

# youfone

## Introductie

Voor u liggen de Algemene Voorwaarden voor "Internet Only". De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, overeenkomst, levering en gebruik van 'Internet Only'. Voor Youfone mobiele diensten gelden andere Algemene Voorwaarden. De Algemene Voorwaarden en het tarievenoverzicht kunnen door Youfone eenzijdig worden gewijzigd binnen de wettelijke regels.

Meer informatie over onze producten en diensten en de geldende tarieven vindt u op onze website. We raden u aan regelmatig op onze website te kijken. Hebt u vragen over deze voorwaarden of wilt u meer informatie? Neem dan telefonisch of via onze website contact op met onze Klantenservice.

© Youfone Nederland B.V.

## Artikel 1: Definities

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

1. Aansluiting: De mogelijkheid om met daarvoor geschikte apparatuur gebruik te maken van de Diensten;
2. Algemene Voorwaarden: Deze Algemene Voorwaarden;
3. Content: De audio(visuele) informatie, doch niet uitsluitend televisie, radio, (video)film en/of muziek geleverd via de diensten van Youfone.
4. Dienst(en): De diensten die op grond van de Overeenkomst aan de Klant o.a. Randapparatuur wordt geleverd met de daarbij behorende gebruiksmogelijkheden, tarieven en voorwaarden.
5. Gebruikskosten: alle vergoedingen die de Klant verschuldigd is, voortvloeiend uit het gebruik van de Dienst, berekend naar het geldende Tarievenoverzicht. De Gebruikskosten omvatten zowel de vaste periodieke kosten als de variabele kosten;
6. Installatie pakket: Modem, 1 netwerkkabel, 1 adapter.
7. Klantenservice: De klantenservice van Youfone waar de Klant terecht kan met al zijn vragen over de Dienst.
8. Een natuurlijk persoon met een Nederlands adres die met Youfone een Overeenkomst tot het leveren van de diensten is aangegaan;
9. 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;
10. Persoonsgegevens: Elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbaar natuurlijk persoon;
11. Randapparaten: Apparaten, de klant nodig heeft voor gebruik van de Dienst(en);
12. Tarievenoverzicht: Een overzicht van tarieven en overige kosten met betrekking tot de Diensten;
13. Website: [www.youfone.nl](http://www.youfone.nl) en MyYoufone, beveiligde web omgeving waarin de gebruiker abonnement en andere diensten kan inzien en wijzigen.
14. Youfone: De besloten vennootschap Youfone Nederland B.V., met als correspondentieadres Postbus 23441, 3001KK Rotterdam. Kamer van Koophandel nr. 50946846.

## Artikel 2 (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 Website. 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. Indien de Overeenkomst is aangegaan op afstand heeft de Klant het recht, zonder opgave van redenen, de Overeenkomst binnen veertien (14) kalenderdagen nadat de diensten zijn geleverd te ontbinden door middel van een daartoe strekkende kennisgeving per e-mail of door het invullen van het modelformulier via de MyYoufone omgeving. Er zijn geen kosten verschuldigd voor het invoeren van de bedenkttermijn, behalve de rechtstreekse kosten voor het terugzenden van de bestelde producten. Indien u gebruik maakt van de bedenkttermijn

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.

4. 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 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 roekeloosheid 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).
8. Youfone behoudt het recht voor nadere eisen te stellen aan de totstandkoming van de Overeenkomst. Ingeval één Klant meer dan vijf Overeenkomsten afsluit, zal deze desgevraagd medewerking verlenen aan het verstrekken van nadere informatie.
9. 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.
10. Youfone mag een aanvraag te allen tijde afwijzen en kan dit onder meer doen, indien:
  - a. Youfone gereede twijfel heeft of informatie heeft over geringe kredietwaardigheid van of slecht betalingsgedrag van de aanvrager jegens Youfone of derden;
  - b. aanvrager handelingsonbekwaam of beschikkingsonbevoegd;
  - c. aanvrager niet aan de door Youfone gestelde eisen voldoet, waaronder identificatie en verstrekking van benodigde gegevens voor het aangaan van een Overeenkomst;
  - d. de Aansluiting door technische of economische redenen niet mogelijk is.

