: 02/223.09.09 fax: 02/219.86.59)

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 (https://www.yoin.be/nl/contact).

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 klachten@ombudsmantelecom.be, (www.ombudsmantelecom.be)
die wettelijk opgericht werd bij het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (Koning Albert II-laan 8, bus 3, 1000 Brussel, tel.: 02/223.09.09 fax: 02/219.86.59)

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

15.3 De Overeenkomst is onderworpen aan het Belgische recht.

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

15.5 Yoin is lid van Becommerce. Dit betekent dat onze website door een onafhankelijke organisatie gecontroleerd wordt op het respecteren van de Becommerce gedragscode. De Becommerce gedragscode beschermt uw belangen als consument. Deze gedragscode is beschikbaar op de volgende website: http://www.becommerce.be.