

# Conditions générales

Version 9, en vigueur le 14 octobre 2026. Pour les nouveaux clients, les modifications ou les renouvellements.

**Yoin SA** Boîte postale 20104 - 1101 SCANNING **T:** 078-486111 **W:** www.yoin.be

## Article 1 : Définitions

**Activation:** la mise en service de la Carte SIM sur le Réseau.
**Connexion :** une connexion téléphonique ou autre qui permet d'utiliser le service.
**Date d'activation:** la date à laquelle l'Activation a lieu.
**Service :** l'ensemble des services mobiles et apparentés proposés par yoin.
**Facture :** la déclaration descriptive des frais et honoraires associés aux Services fournis ou à fournir au Client.
**Client :** le consommateur physique majeur avec qui le contrat est conclu.
**Réseau :** le réseau de téléphonie mobile. Yoin est un « opérateur de réseau mobile virtuel » (« MVNO ») et utilise le réseau d'un « opérateur de réseau mobile » (« MNO »).
**Contrat :** la relation contractuelle entre le client et yoin, qui se compose de :

- Conditions Générales
- Contrat
- Fair Use Policy
- Liste des prix (TVA incl.)
- Politique de confidentialité

**Liste des prix :** Tous les prix des biens et des services (TVA incl.) qui peuvent être facturés aux Clients, comme publiés sur le site web de yoin.
**Carte Sim :** une carte à puce mise à disposition du client par yoin pour permettre l'utilisation des services.
**Site web :** www.yoin.be.
**Yoin:** Yoin SA De Kleetlaan 5BC, 1831 Machelen numéro BCE 0754.793.919.

## Article 2 : Relation contractuelle

2.1 Le Client confirme avoir pris connaissance des présentes Conditions générales préalablement à la conclusion du Contrat et accepte l'application de celles-ci au Contrat. Une copie de ces Conditions générales peut être consultée et téléchargée à tout moment sur le site web.

2.2 Le Client fournira à yoin les informations que yoin estime utiles à la conclusion du Contrat, en particulier l'adresse e-mail du Client qu'il utilisera dans le cadre de la relation contractuelle avec yoin. Le Client est seul responsable des informations qu'il fournit à yoin. Il doit avertir immédiatement yoin par écrit de toute modification dans les données fournies. Yoin peut demander des informations supplémentaires ou une vérification de l'identité si cela est jugé nécessaire pour prévenir une fraude, pour sécuriser le Service, pour identifier le Client ou en vue du respect des obligations légales.

Cette vérification peut s'effectuer à l'aide d'une pièce d'identité valide, d'une méthode d'identification électronique (telle que itsme® ou eID) ou par l'intermédiaire d'un partenaire de vérification externe. Seules les données strictement nécessaires à la vérification seront traitées.
Si le Client refuse d'effectuer la vérification demandée ou si yoin a des doutes concernant l'authenticité des informations fournies, yoin peut refuser, suspendre ou annuler la demande, la commande ou l'accès au Service.

2.3 Yoin se réserve le droit de refuser la fourniture d'un service sans être tenue à de quelconques indemnités, pour l'une des raisons suivantes :

- le client ne respecte pas les obligations auxquelles il est tenu sur la base d'un autre contrat avec yoin ;
- en cas de fraude prouvée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du client ;
- le Client refuse d'effectuer une vérification d'identité raisonnablement demandée par yoin ou ne remet pas de document valide permettant à yoin de vérifier son identité ;
- le client refuse de payer l'acompte demandé par yoin ;
- l'infrastructure du client ou le réseau de yoin ne supporte pas ou difficilement la fourniture du service, pour des raisons techniques ou autres.

2.4 Le client fournira à yoin les informations que yoin estime utiles à la conclusion du contrat, en particulier l'adresse e-mail du client qu'il utilisera dans le cadre de la relation contractuelle avec yoin. Le client est seul responsable des informations qu'il fournit à yoin. Le client doit avertir immédiatement yoin par écrit de toute modification dans les données fournies.

