

youfone

## Introductie

Deze brochure bevat de algemene voorwaarden voor mobiele telecommunicatiediensten 2017 van Youfone. Deze algemene voorwaarden hebben alleen betrekking op aanvragen en overeenkomsten voor de mobiele telecommunicatiediensten en aanvullende diensten van Youfone. Andere producten en diensten van Youfone, waaronder begrepen mobiele randapparaten en service daarop, vallen buiten de werking van deze algemene voorwaarden. Voor zover Youfone tevens dergelijke mobiele randapparaten of andere voorzieningen levert, gebeurt dat op grond van afzonderlijke overeenkomsten, waarop andere voorwaarden van toepassing zijn.

Meer informatie over de producten en diensten van Youfone, de geldende tarieven en overige voorwaarden vindt u op de Website [www.youfone.nl](http://www.youfone.nl). Youfone adviseert u deze internetsite regelmatig te raadplegen.

© Youfone Nederland B.V.

Versie juni 2017 AV Youfone 2017 – Versie 2017.05

## Inhoud

- |   |    |
|---|----|
| 1. Algemene Voorwaarden                                   | 4  |
| 2. Aanvullende Voorwaarden voor alle Youfone abonnementen | 13 |

## Algemene Voorwaarden

### Artikel 1: Definities

Voor elke overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard, worden de volgende woorden en uitdrukkingen als volgt verklaard:

1. Aanbod: een aanbod van Youfone voor een bepaalde Aansluiting en/of Dienst met de daarbij behorende gebruiksmogelijkheden, tarieven en toepasselijke Algemene Voorwaarden;
2. Aansluiting: de mogelijkheid om met daarvoor geschikte apparatuur gebruik te maken van de Diensten;
3. Aanvullende dienst: door Youfone aangeboden producten en/of diensten die door de Klant tegen betaling kunnen worden afgenomen in aanvulling op de Diensten en daarmee deel uit gaan maken van de Overeenkomst;
4. Algemene Voorwaarden: deze Algemene Voorwaarden Klanten;
5. Aanvullende Voorwaarden: de voorwaarden voor een specifieke Dienst. Deze gelden in aanvulling op deze Algemene Voorwaarden;
6. Content: via of met de Dienst door Youfone of derden aangeboden producten die onder meer tekst-, geluids-, data- en/of beeldbestanden, alsmede softwareapplicaties kunnen bevatten;
7. Contentdiensten: diensten van Youfone of derden, waarbij de Klant toegang krijgt tot Content.
8. Dienst(en): een door Youfone geleverde Mobiele telecommunicatiedienst met betrekking tot het direct transport van spraak en data van mobiele gebruikers van en naar aansluitpunten op het mobiele netwerk of naar aansluitpunten op andere telefoonnetwerken;
9. Gebruikskosten: alle vergoedingen die de Klant verschuldigd is, voortvloeiend uit (het gebruik van) de (Aanvullende) Dienst, berekend naar het geldende Tarievenoverzicht. De Gebruikskosten omvatten zowel de vaste periodieke kosten als de variabele kosten;
10. Klant: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die met Youfone een Overeenkomst tot het leveren van een Mobiele telecommunicatiedienst is aangegaan;
11. Klantenservice: De klantenservice van Youfone waar de Klant terecht kan met al zijn vragen over de Dienst. Voor het actuele Klantenservice tarief, de bereikbaarheid en de openingstijden, zie Website;
12. Maand: Diensten lopen van de eerste kalenderdag tot en met de laatste kalender dag, mits niet anders aangegeven. Dit betekent dat de eerste en de laatste factuur naar rato berekend kunnen worden;
13. Mobiele telecommunicatiedienst: ieder gebruik van een Aansluiting en/of het Youfone netwerk dat mogelijk is op grond van een Overeenkomst;
14. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Youfone en de Klant op grond waarvan Youfone (een of meer) Aansluitingen realiseert en/of Diensten levert waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn;
15. Persoonsgegevens / Bedrijfsgegevens: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbaar natuurlijk persoon of bedrijf;
16. Porteringsaanvraag: aanvraag door de Klant voor nummerbehoud aan Youfone;
17. (Rand)Apparatuur: apparaat dat bestemd is om (al dan niet via een SIM-kaart) rechtstreeks of indirect te worden aangesloten op het Netwerk ten behoeve van de overbrenging, verwerking of ontvangst van informatie, waaronder onder meer wordt bedoeld telefoons en computers;
18. SIM-kaart: de chip die het mogelijk maakt, in combinatie met een Aansluiting en randapparatuur, gebruik te maken van het Youfone netwerk. Daarnaast kan de SIM-kaart gebruikt worden voor het lokaliseren en indien wettelijk mogelijk identificeren van de klant alsmede op basis hiervan locatie gebonden aanbiedingen of andere services aan te bieden, hierna LBS (Location Based Services) genoemd;
19. Tarievenoverzicht: een overzicht van tarieven en overige kosten met betrekking tot de Diensten;
20. Verkeersgegevens: alle (persoons)gegevens voortkomend uit het gebruik van een Aansluiting: zoals locatie, tijdstip en duur van een oproep en het nummer van de opgeroepen Aansluiting;
21. Website: [www.youfone.nl](http://www.youfone.nl) en MyYoufone, beveiligde web omgeving waarin de gebruiker abonnement en andere diensten kan inzien en wijzigen.
22. Youfone: de besloten vennootschap Youfone Nederland B.V., met als correspondentieadres Postbus 23441, 3001KK Rotterdam. Kamer van Koophandel nr. 50946846;
23. Youfone netwerk: het geheel van technische componenten in Nederland dat door Youfone gebruikt wordt voor de levering van de Diensten;

### Artikel 2: Algemene bepalingen

1. Deze Algemene Voorwaarden hebben betrekking op de aanbiedingen en de Overeenkomsten met betrekking tot Mobiele telecommunicatiediensten en Diensten van Youfone.
2. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding van Youfone en op iedere Overeenkomst alsmede op de levering en het gebruik van de Diensten. De Algemene Voorwaarden en het tarievenoverzicht kunnen door Youfone eenzijdig worden gewijzigd.

3. Alle aanbiedingen van Youfone, in welke vorm dan ook, zijn geheel vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
4. Indien de Klant (bijvoorbeeld buiten Nederland) tijdelijk of gedeeltelijk zijn Aansluiting gebruikt om elektronische communicatiediensten of content(diensten) af te nemen (door middel) van een derde of het netwerk van een andere aanbieder van (elektronische communicatie) diensten, dan is Youfone voor die diensten en content niet verantwoordelijk noch aansprakelijk.
5. Alleen de Klant kan zich tegenover Youfone beroepen op rechten uit de Overeenkomst, mits hij of zij zich met naam en adres aan Youfone bekend heeft gemaakt.

