



Conditions générales

Version 2023.09 en vigueur le 15 avril 2024. Pour les nouveaux clients, les modifications ou les renouvellements.

Article 1 : Définitions

Raccordement : un raccordement qui permet d'utiliser le Service.

Service : l'ensemble des services internet et des services connexes offerts par yoin.

Facture : l'état descriptif des frais et redevances liés aux Services fournis ou à fournir au Client.

Client : le consommateur adulte personne physique avec lequel le Contrat est conclu.

Réseau : le réseau pour l'internet fixe. Yoin utilise les services internet de Proximus

Contrat : la relation contractuelle entre le Client et yoin consistant en :

- Les conditions générales
- Le contrat
- La Fair Use Policy
- La liste des prix
- La politique de confidentialité

La liste des prix : Tous les tarifs des biens et services facturés aux Clients, tels que publiés sur le Site web de yoin. Tous les tarifs s'entendent TVA comprise.

Périphériques : équipements mis à la disposition du Client par yoin pour l'utilisation des Services.

Site web : www.yoin.be.

Yoin : Youfone SA De Kleetlaan 4, 1831 Machelen, Belgique 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. Le Client déclare connaître le fonctionnement de l'accès et de l'internet et les règles d'utilisation.

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.

2.3 Yoin se réserve le droit de refuser la fourniture du Service, sans être redevable d'une quelconque indemnité, pour l'une des raisons suivantes :

- le Client ne remplit pas les obligations auxquelles il est tenu en vertu d'un autre contrat avec yoin ;
- en cas de fraude avérée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Client ;
- le Client ne fournit aucun document légitime permettant à yoin de l'identifier ;
- 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 prend effet à partir de la confirmation écrite de l'activation du Service par yoin.

3.2 Sauf mention contraire explicite dans le Contrat, celui-ci est conclu pour une durée indéterminée. Pour les Contrats de durée déterminée, le Contrat est prolongé automatiquement à la fin de la période initiale pour une durée indéterminée.

3.3 Attendu que le Contrat est conclu à distance, le consommateur a le droit de communiquer à yoin qu'il renonce au Contrat, sans indiquer de raison et sans être tenu à des indemnités.

3.4 Pour invoquer le droit de révocation, le Client doit informer yoin par le biais d'une déclaration sans équivoque en envoyant un e-mail à annuleren@yoin.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 sur le Site web sous la rubrique « Conditions générales ».

3.5 Si le Client a demandé l'exécution des Services pendant le délai de révocation, yoin facturera un montant proportionnel aux Services déjà fournis jusqu'au moment où yoin est informée de la décision du Client quant à l'utilisation de son droit de révocation.

Article 4 : Paiements et factures

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

4.2 Une période de facturation concerne un 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, dans les cas suivants :

- 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 paiement à toute autre Facture en souffrance.

4.6 En cas de non-paiement d'un montant au jour de l'échéance, yoin enverra un rappel au Client. Les trois premiers rappels sont gratuits. Les rappels suivants donnent lieu à la facturation de frais administratifs de maximum 10 € par rappel. Après l'envoi de deux rappels, yoin peut limiter le Service à un service minimum après un message d'avertissement. En cas de factures impayées continuellement, yoin procédera à l'interruption totale du Service.

4.7 En cas de non-paiement le jour de l'échéance, des intérêts de retard calculés sur la base du taux d'intérêt légal sont dus de plein droit et sans mise en demeure préalable. Si yoin confie le recouvrement de la dette à un tiers, une indemnité forfaitaire, dont le montant est repris dans la Liste des prix, est due de plein droit et sans mise en demeure pour les frais encourus.

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 restriction et/ou la suspension du Service prend fin lorsque le Client a rempli 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, toute plainte relative aux factures doit être introduite par le Client auprès du service clientèle 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 tenu 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 le Raccordement de manière unilatérale, sans notification préalable et sans droit à une indemnité 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 d'indices sérieux 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 d'indices sérieux de l'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 : Easy Switch

6.1 Un Client souhaitant migrer un ou plusieurs services yoin vers un autre opérateur peut s'adresser à cet autre opérateur dans le cadre de la réglementation Easy Switch. Sauf indication contraire expresse du Client, l'autre opérateur effectuera les démarches nécessaires auprès de yoin au nom du Client. Toutefois, yoin refusera la migration si l'opérateur vers lequel le Client souhaite migrer le Service ne respecte pas la procédure légale de migration.