## Article 3 : Entrée en vigueur et durée du Contrat

3.1 Le Contrat est créé et entre en vigueur au moment de la commande, au moment de l'accord entre le Client et Yoin.

3.2 Sauf mention contraire expresse, le Contrat est conclu pour une durée indéterminée. Pour les Contrats de durée déterminée, la période initiale commence à la Date d'activation et le Contrat est prolongé automatiquement à la fin de la période initiale pour une durée indéterminée.

3.3 Lors de la commande, le Client choisit une Date d'activation. Cette disposition vaut aussi bien à la demande d'un nouveau numéro qu'en cas de conservation du numéro. Yoin active la carte SIM à la Date d'activation souhaitée.

3.4 Pour invoquer le droit de révocation, le client doit informer yoin par le biais d'une déclaration sans équivoque en envoy ant un e-mail à annuleren@youfone.be. Pour ce faire, le client peut utiliser le modèle de formulaire de révocation, mais il n'y est pas obligé. Vous trouverez davantage d'informations via le site Web sous la rubrique « Droit de révocation ».

3.5 Dès que le contrôle d'identité via ID-check est terminé et que la vérification bancaire a été réalisée, la carte SIM est envoyée à l'adresse indiquée. Le Client paie un acompte pour vérifier les données bancaires.

3.6 Si le Client a demandé l'exécution des Services pendant le délai de rétractation, yoin lui facturera un montant proportionnel aux services déjà fournis, jusqu'au moment où yoin a été informé de la décision du Client d'exercer son droit de rétractation.

**Article 4 : Paiements et factures**

4.1 Yoin envoie par e-mail une communication que la facture est prête dans MyYoin.

4.2 Une période de facturation concerne 1 mois calendrier. Au cours du premier mois et du dernier mois, le client recevra une facture proportionnelle.

4.3 Sauf disposition contraire, yoin facture mensuellement ses services au client. En cas de fraude prouvée ou supposée, ou de doute sérieux quant à la solvabilité du client, yoin peut décider d'imposer des délais plus brefs.

4.4 Yoin se réserve le droit de demander un acompte tant lors de l'entrée en vigueur du contrat que lors de l'exécution du contrat, de toute façon dans les cas suivants :

- en cas de demande d'un nouveau numéro mobile, ou dans une situation similaire
- en cas de fraude prouvée ou supposée, ou de doute sérieux quant à la solvabilité du client ;
- en cas d'utilisation anormale du service par le client, c'est-à-dire d'une façon qui ne correspond pas à un usage normal de celui-ci (p. ex. si le nombre d'unités consommées est anormalement élevé) ou si celui-ci ne correspond pas à l'usage qu'un autre client ferait dans une situation comparable ;
- en cas de doute sur l'identité du client ; ou
- si le client mentionne un domicile, une résidence fixe ou une adresse de facturation à l'étranger.

4.5 Les montants facturés par yoin sont payables dans le délai mentionné sur la facture. Le paiement du montant total se fait par virement sur le numéro de compte indiqué par yoin, avec en communication la référence mentionnée sur la facture. Dans le cas d'un paiement partiel ou d'un paiement sans référence, yoin se réserve le droit d'attribuer le paie ment à toute autre facture en souffrance.

4.6 En cas de factures impayées continuellement, yoin procédera à l'interruption totale du service.

4.7 Si yoin ne reçoit pas le paiement intégral du client avant la date d'échéance de la facture, un rappel par courrier postal et/ou électronique le mettant en défaut lui sera envoyé. Si, après ce rappel, le client ne réagit pas au plus tard dans un délai de 14 jours calendrier – ce délai prenant effet le troisième jour ouvrable après l'envoi postal ou un jour calendrier après l'envoi électronique –, yoin sera en droit, conformément aux règles du Livre XIX du Code de droit économique, d'ajouter des frais au montant dû par le client, comme suit :

a. Intérêts de retard en vertu de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales.

b. Une indemnité forfaitaire de :

20 € si le solde dû est inférieur ou égal à 150 € ;

30 € majorés de 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 € et 500 € si le solde dû est compris entre 150,01 € et 500 € ;

65 € majorés de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500 €, avec un maximum de 2 000 €, si le solde dû est supérieur à 500 €.