#### **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, met 1 maand opzegtermijn.
2. De Klant kan de Overeenkomst schriftelijk of elektronisch opzeggen op de wijze die Youfone op haar Website bekend maakt.
3. Youfone kan 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.

4. 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 niet voldoet aan één of meer verplichtingen uit de Overeenkomst; (d) van beëindiging, intrekking of wijziging van de vergunningen, al dan niet van derden, op basis waarvan Youfone haar Diensten aanbiedt; (e) technische of bedrijfseconomische redenen daartoe noodzaken;
5. 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.
6. Het enkel terugsturen of het niet ontvangen van een niet in gebruik genomen 'Installatie pakket' wordt niet erkend als annulering of opzegging van het contract.

#### Artikel 5 Onderhoud

1. 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.
2. In geval van beëindiging, intrekking of wijziging van de door Youfone benodigde vergunningen ter zake de Diensten of het netwerk, of indien technische of bedrijfseconomische redenen daartoe noodzaken is Youfone gerechtigd de Diensten te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.
3. 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.
4. Heeft u na 1 juli 2017 een door ons geleverde openbare elektronische communicatiedienst door een storing in ons netwerk meer dan 12 uren achter elkaar niet kunnen gebruiken? Dan heeft u recht op een vergoeding. De vergoeding is minimaal een dertigste deel van de maandelijkse vaste vergoeding per 24 uur. Of, als er geen vaste vergoedingen zijn, minimaal € 0,50 per 24 uur. De minimale vergoeding is in alle gevallen € 1,00. Meer informatie over het recht op een vergoeding en hoe u om een vergoeding kunt vragen, vindt u op onze website.

#### Artikel 6 Installatie

1. Na het tot stand komen van de Overeenkomst ontvangt u het Installatie pakket.
2. De klant dient zelf, tenzij anders overeengekomen, door middel van het Installatie pakket de Dienst te installeren. Eventuele ondersteuning van de Klantenservice geldt niet voor producten (zoals een modem) die niet door Youfone geleverd zijn en tevens niet voor producten die door de klant zijn gemodificeerd.
3. Het aan de klant ter beschikking gestelde Installatie pakket is en blijft eigendom van Youfone, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Het Installatie pakket wordt gedurende de

- looptijd van de overeenkomst aan de klant in bruikleen gegeven. De klant is verantwoordelijk voor verlies, diefstal, verduistering, verdwijning of beschadiging (waaronder blikseminslag) van (onderdelen van) het Installatie pakket. Indien deswege vervanging van (onderdelen van) het Installatie pakket noodzakelijk is, zal Youfone de kosten daarvoor in rekening brengen.
4. In geval van beëindiging van de overeenkomst dien je het Installatie pakket te retourneren aan Youfone op een door haar voorgeschreven wijze. Indien je het Installatie pakket niet binnen de gestelde termijn aan Youfone retourneert is Youfone gerechtigd de waarde van het Installatie pakket op de klant te verhalen.
  5. De klant mag het Installatie pakket niet zonder toestemming van Youfone aan derden ter beschikking stellen, bijvoorbeeld ter reparatie. Eventuele schade als gevolg van onbevoegd uitgevoerde werkzaamheden komt voor de rekening van de klant.
  6. In afwijking van artikel 6.2 van de Algemene Voorwaarden kunt u kiezen voor installatie in plaats van het zelf installeren van het Installatie pakket. De installatie geschiedt alleen door inschakeling van door Youfone ingeschakelde installatiebedrijven. De installatie geschiedt op een nader met de installateur overeen te komen tijdstip en de Voorwaarden Monteursdienst zijn van toepassing bij de u uit te voeren werkzaamheden. Youfone accepteert geen verantwoordelijkheid ten aanzien van deze werkzaamheden.
  7. Tussen het tijdstip van het beschikbaar komen van de Dienst en de uit te voeren installatie kan enige tijd zitten.
  8. De klant dient de door Youfone ingeschakelde derde(n) te allen tijde alle noodzakelijke medewerking te verlenen, waaronder onder meer wordt verstaan het verlenen van toegang tot je locatie, het uit laten voeren van de noodzakelijke werkzaamheden, het ter beschikking stellen van elektriciteit en het ondertekenen van de oplever bon. De klant dient er zorg voor te dragen dat de randapparatuur voldoet aan de eisen zoals die op de Website bekend worden gemaakt. Indien de door Youfone noodzakelijk geachte medewerking niet wordt verleend en/ of uw randapparatuur niet aan de eisen voldoet, dan wordt de installatie voltooid geacht te zijn en kunnen de kosten voor de installatie op de klant verhaald worden. Tevens kunnen bij een (eventuele) nieuwe installatie aanvullende kosten in rekening worden gebracht. De installatie wordt in ieder geval als voltooid beschouwd indien je gebruikmaakt van (een deel van) de Dienst.
  9. De klant is zelf verantwoordelijk voor de aanwezigheid van een ISRA punt.