### Artikel 3 (Elektronische) Totstandkoming van de Overeenkomst

1. Een Overeenkomst inzake een Aansluiting komt tot stand nadat een aanvraag van of namens de Klant daartoe door Youfone wordt aanvaard. Van aanvaarding is uitsluitend sprake indien Youfone dit schriftelijk heeft bevestigd of daadwerkelijk de Aansluiting heeft gerealiseerd.
2. Alle relevante informatie met betrekking tot Youfone en de af te nemen Diensten alsmede de toepasselijke Algemene Voorwaarden zijn terug te vinden op de Youfone Internetsite. De Klant is zelf verantwoordelijk voor het desgewenst opslaan en afdrukken van de Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst en voor de toegankelijkheid van de opgeslagen versie. Youfone is niet verplicht om een eventueel gearchiveerde overeenkomst voor de klant toegankelijk te houden.
3. Iedere communicatie tussen Youfone en de Klant kan elektronisch geschieden behoudens voor zover in deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst daarvan wordt afgeweken.
4. Indien de Overeenkomst is aangegaan op afstand met een Klant die een natuurlijk persoon is en niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, heeft de Klant het recht, zonder opgave van redenen, de Overeenkomst binnen veertien (14) kalenderdagen nadat deze tot stand is gekomen te ontbinden door middel van een daartoe strekkende kennisgeving per ondertekende brief of door het invullen van het modelformulier via de MyYoufone omgeving. Er zijn geen kosten verschuldigd voor het invoeren van de bedenktijd, behalve de rechtstreekse kosten voor het terugzenden van de bestelde producten. Indien u gebruik maakt van de bedenktijd moeten de producten compleet, onbeschadigd en in de originele verpakking geretourneerd worden. Het recht om de bestelling kosteloos te ontbinden vervalt indien hier niet aan wordt voldaan. Indien tijdens de bedenktijd verbinding wordt gemaakt met het Netwerk van Youfone is dit een uitdrukkelijk verzoek om te starten met nakoming van de Overeenkomst. In dit geval zal de Klant bij herroeping een vergoeding voor de reeds geleverde (Aanvullende) Dienst verschuldigd blijven (waaronder retourkosten, administratiekosten, gebruikskosten en abonnementskosten (naar rato)). Eventueel door de Klant voor de bestelling betaalde vergoedingen worden binnen 14 dagen door Youfone teruggestort op de rekening van de Klant.
5. Elektronische communicatie wordt geacht te zijn ontvangen op de dag van verzending, tenzij het tegendeel door de ontvanger daarvan wordt bewezen. Indien de communicatie niet is ontvangen als gevolg van afleverings- en/of toegankelijkheidsproblemen met betrekking tot de elektronische postbus van de Klant, komt dit voor risico van de Klant, ook indien de elektronische postbus bij een derde is gehuisvest.
6. Voor misverstaan, verminkingen, vertragingen of niet behoorlijk overkomen van bestellingen en mededelingen ten gevolge van het gebruik van internet of enig ander elektronisch communicatiemiddel in het verkeer tussen Youfone en de Klant, is Youfone niet aansprakelijk behoudens opzet of grove nalatigheid zijdens Youfone.
7. De Klant staat ervoor in dat hij of zij in verband met de Overeenkomst alle door Youfone gevraagde informatie volledig en naar waarheid heeft verstrekt en dat hij of zij gebruik heeft gemaakt van een geldig en op hem of haar betrekking hebbend wettig legitimatiebewijs (geldig paspoort, geldig rijbewijs of geldige Europese identiteitskaart). Bij een aanvraag namens een rechtspersoon dient de vertegenwoordiger zich te identificeren en zijn of haar vertegenwoordigingsbevoegdheid aan te tonen, waar mogelijk door middel van een recent uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel of een vergelijkbare buitenlandse instantie. Youfone kan bij aanvragen van een rechtspersoon de vertegenwoordiger in privé laten meetekenen voor de nakoming van de verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst.
8. Youfone behoudt het recht voor nadere eisen te stellen aan de totstandkoming van de Overeenkomst. Youfone behoudt tevens het recht voor een ingevulde Overeenkomst niet te verwerken, indien een redelijk vermoeden bestaat dat de Klant de Overeenkomst niet naar behoren zal of kan nakomen. Als een redelijk vermoeden worden in ieder geval omstandigheden aangemerkt die aanleiding geven de kredietwaardigheid van de Klant in twijfel te trekken of duiden op slecht betalingsgedrag van de Klant jegens Youfone of derden, dit ter beoordeling van Youfone. Ingeval één Klant meer dan vijf Overeenkomsten afsluit, zal deze desgevraagd medewerking verlenen aan het verstrekken van nadere informatie. Youfone heeft te allen tijde het recht een 'credit check' uit te voeren om de kredietwaardigheid van de Klant na te gaan. Deze beperkingen laten de betalingsverplichting van de Klant uit hoofde van de tot stand gekomen Overeenkomst onverlet.

9. Youfone mag een aanvraag te allen tijde afwijzen en kan dit onder meer doen, indien:
  - Youfone gereede twijfel heeft of informatie heeft over geringe kredietwaardigheid van of slecht betalingsgedrag van de aanvrager jegens Youfone of derden. Youfone mag zich hierover laten informeren door derden.
  - aanvrager is opgenomen in een bestand zoals van Stichting Preventel;
  - aanvrager handelingsonbekwaam of beschikkingsonbevoegd
  - aanvrager niet aan de door Youfone gestelde eisen voldoet, waaronder identificatie en verstrekking van benodigde gegevens voor het aangaan van een Overeenkomst.

#### Artikel 4 Duur van de Overeenkomst en beëindiging

1. De Overeenkomst wordt door de Klant aangegaan voor een bij het desbetreffende type Aanbod minimumduur zoals aangegeven op de Overeenkomst. Na de initiële duur wordt de Overeenkomst voortgezet voor onbepaalde tijd, tenzij de Klant heeft opgezegd waarbij de Klant de opzegtermijn in de aanvullende voorwaarden in acht heeft genomen. De precieze voorwaarden kunnen per abonnement verschillen en worden vermeld in de aanvullende voorwaarden.
2. De Klant kan de Overeenkomst schriftelijk of elektronisch opzeggen op de wijze die Youfone op haar Website bekend maakt.
3. Aan het annuleren van een Porteringsaanvraag zijn kosten verbonden.
4. Indien de Klant de SIM-kaart niet binnen 30 dagen na verzending heeft geactiveerd, dan kan Youfone de Klant de maandelijkse abonnementskosten factureren gedurende de gehele contractperiode conform Overeenkomst.
5. Partijen kunnen een Overeenkomst te allen tijde ontbinden met behoud van recht op schadevergoeding, indien de andere partij in de nakoming van één of meer van de overeengekomen verplichtingen tekortschiet en in verzuim verkeert.
6. Youfone is gerechtigd de Overeenkomst zonder ingebrekestelling of tussenkomst van de rechter, alsmede zonder schadeplichtigheid jegens de Klant, te ontbinden c.q. te beëindigen in het geval: (a) nakoming door de Klant blijvend onmogelijk is; (b) van de aanvraag of van toepassing verklaring van een faillissement dan wel een andere vorm van insolventie, schuldsanering, dan wel ondercuratelestelling van de Klant; (c) de Klant de incassomachtiging als bedoeld in artikel 8.4 zonder instemming van Youfone intrekt; (d) een of meer van de in rekening gebrachte kosten voor Diensten en/of Content van derden, waaronder SMS diensten, Contentdiensten en/of overige (mobiele) diensten - niet worden betaald; (e) de Klant niet voldoet aan één of meer verplichtingen uit de Overeenkomst; (f) van beëindiging, intrekking of wijziging van de vergunningen, al dan niet van derden, op basis waarvan Youfone haar (Aanvullende) Diensten aanbiedt; (g) technische of bedrijfseconomische redenen daartoe noodzakelijk; (h) de Klant de (Aanvullende) Dienst in strijd met artikel C.9 van de Aanvullende Voorwaarden gebruikt voor commerciële, zakelijke of bedrijfsmatige doeleinden.
7. In het geval van ontbinding doordat de Klant niet voldoet aan één of meer verplichtingen uit de Overeenkomst, komen de aanspraken van de Klant jegens Youfone en het eventuele resterende opgebouwde beltegoed te vervallen. De Klant kan door Youfone aansprakelijk worden gesteld voor alle schade, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, het vaste periodieke gedeelte van de Gebruikskosten uit hoofde van de Overeenkomst voor de resterende duur van de minimale contractperiode, vastgesteld conform de geldende wet- en regelgeving. Dit houdt in dat in geval van wanbetaling Youfone ten hoogste vijftig procent van het totaal van de resterende abonnementstermijnen bij de klant in rekening brengt, tenzij op grond van feiten en omstandigheden een hogere schadevergoeding gerechtvaardigd is. Deze kosten zal Youfone toevoegen aan het dossier en zijn direct opeisbaar.
8. In geval van wanbetaling brengt de provider ten hoogste vijftig procent van het totaal van de resterende abonnementstermijnen bij de klant in rekening, tenzij op grond van feiten en omstandigheden een hogere schadevergoeding gerechtvaardigd is.
9. Het retourneren of het niet ontvangen van een niet in gebruik genomen kaart wordt niet erkend als annulering of opzegging van het contract. Ontbinding is slechts mogelijk op grond van de bepalingen in artikel 3.4.