Yoin a le droit de réclamer cette indemnité forfaitaire en parties au client lors des rappels subséquents, sans renoncer à son

droit de réclamer l'intégralité de l'indemnité forfaitaire au client si ce dernier n'a pas payé l'intégralité de la somme due en réponse aux rappels subséquents.

Si yoin ne remplit pas à temps ses obligations de paiement envers le client, ce dernier a droit à la même compensation conformément à la procédure décrite dans le présent article.

4.8 Si le service est limité conformément à l'article 15.1, yoin peut mettre fin au contrat après notification, si le client n'a pas respecté ses obligations de paiement dans le délai repris dans la notification.

4.9 La limitation et/ou la suspension du service se termine(nt) lorsque le client a satisfait à ses obligations. Le rétablissement du service donne lieu à la facturation des frais fixes comme mentionnés dans la Liste des prix de yoin.

4.10 Pour être recevable auprès de yoin, le client doit introduire toute plainte relative aux factures auprès du service clients de yoin dans les 30 jours suivant l'établissement de la facture, nonobstant l'exercice d'autres moyens de droit. Passé ce délai, la facture est considérée comme acceptée par le client. Le client est obligé de mentionner le numéro de la facture et le montant contesté.

4.11 L'obligation de paiement du montant contesté est alors suspendue. La partie non contestée doit être payée dans les délais contractuels. Yoin prendra en considération la contestation dans un délai raisonnable. En cas de rejet de la contestation par yoin, le montant contesté sera exigible immédiatement.

**Article 5 : Suspension et résiliation du Contrat**

5.1 Le client peut résilier par écrit son contrat à durée indéterminée en tout temps et sans indication des raisons. Yoin enverra au client une notification écrite avec communication de la date de résiliation du contrat.

5.2 Le client reste responsable vis-à-vis de yoin pour tous les montants dont il est redevable à yoin au moment de la résiliation du contrat.

5.3 Yoin a le droit de désactiver la carte sim de manière unilatérale, sans notification préalable et sans droit à une indem nité pour le client, ou de suspendre ou résilier la fourniture des services partiellement ou totalement, temporairement ou définitivement, dans les cas suivants :

- en cas de preuves ou de sérieux indices de fraude par le client ;
- en cas d'utilisation des services contraire au contrat, aux dispositions légales ou réglementaires, à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, ou d'une manière qui nuit au bon fonctionnement ou à l'intégrité de la prestation de services ;
- en cas de preuves ou de sérieux indices d'insolvabilité du client ;
- en cas de non-respect par le client de ces Conditions générales ou d'autres obligations contractuelles éventuelles vis-à-vis de yoin ;
- en cas d'augmentation anormale de l'utilisation moyenne par le client, comme évalué raisonnablement par yoin ;
- si yoin est dans l'impossibilité de gérer le réseau, peu importe la raison ;
- en cas de force majeure ;
- en cas de non-respect par le client des obligations contractuelles.

**Article 6 : Transfert de numéro**

6.1 Le client qui souhaite un transfert de numéro vers un autre opérateur devra s'adresser à ce dernier. Le nouvel opérateur entreprendra auprès de yoin les étapes nécessaires au nom du client en vue du transfert du numéro d'appel. Ici seuls les numéros d'appel peuvent être transférés et non pas les services de yoin. Seuls les numéros qui n'ont pas été désactivés peuvent être transférés. Lors du transfert du numéro, il se peut que le client ne soit pas joignable pendant un certain temps sur le numéro d'appel en question. Yoin n'est pas responsable pour les quelconques dommages qui en découleraient.

6.2 Si le client opte pour la conservation du numéro, il choisit lui-même la date à laquelle le numéro est transféré. La date choisie est la date ultime du transfert. Le client a le choix entre cinq et 60 jours après la commande de la carte SIM. Le client peut aussi activer le numéro plus rapidement via MyYoin.