6.2 La migration du Service entraînera la résiliation du Contrat relatif aux Services concernés et la suppression de tout service supplémentaire ou optionnel y afférent. Toutefois, la migration ne libère pas le Client de l'obligation de remplir ses obligations au titre de son Contrat.

6.3 Si la procédure de migration dure plus longtemps que prévu par la réglementation, le Client peut demander une compensation à son nouvel opérateur.

6.4 Yoin ne peut être tenue responsable en cas de non-exécution, d'exécution tardive ou incorrecte de la procédure de migration pour une raison dépendant de l'opérateur précédent ou du Client lui-même. Yoin ne peut être tenue responsable en cas de demande fautive, incorrecte ou illisible.

Article 7 : Modifications

7.1 Yoin se réserve le droit de modifier le Contrat et les conditions du Service, et s'engage à cet effet à en informer le Client par écrit au moins un mois avant l'entrée en vigueur de ces modifications (p. ex. par e-mail, SMS ou message sur la Facture).

7.2 Le Client qui n'accepte pas les modifications au Contrat peut résilier gratuitement son contrat au plus tard le dernier jour du mois suivant l'entrée en vigueur des modifications, sauf si ces modifications sont la conséquence de l'application de la législation en vigueur ou d'une décision des autorités publiques. En cas d'augmentation des prix, le Client a le droit de résilier le contrat sans amende au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première Facture suivant l'entrée en vigueur des tarifs modifiés.

7.3 Yoin peut réviser ses prix une fois par an et les adapter en fonction de l'indice des prix à la consommation (selon la formule : nouveau prix = ancien prix x indice actuel / indice précédent). Yoin le fera au mois de février de l'année.

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 ;
- 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 ou du temps de connexion ;
- toute utilisation du Service visant à en faire un usage abusif ;
- toute autre utilisation contraire aux Conditions générales applicables.

9.2 Yoin est et reste propriétaire des périphériques prêtés. Le Client s'engage à ne pas transférer ceux-ci, sauf comme stipulé dans les présentes Conditions générales, ni à les céder, les louer, les détruire, les laisser utiliser d'une quelconque manière par des tiers ou les endommager d'une quelconque manière. Le Client prend toutes les précautions nécessaires pour éviter que ses périphériques ne soient utilisés de manière incorrecte ou non autorisée.

9.3 Le Client utilisera les services de yoin conformément aux lois et règlements applicables et se comportera conformément à ce que l'on peut attendre d'une personne responsable et prudente.

9.4 Le Client doit s'abstenir de toute utilisation non autorisée de l'internet en général et des services de yoin en particulier. Il n'utilisera pas les Services pour commettre des infractions et/ou des actes illégaux.

- Le Client s'engage à respecter les lois en vigueur lorsqu'il utilise les Services yoin.
- Le Client s'engage à ne pas effectuer d'actes de piratage informatique ou de « hacking » contre le système de yoin ou tout autre système, à ne pas accéder aux données ou aux systèmes, à ne pas commettre de vol de données et à ne pas attaquer, endommager ou détruire l'intégrité des données et des programmes informatiques ;
- Le Client s'engage à ne pas choisir et utiliser un nom d'utilisateur contraire à l'ordre public et/ou aux bonnes mœurs ou abusant de l'image ou des droits de yoin ou de tiers ;
- Le Client s'engage à ne pas envoyer de messages non sollicités, à ne pas propager de virus, à ne pas perturber les communications ou le stockage de données d'une autre manière, à ne pas endommager les services yoin, à ne pas limiter ou empêcher l'utilisation ou la capacité des services yoin pour d'autres clients/abonnés ou des tiers, y compris à ne pas surcharger inutilement l'internet en provoquant un important flux de trafic injustifié (flooding, spamming, etc.) ;
- Le Client s'engage à éviter toute utilisation anormale, c'est-à-dire d'une façon qui ne correspond pas à un usage normal (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. Les abonnements comprennent un volume de surf illimité pour une consommation normale, fixée à 3 TB. Vous êtes considéré comme un utilisateur intensif lorsque vous avez consommé 3 TB.