#### Artikel 5 Aanvullende Diensten

1. Contractant kan bij het sluiten van de Overeenkomst of op een later tijdstip een Aanvullende Dienst aansluiten waarop Aanvullende of Bijzondere Voorwaarden van toepassing kunnen zijn.
2. Een Aanvullende Dienst kan slechts worden afgenomen indien de Klant beschikt over de voor de desbetreffende Aanvullende Dienst vereiste Youfone Aansluiting.
3. Voor de Aanvullende Dienst worden kosten in rekening gebracht. Actuele tarieven zijn onder meer opvraagbaar bij de klantenservice van Youfone en de website van Youfone. Youfone brengt kosten in rekening voor bellen naar de klantenservice van Youfone, tenzij expliciet schriftelijk anders is

aangegeven.

4. De Klant kan gedurende de eerste maanden van de Overeenkomst geen gebruik maken van Premium Diensten.

#### Artikel 6 Onderhoud

1. Youfone kan de technische eigenschappen van de Diensten en/of het netwerk en/of de roaming in andere landen wijzigen. De klant kan gebruik maken van het aangegeven netwerk met inachtneming van de gebruiksmogelijkheden, kwaliteitskenmerken en voorschriften die in de desbetreffende landen gelden.
2. Youfone kan ten behoeve van onderhoud of instandhouding, het netwerk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen. Youfone zal een eventuele onderbreking van de Diensten tijdig en van tevoren bekendmaken, tenzij het gaat om een korte of beperkte onderbreking waarbij een algemene of bijzondere bekendmaking van Youfone niet kan worden verlangd.
3. In geval van beëindiging, intrekking of wijziging van de door Youfone benodigde vergunningen terzake de Diensten of het netwerk, of indien technische of bedrijfseconomische redenen daartoe noodzakelijk is Youfone gerechtigd de Diensten te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.
4. Eventuele storingen zullen zo spoedig mogelijk door Youfone worden onderzocht, waarbij Youfone zich zal inspannen om de storing zo spoedig mogelijk te verhelpen.
5. De kosten van storingsonderzoek en herstel komen voor rekening van Youfone. Deze kosten komen voor rekening van de Klant indien uit het onderzoek blijkt, dat de storing zich bevindt in de apparatuur die de Klant gebruikt, dan wel het gevolg is van een handelen door de Klant in strijd met hetgeen is overeengekomen.

#### Artikel 7 Tarieven

1. De tarieven voor de geleverde Diensten zijn aan Youfone verschuldigd volgens het van toepassing zijnde Tarievenoverzicht. De te betalen tarieven worden met BTW en andere van overheidswege opgelegde heffingen verhoogd, tenzij anders vermeld.
2. Het actuele Tarievenoverzicht wordt door Youfone bekend gemaakt via de Website en is tevens opvraagbaar via de klantenservice en bij verkooppunten van Youfone.
3. Youfone heeft het recht tarieven eenzijdig te wijzigen. Indien dit op grond van de toepasselijke wettelijke bepalingen vereist is, zal Youfone de Klant voorafgaande aan de inwerkingtreding van de wijziging informeren en indien van toepassing de Klant wijzen op het recht (het relevante deel van) de Overeenkomst op te zeggen met ingang van de datum van inwerkingtreding van de wijziging.
4. De opzegging dient uiterlijk voor de inwerkingtreding van de wijziging door Youfone ontvangen te zijn. De opzeggingsformaliteiten in de zin van artikel 4.3 en 4.4 zijn van toepassing.
5. In geval van opzegging zijn partijen elkaar daardoor geen andere vergoeding of compensatie verschuldigd, dan de op dat moment openstaande betalingsverplichtingen.
6. Indien (tijdelijk) gebruik wordt gemaakt van een netwerk van een andere aanbieder van elektronische communicatiediensten, hetgeen voornamelijk buiten Nederland zal plaatsvinden, dan zal de klant alle (bijzondere) kosten en toeslagen, die daarmee gepaard gaan, aan Youfone verschuldigd zijn. Hiertoe behoren ook de kosten van het accepteren of automatisch doorverbinden van een oproep, terwijl de Klant zich buiten het bereik van het Youfone Netwerk bevindt.

#### Artikel 8 Betaling

1. De Klant is de door hem afgenomen (Aanvullende) Diensten Gebruikskosten verschuldigd. Voor de vaststelling van het variabele deel van de Gebruikskosten is de administratie van Youfone bindend, tenzij de Klant aantoonbaar dat deze gegevens niet juist zijn. Het variabele deel van de Gebruikskosten wordt gefactureerd op basis van het geldende Tarievenoverzicht. Alle tarieven zijn verschuldigd vanaf het moment van aangaan van een Overeenkomst.
2. Youfone is gerechtigd de kosten te incasseren voor de dienstverlening van derden voor SMS diensten, Contentdiensten en/of overige (mobiele) diensten welke door de Klant zijn afgenomen. De Klant stemt ermee in dat deze Gebruikskosten door Youfone op haar facturen in rekening worden gebracht.
3. Youfone heeft het recht om het vaste periodieke deel van de Gebruikskosten die de Klant onder deze Overeenkomst verschuldigd is, vooruit en periodiek te factureren. In bijzondere omstandigheden (waaronder vermoed oneigenlijk gebruik) is Youfone gerechtigd tussentijds te factureren. De Klant zal de factuur betalen binnen de op de factuur aangegeven termijn.
4. Youfone stelt de factuur kosteloos elektronisch beschikbaar. Youfone verstuurt geen papieren

facturen.