6.3 Yoin se réserve le droit de refuser le transfert :
- si l'opérateur chez qui le client souhaite transférer son numéro ne respecte pas la procédure légale en la matière ;
- en cas de fraude prouvée ou supposée du client ou d'un tiers.

6.4 Yoin respectera les dispositions légales relatives à la transférabilité des numéros. Yoin tiendra également compte, dans la mesure du possible, de la date de transfert voulue par le client.

6.5 Yoin prendra toutes les mesures nécessaires afin que le transfert de numéro se déroule aussi bien que possible après confirmation de la demande de transfert de numéro par l'ancien opérateur.

6.6 Les problèmes techniques peuvent donner lieu à l'empêchement du transfert. Si le numéro n'a pas été transféré à temps, le client peut avoir droit à une indemnité. Pour y prétendre, il doit s'adresser au nouvel opérateur. Toutefois, yoin ne peut pas être tenue responsable si le transfert n'est pas effectué ou qu'il est effectué tardivement pour certaines raisons dépendant du client lui-même.

**Article 7 : Modifications**

7.1 Yoin informe le Client au moins un (1) mois avant l'entrée en vigueur de toute modification des Conditions générales, de l'offre ou des tarifs. Cette notification est assurée individuellement, de manière claire et compréhensible, et à l'aide d'un support de données durable, comme un e-mail, un SMS ou un courrier. Dans cette notification, Yoin informe aussi le Client de son droit de résilier le Contrat sans amende, comme le prévoit l'article 7.2.

7.2 Le Client qui n'accepte pas les modifications au Contrat peut résilier son Contrat sans frais ni amende, au plus tard trois (3) mois après la notification. Ce droit n'est pas valable lorsque la modification :
- est manifestement exclusivement au bénéfice du Client ;
- est strictement administrative et n'a pas de conséquences négatives pour le Client ;
- est directement imposée par ou en vertu de la loi ou de la réglementation, ne laissant aucun choix à Yoin concernant la mise en œuvre ;
- concerne une augmentation de prix qui est exclusivement liée à l'indice des prix à la consommation (voir article 7.3).

7.3 Yoin se réserve le droit d'adapter ses tarifs une fois par an sur la base de l'indice des prix à la consommation.

7.4 Si yoin décide de mettre un terme à un service en particulier, il avertira le Client au moins trois (3) mois à l'avance. Dans ce cas, yoin n'est pas tenu de verser une indemnité au Client.

**Article 8 : Transfert du contrat**

8.1 Yoin a le droit de céder partiellement ou intégralement ses droits et obligations découlant du contrat à un tiers sans autorisation du client.

8.2 Le client peut transférer le contrat moyennant autorisation préalable de yoin. Le cédant et le cessionnaire conviennent du transfert et en informent yoin, avec leur double signature et une preuve d'identité.

8.3 En cas de décès du client, le contrat sera poursuivi en vue de la succession jusqu'à ce que celui-ci soit résilié ou transféré vers une autre personne qui habite à la même adresse que le client décédé. Aucune indemnité de résiliation anticipée ne sera due si les bénéficiaires informent yoin du décès par e-mail, accompagné d'une pièce justificative.

**Article 9 : Obligations du Client**

9.1 Le client utilisera les services comme un utilisateur normal, soigneux pour un usage exclusivement personnel, conformément aux dispositions du contrat, aux dispositions légales applicables et aux usages en matière d'ordre public et de bonnes mœurs, et prendra toutes les mesures pour éviter une utilisation incorrecte ou non autorisée des services. Ne sont pas considérés comme une utilisation normale (liste non exhaustive) :
- une utilisation ayant pour but de détourner les communications, directement ou indirectement, ou en vue de la revente des services à des tiers, peu importe la manière, et sans que yoin ait donné son accord écrit préalable à cet effet ;
- une utilisation d'une façon telle que certaines fonctions du réseau ne puissent plus être exécutées de manière fiable et correcte ;
- une utilisation d'une manière telle que l'identification ou la localisation de l'appelant suite à un appel d'urgence ne soit plus possible, ou que le réseau soit surchargé ou que le bon fonctionnement du réseau soit perturbé ;
- toute utilisation d'une manière autre que celle communiquée par le client à yoin lors de la souscription du service ;
- une utilisation d'une manière dérogeant significativement des moyennes des services chez les différents clients au niveau de la fréquence, du partage entre les différents types de communication (notamment téléphone, transmission