9.5 Yoin demande à ce que le Client l'informe de tout contenu non autorisé accessible depuis le Réseau afin de permettre à yoin de prendre les mesures nécessaires et appropriées pour effacer ces informations ou les rendre inaccessibles.

9.6 Le Client est seul responsable de tout dommage, direct ou indirect, matériel ou immatériel, causé par lui-même ou l'un de ses préposés à yoin ou à un tiers.

9.7 Le Client s'engage à indemniser yoin pour toute demande, réclamation, demande d'indemnisation dont yoin ferait l'objet du fait du comportement ou des messages diffusés par le Client ou l'un de ses préposés sur internet ou du fait de toute autre utilisation par le Client des services de yoin et pour toute réclamation de tiers.

9.8 Toutes les offres illimitées sont soumises à une Fair Use Policy. Cela signifie que toute consommation est « équitable » tant qu'aucun autre Client ne rencontre de problèmes dus à la surconsommation d'un seul Client. En cas de fraude avérée ou suspectée (telle que la mise à disposition à des tiers) ou d'une consommation non conforme, yoin se réserve le droit d'en informer ce client. Le Client sera invité par yoin, par écrit et de manière traçable, à réduire sa consommation. Si, après

trois (3) demandes écrites consécutives, le Client semble ne pas se conformer ou se conformer de manière insuffisante, yoin se réserve le droit – afin de ne pas mettre en péril la stabilité du Réseau et la qualité des Services aux autres clients/ abonnés – d'ajuster le profil du Client à la baisse.

9.9 Le Client doit utiliser le Service et tous les équipements liés au Service en tant que personne prudente et raisonnable et ne doit pas interférer avec le bon fonctionnement du Service pour les autres utilisateurs. Le Client doit se conformer aux Conditions d'utilisation de l'accès à internet au moyen du Réseau Proximus, telles que publiées sur le Site web de yoin, où figurent les règles d'utilisation. Les présentes conditions font partie intégrante du Contrat.

9.10 Il est interdit au Client d'abuser ou de détourner sciemment les droits qui lui sont accordés, tels que, par exemple, l'utilisation permanente d'une adresse IP dynamique de manière à ce qu'il dispose d'une adresse IP fixe, ainsi que l'utilisation d'une adresse IP fixe, sauf indication contraire dans les spécifications de l'abonnement concerné. Si le Client ne respecte pas cette interdiction, yoin est en droit de résilier le Contrat immédiatement et sans préavis.

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 conformément 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 engagement de moyens.

10.2 Yoin s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour assurer à ses Clients l'accès au Service, y compris wifi, ainsi que pour assurer la sécurité du Réseau. Toutefois, yoin n'offre aucune garantie explicite ou tacite quant à la capacité du Service à répondre aux attentes ou aux besoins du Client ni quant au fonctionnement sans faille ou sans perturbation du Service.

10.3 Dans le cadre du Service faisant l'objet du présent contrat, yoin ne mettra pas en place sur le Réseau fixe des procédures visant à prioriser, ralentir ou influencer de toute autre manière le trafic internet. Yoin assure que les mesures qu'elle sera amenée à prendre pour éviter la saturation ou la sursaturation de son Réseau ne pourront conduire à une discrimination de trafic entre les utilisateurs et/ou les Services faisant l'objet du présent Contrat. Les procédures appliquées par yoin pour éviter la (sur)saturation de son Réseau sont expliquées sur son Site web.

10.4 Yoin se réserve le droit d'apporter des modifications et/ou des améliorations procédurales et techniques si le fonctionnement du Service yoin l'exige. Le Client en sera informé à l'avance.