5. De Klant verleent Youfone voor iedere aansluiting een machtiging tot automatische incasso en staat in voor het kunnen incasseren door Youfone.
6. Betaling zal altijd moeten plaatsvinden op de datum van de automatische incasso. Het moment waarop Youfone de betaling ontvangt, geldt als betalingsmoment. Als het verschuldigde bedrag om welke reden dan ook niet kan worden afgeschreven of het bedrag wordt gestorneerd brengt Youfone de Klant daarvan op de hoogte, waarna de Klant verplicht is de betalingsinstructies van Youfone op te volgen. Indien de Klant deze instructies niet opvolgt is Youfone gerechtigd de (Aanvullende) Dienst(en) op te schorten conform artikel 9.1 van deze voorwaarden.
7. Als de Klant na ontvangst van de eerste betalingsherinnering niet binnen de daarin gestelde termijn zoals omschreven in artikel 13.3 van deze voorwaarden overgaat tot betaling, is de Klant van rechtswege en zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Youfone is gerechtigd om vanaf het moment van verzuim de wettelijke rente in rekening te brengen. Tevens is Youfone gerechtigd om, na aanzegging hiervan, incassokosten bij de Klant in rekening te brengen conform Nederlandse wetgeving, met een minimum van € 40,-. Tevens is de Klant aansprakelijk voor alle door Youfone te maken gerechtelijke kosten (inclusief kosten voor juridische bijstand) die verband houdende met de incasso van achterstallige betalingen. Voorts heeft Youfone dan het recht over te gaan tot het opschorten van de (Aanvullende) Dienst(en). Youfone is gerechtigd alle uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen, waaronder de incasso van (achterstallige) betalingen, (deels) over te dragen aan een andere partij.
8. Bezwaren tegen in rekening gebrachte bedragen moeten binnen veertien dagen na de datum van de factuur schriftelijk kenbaar worden gemaakt aan Youfone, afdeling Klantenservice, Postbus 23441, 3001 KK Rotterdam. Youfone zal geen beroep op overschrijding van deze termijn doen, indien de bezwaren redelijkerwijs niet binnen deze termijn kenbaar konden zijn. Het indienen van een bezwaar zal de betalingsverplichting voor geleverde Diensten niet opschorten. Verrekening van onverschuldigd betaalde bedragen of opschorting van betaling is alleen mogelijk met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Youfone.
9. Youfone mag de (administratie)kosten van onderzoek wegens de bezwaren op een factuur in rekening brengen, indien de klant bij herhaling ten onrechte bezwaren heeft ingediend tegen facturen en de klant desondanks de bezwaren handhaaft.

#### Artikel 9 Niet-tijdige betaling

1. Youfone mag tot tijdelijke opschorting van het leveren van Diensten of definitieve buitengebruikstelling van de Aansluiting en ontbinding van een Overeenkomst overgaan, nadat Youfone de Klant een herinnering heeft toegezonden en ondanks de daarin nader genoemde termijn, zoals nader omschreven in artikel 13.3 van deze voorwaarden, niet aan de betalingsverplichting of andere aanwijzing is voldaan.
2. In het geval van bewuste weigering van betaling is Youfone gerechtigd de Aansluiting direct buitengebruik te stellen totdat de openstaande vorderingen zijn voldaan.
3. Als factuuradres geldt het door de Klant aan Youfone bij de aanvraag verstrekte adres- en woonplaatsgegevens dan wel een door de Klant verstrekt e-mailadres. De Klant kan het factuuradres wijzigen door het indienen van een schriftelijk verzoek daartoe aan: Youfone, afdeling Debiteuren, Postbus 23441, 3001 KK Rotterdam, of door het versturen van de gegevens via het contactformulier op de Website.

#### Artikel 10 Zekerheidstelling

1. Youfone mag te allen tijde, gelet op haar bekende feiten en omstandigheden om haar moverende redenen, daaronder begrepen een (tijdelijk) bovengemiddeld gebruik van de Aansluiting door Klant, verzoeken dat binnen een door haar gestelde termijn vooruitbetaling of (aanvullende) zekerheid in de vorm van een voorschot of borgsom wordt verstrekt.
2. Youfone is, in geval een Klant bovengemiddelde hoge bedragen over gebruiksfhankelijke vergoedingen verschuldigd wordt, ook gerechtigd om over te gaan tot blokkering van de Dienst of bestemmingen waarvoor bovengemiddelde tarieven gelden, totdat de Klant tot betaling is overgegaan of zekerheid heeft gesteld. Waar dat in redelijkheid mogelijk is zal Youfone de Klant hierover voorafgaand informeren.
3. Youfone zal geen rente verschuldigd zijn over dit voorschotbedrag.
4. De omvang van de in artikel 10.1 bedoelde vooruitbetaling of te verstrekken zekerheid zal een bedrag mogen betreffen van hetgeen de Klant in redelijkheid gedurende zes maanden in totaal verschuldigd zal worden.
5. Een verstrekte borgsom kan nadat zich gedurende een aaneengesloten periode van zes maanden geen betalingsproblemen hebben voorgedaan door de Klant worden teruggevorderd door middel van een schriftelijk verzoek daartoe aan: Youfone, afdeling Debiteuren, Postbus 23441, 3001 KK Rotterdam.



## Artikel 11 SIM-kaart

1. Youfone stelt aan de Klant per Aansluiting eenmalig één SIM-kaart ter beschikking, tenzij anders overeengekomen, alsmede de daarbij behorende beveiligingscodes (zoals de zogenaamde PIN- en PUK-code).
2. De SIM-kaart blijft te allen tijde eigendom van Youfone.
3. De Klant dient de SIM-kaart en eventueel verstrekte toegangscode zorgvuldig te beschermen tegen verlies, misbruik/onbevoegd gebruik, diefstal en beschadiging. Ter voorkoming van onbevoegd gebruik adviseert Youfone de klant de beveiligingscodes zoveel mogelijk geheim te houden, gescheiden te bewaren en verstandig te gebruiken.
4. Indien de SIM-kaart verloren is gegaan door verlies, diefstal of beschadiging, of indien de Klant het vermoeden heeft van misbruik/onbevoegd gebruik van de SIM-kaart of een toegangscode, dan dient de Klant Youfone om een onmiddellijke blokkering van de SIM-kaart en/of de toegangscode te verzoeken. Youfone stelt het gebruik van de SIM-kaart na een dergelijk verzoek terstond buiten werking, tenzij Youfone gereede twijfel heeft dat van deze mogelijkheid tot blokkeren misbruik wordt gemaakt.
5. Alle kosten van (onbevoegd) gebruik van de SIM-kaart, de Aansluiting en/of de Diensten komen geheel voor rekening en risico van de Klant tot het moment van melding aan Youfone en blokkering op de wijze genoemd in artikel 11.4.
6. De kosten voor deblokking of het verstrekken van een nieuwe SIM-kaart zijn door de Klant verschuldigd.
7. Youfone is gerechtigd SIM-kaart instellingen (op afstand) te wijzigen.

## Artikel 12 Nummer en nummerbehoud

1. Youfone stelt aan de Klant voor het gebruik van de Aansluiting één of meer nummers ter beschikking.
2. Indien de Klant reeds één of meer nummers in gebruik heeft, kan hij of zij alleen bij het aangaan van een Overeenkomst een verzoek tot nummerbehoud bij Youfone indienen. Youfone zal het verzoek inwilligen, indien en zodra de (oude) overeenkomst met een aanbieder van mobiele telecommunicatiediensten kan worden beëindigd en die aanbieder aan nummerbehoud meewerkt.
3. De Klant zal ter uitvoering van een verzoek tot nummerbehoud de aanwijzingen van Youfone opvolgen. Youfone mag een eenmalige vergoeding in rekening brengen voor het effectueren van het verzoek tot nummerbehoud.
4. Youfone is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor het welslagen van aangevraagd Nummerbehoud.