de données, SMS,...) ou du temps de connexion ;
- toute utilisation du service visant à abuser de la prestation de services, comme une consommation déraisonnable vers des numéros premium où cette consommation vise à convertir le crédit d'appel en espèces, en bons de valeur ou en code d'acti vation ou d'accès ;
- applications Machine to Machine (M2M), sauf dans le cas de produits data only. M2M fait référence à une communication directe entre deux appareils de manière (semi-) automatique avec pour but notamment d'échanger des informations ou d'exécuter des actions, pilotées par un logiciel, sans intervention humaine directe ;
- toute autre utilisation contraire aux Conditions Générales applicables.

9.2 Yoin peut fournir la preuve des modes d'utilisation interdits susmentionnés par tous les moyens, y compris les données et les aperçus provenant de ses propres systèmes ou de ceux d'autres opérateurs de réseaux de télécommunication par lesquels la communication a eu lieu. Le client et yoin considèrent que ces données et ces aperçus sont conformes à la réalité, jusqu'à preuve du contraire.

9.3 Yoin est et reste propriétaire de la carte sim. Le client s'engage à ne pas transférer celle-ci, sauf comme stipulé dans les présentes Conditions Générales, ni à la céder, la louer, la détruire, la laisser utiliser d'une quelconque manière par des tiers ou l'endommager d'une quelconque manière. Le client prend toutes les précautions nécessaires pour éviter que sa carte sim ne soit utilisée de manière incorrecte ou non autorisée. Toute tentative de copie des données d'identification techniques de la carte sim et toute utilisation frauduleuse ou non autorisée de la carte sim sont interdites. Le client s'engage à ne pas soumettre la carte sim à une quelconque décompilation, analyse ou rétrotechnique, à ne pas créer de logiciels dérivés et à ne pas utiliser la carte sim d'une quelconque autre manière que celle prévue dans les présentes Conditions Générales.

9.4 Le client est responsable de tous les dommages causés à yoin ou à des tiers du fait de l'utilisation de la carte SIM, quels que soient la personne et l'appareil destiné aux services mobiles utilisés, même en cas de vol ou de perte.

9.5 En cas de perte ou de vol de la carte sim, le client reste responsable de l'utilisation et du paiement jusqu'au moment où le client avertit yoin et demande à suspendre temporairement la carte sim. Le client reçoit ensuite une nouvelle carte sim et le service est à nouveau activé.

9.6 Le client est seul responsable de l'insertion correcte de la carte sim dans son appareil pour l'utilisation des services mo biles. Si la carte sim bloque ou vient à être endommagée suite à une mauvaise manipulation par le client, une nouvelle carte sim sera fournie après demande écrite de la part de ce client et des frais administratifs peuvent être facturés à cet effet. Les cartes Sim peuvent exclusivement être utilisées dans des appareils individuels pour services mobiles et sont exclusivement destinées à un usage personnel et ne peuvent en aucun cas être utilisées dans le cadre d'une revente de communication ou de redirection. Il est interdit au client d'envoyer via le réseau des messages textuels ayant un contenu commercial quelcon que ou de commercialiser partiellement ou intégralement, directement ou indirectement, des services. Afin d'éviter les abus, le client est tenu d'adapter son code PIN personnel dès réception de sa carte sim. Le client est responsable de la stricte confi dentialité de ce code.