10.5 Yoin ne peut pas être tenue responsable en cas d'utilisation incorrecte du Service.

10.6 Yoin ne peut pas être tenue responsable de dommages qui découlent de l'activation/la désactivation par le Client de certains services/certaines options.

10.7 Yoin ne peut être tenue 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, défauts, vol, perte et destruction des données pouvant se produire lors de l'accès à internet par le Client ou un tiers.
- en cas de temps de réponse 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.

10.8 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 déclarations sont authentiques, sauf preuve du contraire.

Article 11 : Responsabilité de yoin

11.1 Bien que yoin s'efforce de proposer une prestation de service optimale, yoin n'offre aucune garantie concernant le fonctionnement du Service. De manière générale, yoin peut uniquement être tenue responsable en cas d'intention ou de faute

grave (notamment une infraction à ses obligations essentielles) imputable à yoin ou à ses collaborateurs.

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, tels que 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, intempéries ou actes de tiers.

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

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

11.6 Yoin s'engage à activer le Service dans le délai indiqué dans la lettre de confirmation adressée au Client.

11.7 Yoin ne peut être tenue responsable du contenu des communications ou des messages, ni des retards que ces communications et messages peuvent subir lors de leur transmission sur le Réseau yoin, ni des retards dans l'accès au Site web du Client. Yoin décline toute responsabilité en cas de virus, de messages électroniques non sollicités, d'intrusion dans votre ordinateur par des ports non sécurisés et d'autres formes de criminalité informatique commises par des tiers.

11.8 Yoin ne peut être tenue responsable des services offerts par des tiers et accessibles par le biais du Réseau, ni de la facturation et des transactions qui en découlent. Le Client accepte que yoin n'agisse pas en tant qu'intermédiaire.

Article 12 : Droits de propriété intellectuelle

12.1 Tous les droits de propriété intellectuelle sur les Services ainsi que 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'acquiert aucun droit autre que ceux expressément prévus dans le présent 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 éliminer 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 : Réclamations 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 clientèle.

14.2 Si le Client n'est pas d'accord avec la décision de yoin concernant sa plainte, il peut s'adresser au Service de médiation pour les Télécommunications (boulevard Roi Albert II 8, boîte 3, 1000 Bruxelles, tél. : 02/223.09.09 fax : 02/219.86.59, plaintes@ombudsmantelecom.be, www.ombudsmantelecom.be) qui a été légalement constitué par l'Institut belge des

services postaux et des télécommunications.

Article 15 : Droit applicable

15.1 Si une disposition du Contrat s'avère non valable ou non exécutable, les autres dispositions resteront intégralement en vigueur. La disposition non valable ou non exécutable sera interprétée dans un sens aussi proche possible du sens économique et de l'objet de cette disposition.

15.2 Le Site web de yoin suit le code de conduite de BeCommerce. Ce code de conduite est disponible sur le site web de BeCommerce en plusieurs langues, dont NL/FR/ENG.

15.3 Le Client reconnaît que la communication e-mail entre lui et yoin vaut preuve écrite.

15.4 Le Contrat est soumis au droit belge.

15.5 Toute contestation relative à l'interprétation ou à l'application du Contrat relève de la compétence des tribunaux belges.

Article 16 : Condition particulière : accès à l'internet

16.1 Le Service est toujours activé au point d'accès au Réseau (NTP ou ONT).

16.2 Le Service est toujours activé au point d'accès au Réseau (NTP ou ONT).

16.3 Si le Client dépasse le volume internet inclus dans le tarif du Service choisi, la vitesse maximale du Service sera réduite par yoin jusqu'à la fin du mois calendrier en cours. Une vue d'ensemble des volumes applicables et des vitesses adaptées par Service est disponible sur le Site web de yoin.

16.4 Les vitesses de téléchargement indiquées sont des vitesses maximales. Dans la pratique, tous les Clients ne les atteignent pas. La vitesse de téléchargement à votre domicile dépend des conditions d'utilisation (telles que, par exemple, l'installation informatique du Client, le trafic, le nombre de clients connectés, les conditions du Réseau, le type de raccordement...). Ces facteurs doivent être optimaux pour surfer à la vitesse maximale