## Artikel 13 Buitengebruikstelling

1. Youfone is gerechtigd de aansluiting tijdelijk buiten gebruik te stellen, indien de Klant een verplichting uit hoofde van de Overeenkomst of een Aanvullende dienst niet nakomt, zich niet houdt aan de eisen die aan een redelijk gebruik kunnen worden gesteld of de Klant anderszins dusdanig de belangen van Youfone schaadt, dat van Youfone in redelijkheid niet kan worden verlangd dat de Aansluiting in werking wordt gehouden.
2. De buitengebruikstelling vindt plaats zonder dat de klant aanspraak kan maken op enige vergoeding. De buitengebruikstelling eindigt, behoudens bijzondere omstandigheden, indien de Klant binnen een door Youfone gestelde redelijke termijn zijn verplichtingen alsnog is nagekomen. Voor de indienststelling zijn deblokkeerkosten verschuldigd.
3. Indien Youfone vaststelt dat de Klant binnen een periode van 15 dagen nadat het schriftelijke verzoek hiertoe van Youfone aan de Klant is bezorgd, zijn verplichtingen niet is nagekomen, kan Youfone de Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen waarbij de mogelijke aanspraken van de Klant jegens Youfone komen te vervallen.
4. Als er sprake is van mogelijk misbruik of buitengewoon gebruik van een SIM-kaart, mag Youfone de Aansluiting zonder voorafgaande waarschuwing stopzetten.
5. Indien de kredietwaardigheid van een klant minder wordt of is dan deze in eerste instantie bij het afsluiten van de overeenkomst was, dan heeft Youfone het recht om de dienstverlening per direct op te schorten en/ of de openstaande vordering(en) en de verbruikskosten tot het moment van constatering direct opeisbaar te maken. Een eventueel voorschot op de rekening is terstond opeisbaar en zal geïnd worden op het bij Youfone bekende bankrekening nummer.

## Artikel 14 Bescherming Persoonsgegevens

1. Youfone verwerkt Persoonsgegevens en of Bedrijfsgegevens, waaronder Verkeersgegevens, voor de doeleinden: facturatie, debiteurenadministratie, betalingen voor interconnectie en bijzondere toegang,

klachtenafhandeling en geschillenbeslechting, verkeersbeheer, informatie aan de Klant over de eigen Verkeersgegevens, informatie aan alarmdiensten, risicoanalyses, het deelnemen aan waarschuwingssystemen binnen en buiten de branche en de voorkoming, opsporing en bestrijding van fraude of onregelmatigheden. Met uitzondering van Verkeersgegevens worden Persoonsgegevens ook verwerkt voor marktonderzoek en verkoopactiviteiten met betrekking tot de Diensten en andere diensten van Youfone en/of diensten van derden die te maken hebben met de Diensten.

2. De Klant heeft een inzage- en correctierecht met betrekking tot de over hem of haar opgenomen Persoonsgegevens. Daarnaast heeft de Klant de mogelijkheid bezwaar te maken bij de Youfone klantenservice tegen nader aan te geven verwerkingen. Youfone is gerechtigd hiervoor kosten in rekening te brengen indien de onjuiste gegevensverwerking haar niet kan worden verweten.
3. Youfone verstrekt slechts gegevens aan derden indien wettelijke voorschriften daartoe verplichten, op grond van dringende en gewichtige redenen, voor zover de persoonlijke levenssfeer van de Klant daarmee niet onevenredig wordt geschaad en voor het verlenen van service door de Youfone klantenservice.
4. Youfone mag een bestand aanleggen met Persoonsgegevens van klanten die niet aan hun (betalings)verplichtingen hebben voldaan en van wie de aansluiting is afgesloten overeenkomstig artikel (betalingswijze). Dit bestand is bestemd voor gebruik door Youfone en andere aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten in het kader van de acceptatie van aanvragen voor elektronische communicatiediensten.
5. Door de aanvaarding van de algemene voorwaarden verleent de klant ondubbelzinnig toestemming voor het verwerken van zijn of haar persoonsgegevens.
6. De Persoons- en Verkeersgegevens worden niet langer gebruikt dan noodzakelijk voor de verwezenlijking van de onder lid 1 genoemde doeleinden.
7. Youfone zal de redelijkerwijs van haar te vergen maatregelen treffen om de Persoonsgegevens tegen verlies of onrechtmatige verwerking te beschermen.
8. Bij klantcontact kan opname van gesprekken plaatsvinden.
9. Het van toepassing zijnde privacy statement is gepubliceerd op de Website van Youfone.

#### Artikel 15 Toepasselijk recht

1. Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing ook indien de overeenkomst geheel of gedeeltelijk in het buitenland wordt uitgevoerd.
2. Indien een geschil aan een rechterlijk college wordt voorgelegd, is de rechter van de rechtbank te Rotterdam bij uitsluiting bevoegd om in eerste instantie van het geschil kennis te nemen.

#### Artikel 16 Aansprakelijkheid Youfone

1. Youfone is in het kader van de totstandkoming of uitvoering van Overeenkomsten en/of Diensten waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn niet aansprakelijk, tenzij in dit artikel 16 anders is bepaald.
2. Youfone is uitsluitend aansprakelijk voor schade die door een haar toerekenbare tekortkoming is ontstaan in de navolgende gevallen en tot ten hoogste de daarbij aangegeven bedragen:
  - 2.1 Schade als gevolg van dood of lichamelijk letsel tot ten hoogste een bedrag van 100.000, - euro per gebeurtenis en een maximum van 5.000, - euro per benadeelde;
  - 2.2 een handelen in strijd met artikelen 273c, 273d en 273e van het Wetboek van Strafrecht, tot een maximum van 100.000, - euro per gebeurtenis en een maximum ad 5.000, - euro per benadeelde; Schade als gevolg van handelen in strijd met de artikelen 273c, 273d en 273e van het Wetboek van Strafrecht tot ten hoogste een bedrag van 100.000, - euro per gebeurtenis en een maximum ad 5.000, - euro per benadeelde;
  - 2.3 indien het schade betreft als gevolg van beschadiging van zaken van de Klant, die is ontstaan bij werkzaamheden die verband houden met het uitvoeren van een Overeenkomst, tot een maximum van 100 euro per gebeurtenis en een maximum van 50 euro per benadeelde;
  - 2.4 Directe schade als gevolg van het niet of niet juist verstrekken van gegevens betreffende aansluitingen of het onzorgvuldig beheren of verwerken van die gegevens, alsmede schade als gevolg van administratieve verrichtingen met betrekking tot die gegevens, tot ten hoogste een bedrag van € 50, - per Aansluiting, en per gebeurtenis tot een maximum van 100, -;
  - 2.5 Directe schade als gevolg van het zonder rechtsgrond actief buiten gebruik stellen van een Aansluiting, tot ten hoogste een bedrag van 50, - euro per Aansluiting, en per gebeurtenis tot een maximum van 200, - euro.
3. Indien als gevolg van een gebeurtenis genoemd in of artikel 16.2 meer dan één vordering ontstaat en de gezamenlijke vorderingen de in datzelfde lid gestelde maxima overschrijden, is Youfone slechts verplicht de vorderingen naar evenredigheid te voldoen.
4. Tekortkomingen van andere aanbieders van netwerken en diensten waarmee de Diensten van Youfone direct of indirect zijn verbonden zijn niet aan Youfone toerekenbaar.