9.7 Le client peut uniquement utiliser les services de yoin dans un appareil destiné à l'utilisation de services mobiles répondant aux normes applicables. Le client respecte strictement les recommandations d'utilisation de son appareil. Si pour des raisons techniques propres à l'appareil, il n'a pas accès au réseau ou il n'est pas adapté à l'utilisation de certains services, il devra se charger lui-même du remplacement. L'utilisation d'un appareil avec pour but l'envoi ou la réception de SMS ou d'appels en masse, dont les simbox ou les GSM-gateways, est interdite.

9.8 Le client est responsable et préservera yoin de tous dommages que yoin pourrait subir, et de toutes les réclamations de tiers qui seraient adressées à yoin suite à une manipulation imprudente, négligée, frauduleuse, erronée ou non autor isée de la part du client lors de l'utilisation des services fournis par yoin.

9.9 Les plans tarifaires à volume illimité visent un usage privé, personnel, normal des services dans le cadre d'une offre illimitée. Ils sont exclusivement réservés aux appareils destinés aux services mobiles, toute autre utilisation étant interdite. Cet usage normal vous permet une utilisation très intensive. La fraude (comme l'utilisation commerciale, en particulier à des fins de callcenter ou de simbox, et/ou la mise à disposition à des tiers), l'utilisation malhonnête ou, de manière plus générale, une utilisation non conforme à l'utilisation à laquelle on peut s'attendre d'un client qui conclut un contrat, ne sont pas con sidérées comme utilisation normale. La Fair Use Policy mentionne les informations relatives à ce qu'est l'utilisation person nelle normale

**Article 10 : Obligations de yoin**

10.1 Yoin s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement du service et à fournir ce service con

formément au contrat et aussi rapidement que possible. Seule yoin détermine les moyens techniques nécessaires à la fourniture du service. Sauf mention contraire explicite, les obligations de yoin doivent être considérées comme un en gagement de moyens.

10.2 Yoin ne peut pas être tenue responsable en cas d'utilisation fautive du service.

10.3 Yoin n'est pas responsable des services de roaming fournis par un prestataire de services alternatif (roaming), ni d'éventuels problèmes concernant une telle prestation de services.

10.4 Yoin ne peut pas être tenue pour responsable des dommages qui découlent de l'activation/la désactivation par le client de certains services/certaines options, par exemple la désactivation du code PIN. Yoin rejette toute responsabilité pour un quelconque dommage découlant du choix du client de désactiver le contrôle PIN. En cas de perte, de vol, d'abus ou d'uti lisation erronée de la carte sim, yoin ne peut en aucun cas être tenue pour responsable. Yoin ne rembourse pas de crédit d'appel consommé par d'autres et ne prend pas à sa charge les conséquences de l'utilisation des services reliés à la carte.

10.5 Yoin ne peut pas être tenue pour responsable :
- du contenu, de la précision et/ou de l'intégrité des informations et des données qui sont transférées ;
- des dommages, erreurs ou omissions, interruptions, défectuosités, vol, perte et destruction des données pouvant se pro duire lors de l'accès à Internet par le client ou un tiers.
- en cas de temps de réaction ralentis, d'inaccessibilité et/ou de non-fonctionnement total ou partiel de l'accès internet ou de l'accès aux services proposés via internet ;
- d'infractions et de fraude commises par le client, ou par n'importe quel tiers, au moyen de l'accès internet.

10.6 La preuve de l'exécution ou de la non-exécution du contrat peut être fournie par les parties à l'aide de tous les moyens, y compris des données et aperçus provenant des systèmes de yoin ou de tiers. Le client et yoin considèrent que ces données et ces aperçus sont authentiques, sauf preuve du contraire.

10.7 La téléphonie mobile est une forme de communication sans fil et fonctionne par diffusion de signaux radio. Attendu que ces signaux peuvent être perturbés par une source externe ou par des obstacles inhérents aux bâtiments, à la végétation ou au relief, une transmission parfaite ne peut pas être garantie partout et en tout temps. En outre, la qualité des services dépend également de la qualité de l'appareil utilisé pour les services mobiles. Yoin n'est pas responsable d'une quelconque perturbation de la transmission causée par les circonstances susmentionnées. Attendu que divers facteurs peuvent influenc er la vitesse maximale estimée, il est probable que le client n'atteigne pas continuellement et partout ces valeurs.