5. Youfone is voor zover het internationaal telecommunicatieverkeer betreft alleen aansprakelijk volgens de bepalingen van het Internationale Telecommunicatieverdrag en de daarbij behorende bijlagen en reglementen. Verder is Youfone alleen aansprakelijk volgens de bepalingen van verdragen of besluiten van volkenrechtelijke organisaties, die betrekking hebben op internationaal telecommunicatieverkeer en die voor Nederland bindend zijn.
6. Youfone kan zich niet beroepen op de beperking van aansprakelijkheid als bedoeld in dit artikel indien de schade met opzet of grove nalatigheid en met de wetenschap dat die schade daaruit zou ontstaan, door Youfone is veroorzaakt.
7. Youfone is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst en gemiste besparingen.
8. De aansprakelijkheid is steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in een voorkomend geval.
9. De Klant dient schade zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na het ontstaan daarvan schriftelijk aan Youfone te hebben gemeld. Schade die niet binnen die termijn is gemeld bij Youfone komt niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij de klant aannemelijk maakt dat een tijdig schriftelijke reactie in redelijkheid niet van hem kon worden verwacht.

#### Artikel 17 Aansprakelijkheid Klant

1. De Klant is aansprakelijk voor de schade die Youfone lijdt als gevolg van een handelen of nalaten van de Klant in strijd met de Algemene Voorwaarden.
2. De klant vrijwaart Youfone tegen aanspraken van derden op vergoeding van schade die deze derden op enigerlei wijze op Youfone zouden kunnen verhalen, voor zover deze aanspraak gegrond is op het gebruik dat door de Klant is gemaakt van zijn of haar Aansluiting, voor wat de inhoud van door hem of haar over de Aansluiting verzonden informatie betreft.
3. Klanten van Youfone zullen in overeenstemming met de wet en terzake geldende regelingen handelen wanneer zij gebruik maken van de diensten, waaronder onder meer Telecommunicatie wet en Wet Bescherming Persoonsgegevens.
4. Klanten mogen slechts op normale wijze gebruik maken van de Diensten. Normaal gebruik houdt in gebruik geïnitieerd vanuit een mobiel toestel. Ieder ander gebruik zoals onder andere het gebruik van SIM box of GSM box, of het langdurig openstaan van een verbinding, en /of het gebruik van automatische oproepsystemen is verboden.
5. Klanten mogen andere Klanten niet hinderen en op geen enkele wijze schade door overbelasting of anderszins veroorzaken aan het Netwerk.
6. De Klant staat in voor het gebruik van een dienst in of vanuit andere landen in overeenstemming met de aldaar toepasselijke wet- en regelgeving.
7. Indien en voor zover kenbaar is gemaakt dat het niet is toegestaan bepaalde diensten, of ontvangen dan wel opgeslagen berichten of informatie, door te sturen naar derden of anderszins te verspreiden, zal de Klant zich hiervan onthouden.
8. Ingeval van gebruik van de dienst Data en/ of internetgebruik staat de klant er bovendien voor in dat deze geen handelingen verricht of nalaat waarvan hij weet of redelijkerwijs had moeten weten dat dit zou leiden tot een inhoud of openbaarmaking van een bericht of informatie, dan wel gebruik van data en/ of internet, welke strafbaar of jegens derden onrechtmatig is. Daartoe is de Klant verplicht in ieder geval de onderstaande voorschriften in acht te nemen:
  - 8.1 De Klant zal geen virussen verspreiden of toegangsprivileges misbruiken.
  - 8.2 De Klant zal geen beveiligingen doorbreken of opzettelijk apparaten, die direct of indirect aan het Youfone netwerk zijn gekoppeld, doen stagneren noch enige poging daartoe doen.
  - 8.3 De Klant zal geen gegevens van een derde zonder diens toestemming veranderen of onbruikbaar maken, noch gegevens aan gegevens van een derde toevoegen zonder toestemming van deze derde.
  - 8.4 De Klant zal zich niet (misleidend) uitgeven voor een ander, bijvoorbeeld door gebruik te maken van een adres, waarmee hij zich kenbaar maakt als afzender van een bepaald bericht van een derde zonder diens toestemming.
  - 8.5 De Klant zal niet ongevraagd grote hoeveelheden berichten met dezelfde of vergelijkbare inhoud sturen of grote hoeveelheden informatie met dezelfde of vergelijkbare inhoud openbaar maken.
9. In gevallen als hierboven beschreven alsmede wanneer Youfone op basis van bijvoorbeeld het verkeersvolume het vermoeden heeft dat er gebruik gemaakt wordt van SIM –en of GSM boxen, en/of ander dan normaal gebruik, is zij gerechtigd deze Aansluitingen per direct en zonder voorafgaande waarschuwing te deactiveren, dit laat onverlet het recht van Youfone om de diensten overeenkomstig artikel 13 op te schorten.
10. De klant is en blijft verantwoordelijk voor het toepassen van de juiste instellingen van zijn toestel. Elke wijziging van toestelinstellingen is voor eigen risico en verantwoording van de klant.

#### Artikel 18 Youfone Klachtencommissie

1. Indien de Klant een klacht heeft omdat zijn schriftelijke klacht niet tijdig wordt behandeld, of indien de Klant bezwaar wil aantekenen tegen een beslissing van Youfone, kan de Klant dit indienen door een brief te sturen naar Youfone t.a.v. Klachtencommissie, Postbus 23441, 3001 KK Rotterdam. Deze afdeling zal binnen een redelijk termijn op het bezwaar inhoudelijk reageren. Een beroep op de Youfone Klachtencommissie laat onverlet een beroep op de rechten voortvloeiend uit artikel 19.

#### Artikel 19 Reclames, Klachten en Geschillen

2. De Klant dient reclames ten aanzien van direct waarneembare gebreken in/aan de levering van producten en (Aanvullende) Diensten bij voorkeur binnen 8 dagen, maar in ieder geval binnen bekwame tijd na ontdekking van het gebrek bij Youfone te melden, met dien verstande dat een melding binnen een termijn van twee maanden in ieder geval als tijdig wordt beschouwd.
3. Geschillen tussen Klant en Youfone over de totstandkoming of de uitvoering van de Overeenkomst met betrekking tot door Youfone te leveren of geleverde diensten, kunnen zowel door de Klant als door Youfone worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Telecommunicatie, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag.
4. Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Klant zijn klacht eerst schriftelijk aan Youfone heeft voorgelegd.
5. Youfone zal hierop binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk inhoudelijk reageren, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval zal aan de Klant binnen die termijn schriftelijk kenbaar worden gemaakt wanneer de inhoudelijke reactie uiterlijk aan hem wordt meegedeeld.
6. Binnen 12 maanden na ontvangst van de inhoudelijke reactie van Youfone, dan wel binnen 12 maanden na het verstrijken van de datum waarop volgens het bepaalde in het tweede lid had moeten worden gereageerd, kan de Klant het geschil ter beoordeling aan de Geschillencommissie voorleggen.
7. Wanneer de Klant een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is Youfone aan deze keuze gebonden. Indien Youfone dit wil doen, moet hij de Klant schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Youfone dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
8. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

Versie 2017.03, gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Rotterdam.

## **Aanvullende Voorwaarden voor alle Youfone abonnementen**

- A. Algemene informatie over alle Youfone Abonnementen
- B. Duur van de Overeenkomst en beëindiging
- C. Gebruik van de Dienst
- D. Facturatie, betaling en disputen
- E. Zekerheidstellingen
- F. Aanvullende voorwaarden voor het verbruik bij Youfone
- G. Aanvullende voorwaarden voor de abonnementen Youfone Eindeloos, Youfone Buitenland en Zakelijk

### **A. Algemene informatie over alle Youfone Abonnementen**

1. Youfone producten zijn beschikbaar voor de zakelijke en de consumenten markt.
2. Een abonnement bestaat altijd uit een hoofdabonnement, een hoofdabonnement bevat minuten die vooraf (Belbundel) of achteraf (Youfone Eindeloos of Youfone Zakelijk Vast) worden afgerekend.
3. Indien gewenst kunnen de hoofdabbonementen met additionele abonnementen worden uitgebreid.
4. Overstappen van een Zakelijk abonnement naar een Consumenten abonnement en omgekeerd is niet mogelijk tenzij goedgekeurd door Youfone. Youfone behoudt zich de mogelijkheid om extra informatie op te vragen en / of het verzoek te weigeren.
5. Wijzigingen in Hoofdabbonementen en Additionele Abonnementen gaan in op de 1ste van de komende maand nadat een bevestiging hiervan door Youfone aan de klant is verstuurd.
6. Alle niet verbruikte minuten, SMS en MB in bovengenoemde hoofd- en additionele bundels vervallen aan het einde van iedere maand.
7. Op de eerste van elke maand ontvangt u altijd een nieuw tegoed in uw (bel, sms en /of data) bundel.
8. Bij het activeren van een bundel gedurende de maand ontvangt u het tegoed pro rata, deze mogelijkheid geldt alleen bij het afsluiten van een nieuw hoofdabonnement. Bij activatie van een 250 Bundel ontvangt u dus 125 minuten indien dit abonnement op de 15de van de maand actief wordt.
9. Het wijzigen van een hoofdabonnement of additioneel abonnement naar een abonnement met een lager maandbedrag, minder eenheden (minuten, SMS of MB), en / of een kortere looptijd is niet mogelijk binnen de contractduur.
10. Wijzigingen van Hoofdabbonementen en Additionele Abonnementen Zakelijke Abonnementen
  - a. Het wijzigen van een hoofdabonnement of additioneel abonnementen naar een lager maandbedrag (uitgaande van het standaardtarief) is niet mogelijk.
  - b. Na het toevoegen van de additionele modules Onderling bellen, Data Internationaal Module, Bellen naar het Buitenland, Bellen in Europa, Bellen Wereldwijd, Split Billing en 24 uren Service desk, kunnen deze niet meer verwijderd worden. De overige additionele abonnementen kunnen elke maand toegevoegd of verwijderd worden.
11. Het wijzigen van de looptijd van een hoofdabonnement is niet mogelijk. De looptijd van een additioneel abonnement is gekoppeld aan de looptijd van het hoofdabonnement tenzij anders overeengekomen. Indien de Overeenkomst wordt beëindigd word(t)en de Aanvullende Dienst(en) gelijktijdig beëindigd.
12. Informatie over het data en bel plafond zijn beschikbaar op de website. De status van het plafond behoort tot de verantwoordelijkheid van de klant.

### **B. Duur van de Overeenkomst en beëindiging**

1. De Klant, wanneer deze een natuurlijk persoon is, kan de Overeenkomst schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van één (1) maand. De opzegging kan maximaal twee (2) maanden voor het aflopen van het contract door Youfone worden verwerkt. Eerdere opzegging tijdens de minimumduur is niet mogelijk tenzij in de wet, de Overeenkomst of anderszins door Youfone uitdrukkelijk anders wordt bepaald.
2. De Klant, wanneer deze een rechtspersoon is, kan de Overeenkomst schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van drie (3) maanden. De opzegging kan maximaal vier maanden voor het aflopen van het contract door Youfone worden verwerkt. Eerdere opzegging tijdens de minimumduur is niet mogelijk tenzij in de wet, deze Overeenkomst of anderszins door Youfone uitdrukkelijk anders wordt bepaald. Voor rechtspersonen (bedrijven, stichtingen etc.) wordt bij het niet tijdig opzeggen van de overeenkomst deze stilzwijgend met twaalf (12) maanden verlengd.
3. Het voortijdig beëindigen van de overeenkomst is mogelijk:
  - a. Natuurlijk persoon (consumenten abonnementen): aantal resterende maanden looptijd overeenkomst \* de abonnementskosten per maand + 25,00 verwerkingskosten per Aansluiting.
  - b. Rechtspersoon (zakelijke abonnementen): 50% van de gemiddelde factuurwaarde van de afgelopen drie maanden maal het aantal resterende maanden. Met een minimale afkoopwaarde van twee (2) maal de vaste maandelijksse abonnementskosten per af te kopen maand.

### **C. Gebruik van de Dienst**

1. De Klant houdt zich aan de eisen die een redelijk gebruik van de Dienst meebrengen.
2. Met uitzondering van het bepaalde in artikel C.8 ("Roaming") of voor zover anders overeengekomen in Aanvullende Voorwaarden, moet de elektronische communicatie beginnen op het Netwerk. Het is de Klant niet toegestaan om gebruik te maken van de Dienst indien het aangeboden elektronisch communicatie verkeer zijn oorsprong heeft op het vaste of mobiele openbare elektronische communicatie netwerk van een andere aanbieder dan Youfone.
3. De Klant mag het Randapparaat en/of de SIM-kaart niet zodanig gebruiken dat (a) sprake is van kunstgrepen, waaronder begrepen simboxen of automatische oproepsystemen, waardoor de Klant of een derde financieel voordeel behaalt, en/of (b) er aan Youfone en/of derden schade wordt toegebracht, en/of (c) de integriteit van het Netwerk in gevaar wordt gebracht en/of (d) er een onevenredige belasting van het Netwerk ontstaat.
4. Youfone behoudt zich het recht voor om de mogelijkheid om te bellen van en naar het buitenland, alsmede naar 090x-nummers bij aanvang van de dienstverlening buiten gebruik te stellen totdat de Klant de eerste twee rekeningen heeft voldaan.
5. De Klant is verantwoordelijk voor al het gebruik van zijn Aansluiting en de Gebruikskosten, ongeacht wie er gebruik maakt van de Aansluiting.
6. Voor bepaalde (Aanvullende) Diensten kan Youfone toegangscodes verstrekken. De Klant is verantwoordelijk voor het bewaren en beveiligen van deze toegangscodes en stelt de Klantenservice onmiddellijk op de hoogte bij onbevoegd gebruik. Bij (een vermoeden van) onbevoegd gebruik, is Youfone gerechtigd het gebruik van de toegangscodes direct op te schorten.
7. Het Netwerk werkt door middel van verspreiding van radiosignalen. Aangezien deze signalen kunnen worden gestoord door een externe bron en/of door atmosferische omstandigheden en afhankelijk zijn van de radiodekking en datacapaciteit van het Netwerk, kan de kwaliteit van een verbinding, de beschikbaarheid en/of doorvoersnelheid van de Dienst(en) niet overal en altijd worden gewaarborgd. Youfone is in dit opzicht dan ook niet aansprakelijk voor enige schade die hieruit voortvloeit.
8. Youfone kan wijzigingen aanbrengen wat betreft de landen en/of netwerken waarvandaan bellen en gebeld worden in het buitenland ("Roaming") mogelijk is. De Klant kan gebruik maken van het/de voor een bepaald land aangegeven netwerk(en), met inachtneming van de gebruiksmogelijkheden, kwaliteitskenmerken en voorschriften die voor het betreffende land of netwerk gelden. Youfone staat niet in voor de kwaliteit van het betreffende netwerk. De voor Roaming (ingaaend en uitgaand elektronisch communicatie verkeer) toepasselijke tarieven zijn beschikbaar bij de Klantenservice en op de Website.
9. Youfone behoudt zich het recht voor (Aanvullende) Diensten naar en in bepaalde landen uit te sluiten.
10. De (Aanvullende) Dienst is niet bedoeld voor commerciële, zakelijke of bedrijfsmatige doeleinden, zoals de uitoefening van beroep of bedrijf. Onverminderd hetgeen is bepaald in artikel 4.6 onder (h) handelt de Klant geheel voor eigen risico indien hij de (Aanvullende) Dienst hiervoor wel gebruikt.