**Article 11 : Responsabilité de yoin**

11.1 Bien que yoin fasse des efforts pour proposer une bonne prestation de service, yoin ne donne aucune garantie con cernant le fonctionnement du service. De manière générale, yoin peut uniquement être tenue responsable en cas d'in tention ou de faute grave (notamment une infraction à ses obligations essentielles) dans le chef de yoin ou de ses collab orateurs.

11.2 La responsabilité de yoin est limitée à la réparation de dommages prévisibles, directs, personnels et certains subis par le client, à l'exclusion de la réparation de quelconques dommages indirects ou immatériels, comme la perte de revenus, les dépenses supplémentaires, les pertes, la perte de clients, la perte de ou les dommages causés aux données, la perte de contrats, les dommages aux tiers, etc.

11.3 Yoin n'est pas responsable en cas de retards ou de manquements dans l'exécution de ses prestations si celles-ci sont la conséquence de faits ou de circonstances qu'elle ne contrôle pas, qui sont imprévisibles et qu'elle ne pouvait pas éviter, comme notamment la guerre, les émeutes, rixes, troubles civils, opérations des autorités civiles ou militaires, embargos, explosions, conflits sociaux (y compris les conflits dans lesquels ses collaborateurs sont impliqués), pandémie, inondations, gel de longue durée, incendie, intempérie ou actes de tiers.

11.4 Yoin ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de dommages indirects ou consécutifs, comme la perte directe ou indirecte du chiffre d'affaires, des bénéfices, du personnel superflu ou en chômage technique ou pour une quelconque provi sion, même si yoin est informée de la possibilité de l'apparition de tels dommages.

11.5 Yoin ne peut pas être tenue responsable de dommages en cas de ou suite à la suspension ou la résiliation d'un ou de plusieurs services conformément aux Conditions Générales, aux modifications résultant de prescriptions de l'Institut Belge des Télécommunications (IBPT) ou d'autres autorités régulatrices ou à la force majeure.

**Article 12 : Droits de propriété intellectuelle**

12.1 Tous les droits de propriété intellectuelle sur les services comme sur les marques commerciales, marques de service, dénominations commerciales, logos ou autres mots ou symboles qui font référence aux produits et/ou services de yoin ou aux activités commerciales de yoin en général restent la propriété exclusive de yoin. Le client ne peut faire valoir aucun droit sur cette propriété intellectuelle et n'obtient aucun autre droit que celui qui est explicitement stipulé dans ce contrat.

12.2 Le client reconnaît et accepte que l'appareillage yoin est exclusivement livré pour l'utilisation convenue et qu'il reste la propriété de yoin, qui reste propriétaire des droits de propriété intellectuelle en question, même en cas de vente de l'appareillage yoin au client. Par conséquent, le client dispose uniquement d'une licence pour usage personnel, valable pour la durée de ce contrat, avec pour unique but d'assurer la bonne fourniture du service. Le client s'engage à ne pas copier, modifier, revendre ou louer l'appareillage yoin.

12.3 Dans certains cas des pièces spécifiques sont soumises à des conditions de licence spécifiques. Le client qui décide d'utiliser ces pièces est réputé avoir accepté les conditions de licence spécifiques qui s'y appliquent. Le client ne peut enlever ou cacher aucune référence à la propriété, aux marques ou autres signes distinctifs présents sur l'appareillage yoin, ni élim iner ou rendre invisible les numéros de série de ses différentes pièces.

**Article 13 : Protection des données à caractère personnel**

Yoin considère la protection des données importante. Le traitement des données à caractère personnel est soumis à la politique relative à la confidentialité de yoin. Le client peut toujours consulter la politique de confidentialité sur le site web.

**Article 14 : Plaintes et Service de médiation pour les Télécommunications**

14.1 En cas de difficultés en rapport avec l'exécution du contrat, le client doit d'abord s'adresser au Service Clients. (https://www.youfone.be/fr/contact)