### **D. Facturatie, betaling en disputen**

1. Youfone verstrekt maandelijks en kosteloos elektronisch een factuur die via MyYoufone te downloaden is. De factuur bestaat uit 3 delen in pdf. Een totaaloverzicht van het te betalen bedrag. Een specificatie naar kostensoort en een specificatie op belregelniveau. De bestanden blijven 6 maanden online beschikbaar in de MyYoufone omgeving.
2. Zakelijke klanten kunnen tegen meer betaling een specificatie in Excel ontvangen. Deze is op te vragen via de Accountmanager of bij de Klantenservice.
3. Voor het opvragen van facturen en specificaties per kostensoort nadat deze online niet meer beschikbaar zijn brengt Youfone 10 euro kosten in rekening (inclusief BTW) per aanvraag.
4. Voor de bepaling van de verschuldigde bedragen zijn de gegevens van Youfone beslissend, tenzij wordt aangetoond dat deze gegevens niet juist zijn. Youfone dient bij de vaststelling van deze gegevens zorgvuldigheid in acht te nemen die daarbij verlangd kan worden.
5. Indien een factuur niet correct is dient deze via de MyYoufone omgeving of via het vermelde telefoonnummer op de factuur in dispuut te worden gesteld. Indien de factuur inderdaad niet correct blijkt te zijn zal dit bedrag op de volgende factuur worden gecrediteerd.
6. Na buitengebruikstelling door een administratieve storning of weigering betaling wordt het actietarief aangepast naar het standaardtarief. Het nieuwe tarief wordt direct van kracht voor de resterende looptijd van de overeenkomst. Op het moment dat een betalingsachterstand in zijn geheel is ingelopen wordt het standaardtarief weer aangepast naar het actietarief.
7. Na buitengebruikstelling van uw telefoon worden deblokkeerkosten per aansluiting in rekening gebracht van € 24,99.

**E. Zekerheidstellingen**

1. Youfone mag te allen tijde, gelet op haar bekende feiten en omstandigheden om haar moverende redenen, daaronder begrepen een (tijdelijk) bovengemiddeld gebruik van de Aansluiting door Klant, verzoeken dat direct vooruitbetaling of (aanvullende) zekerheid in de vorm van een voorschot of borgsom wordt verstrekt. Deze wordt door de Klant betaald door middel van overboeking of IDEAL betaling. Youfone zal de Klant hierover informeren per SMS en/of e-mail.
2. Aanvullend op artikel E.1. kan Youfone ertoe besluiten de Aansluiting voor een zekere Dienst of alle Diensten te blokkeren totdat de vooruitbetaling zoals genoemd in punt E.1. is voldaan.
3. Youfone kan extra gegevens opvragen zoals kopie ID en kopie bankafschrift om de identiteit van de Klant te bepalen.

**F. Aanvullende voorwaarden voor het verbruik bij Youfone**

**1. Fair Use Policy**

- a. Als bij een Aanbiedingsvorm (o.a. maar niet uitsluitend Onbeperkt Bel, SMS of Internet bundels) is aangegeven dat daarop een Fair Use Policy van toepassing is geldt voor de betreffende Dienst geen vaste limiet aan de te gebruiken hoeveelheid telecommunicatieverkeer, maar geldt dat dit gebruik redelijk dient te zijn. Als 'niet-redelijk' wordt in een dergelijk geval in ieder geval, doch niet uitsluitend, aangemerkt (steeds rekening houdend met de aard van de Aanbiedingsvorm): a bij Aanbiedingsvormen gericht op het gebruik in combinatie met een mobiele telefoon: gebruik anders dan met een mobiele telefoon, bijvoorbeeld met een computer, tablet of als router; b gebruik met meer dan 1 randapparaat tegelijkertijd (router); c langdurig openstaan van verbindingen (babyfoon, gebruik als router), continue of vrijwel continue gebruik; d gebruik voor commerciële doeleinden, zoals doorverkoop van de Dienst, of het draaien van een mail-, web- game-, chat-, file- of andere serverdienst op het betreffende randapparaat; e gebruik voor andere doeleinden dan persoonlijke of privé gebruik. Bij Aanbiedingsvormen die zijn gericht op zakelijk gebruik, geldt dit voor gebruik voor ander dan regulier zakelijk gebruik; f als dit bij een Aanbiedingsvorm is vermeld: gebruik boven een bepaalde redelijke hoeveelheid, welke hoeveelheid is afgeleid van gemiddeld gebruik van andere, vergelijkbare gebruikers; g gebruik dat anderszins in strijd is met het bepaalde in dit artikel.
- b. Tevens is gebruik dat overbelasting of andere schade aan het Netwerk veroorzaakt en gebruik waarbij Klant regelmatig significant meer belt of data verbruikt dan de gemiddelde klant van dezelfde (Aanvullende) Dienst niet toegestaan. Indien Klant het gebruik niet aanpast nadat Youfone daarom heeft verzocht, heeft Youfone het recht om maatregelen te nemen waaronder een verbruikslimiet stellen, de snelheid te verlagen, de (Aanvullende) Dienst buiten gebruik te stellen of de Overeenkomst te ontbinden waarbij Youfone aanspraak kan maken op de vaste kosten van de nog resterende minimumduur van de Overeenkomst waarbij Klant geen rechten kan ontlenen aan enige voorgaande toegekende kortingen.
- c. De Fair Use Policy wordt gebaseerd op het gemiddelde verbruik van alle gebruikers binnen een bepaalde bundel vermeerderd met 50%. Voor eenieder die hierboven komt wordt de snelheid vertraagd naar een maximale snelheid van 64kbps. Bij excessief verbruik kan tijdelijke opschorting van de dienst worden toegepast. Bij Aanbiedingsvormen met een harde limiet wordt de snelheid eveneens vertraagd naar een maximale snelheid van 64kbps. Tegen meer betaling is het mogelijk de snelheid te verhogen naar de reguliere snelheid met de daarbij behorende voorwaarden.
- d. Vanaf 1 juni 2017 geldt voor het verbruik in de EU een Fair Use Policy. De voorwaarden zijn gebaseerd op de richtlijnen van de Europese Commissie en dient onredelijk verbruik in het buitenland te voorkomen. Er is sprake van onredelijk verbruik als je gedurende een periode van vier maanden méér tijd in het buitenland doorbrengt dan in Nederland en méér verbruik vertoont in het buitenland dan in Nederland. Indien er sprake is van onredelijk verbruik zal Youfone verzoeken het verbruik aan te passen. Mocht het verbruik niet aantoonbaar zijn veranderd binnen 14 dagen, zal Youfone extra kosten in rekening brengen op de factuur.

**G. Aanvullende voorwaarden voor de abonnementen Youfone Eindeloos, Youfone Buitenland, Youfone World, Youfone Zakelijk en Zakelijk Vast**

1. Youfone een hanteert minimumverbruik van 10, - euro per maand (8,40 excl. BTW). Bij een verbruik lager dan 10, - euro brengt Youfone 2,50 euro administratiekosten in rekening (2,10 excl. BTW).

**Speciale Actie Voorwaarden (alleen geldig voor onderstaande abonnementen verkocht in een desbetreffende actieperiode)**

- De actieperiode en actievoorwaarden worden medegedeeld op de Website.