## 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. Onze tarieven worden jaarlijks geïndexeerd volgens de CBS Consumentenprijsindex. Daarin wordt bekendgemaakt met welk percentage de prijzen stijgen. Het moment waarop dat gebeurt, verschilt per merk en per dienst. De datum van indexering staat in de tarievenkaart op onze website. De indexering geldt alleen voor u als u op dat moment langer dan 3 maanden klant bent.

## Artikel 8 Betaling

1. Youfone heeft het recht om het vaste periodieke deel 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.
2. Youfone stelt de factuur kosteloos elektronisch beschikbaar voor een periode van 6 maanden. Youfone verstuurt geen papieren facturen.
3. De Klant verleent Youfone voor iedere aansluiting een machtiging tot automatische incasso en staat in voor het kunnen incasseren door Youfone.
4. 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 gerecht de Dienst op te schorten conform artikel 9.1 van deze voorwaarden.
5. 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 Dienst. 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.
6. 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.
7. 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.

### 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.

### Artikel 11 Buitengebruikstelling

1. Youfone is gerechtigd de aansluiting tijdelijk buiten gebruik te stellen, indien de Klant een verplichting uit hoofde van de Overeenkomst 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 de Randapparatuur, mag Youfone de Aansluiting zonder voorafgaande waarschuwing stopzetten.

### Artikel 12 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.
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 13 Aansprakelijkheid Youfone**

1. Eventuele klachten over Youfone dien je binnen 30 dagen na het ontstaan van de klacht kenbaar te maken bij Youfone.
2. Youfone is uitsluitend aansprakelijk voor directe materiele schade die door een aan Youfone toerekenbare tekortkoming is ontstaan tot ten hoogste een bedrag ter hoogte van de door jou betaalde vergoedingen aan Youfone in de maand waarin zich de schade voordoet. Youfone is niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals immateriële schade, gevolgschade of winstderving.

### **Artikel 14 Gedragsregels en 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 ter zake geldende regelingen handelen wanneer zij gebruik maken van de diensten, waaronder onder meer Telecommunicatie wet en Algemene Verordening Gegevensbescherming.
4. Klanten mogen andere Klanten niet hinderen en op geen enkele wijze schade door overbelasting of anderszins veroorzaken aan het Netwerk.
5. 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.
6. De Klant zal geen virussen verspreiden of toegangsprivileges misbruiken.
7. 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. Met inbegrip van, maar niet gelimiteerd tot het Installatie pakket.
8. 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.
9. 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.



10. In gevallen als hierboven beschreven is Youfone 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.

### Artikel 15 Reclamaties, Klachten en Geschillen

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.
2. De Klant dient reclamaties ten aanzien van direct waarneembare gebreken in/aan de levering van producten en 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.

### Artikel 16 Toepasselijk recht

Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing ook indien de overeenkomst geheel of gedeeltelijk in het buitenland wordt uitgevoerd.

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

- De actieperiode en actievoorwaarden worden medegedeeld op de Website.

## Aanvullende Voorwaarden

- A. Algemene informatie over alle Youfone Abonnementen
- B. Duur van de Overeenkomst en beëindiging
- C. Gebruik van de Dienst
- D. Facturatie, betaling en disputen

### A. Algemene informatie over alle Youfone Abonnementen

1. Internet Only is alleen beschikbaar voor de consumenten markt.
2. Het wijzigen van een hoofdabonnement of additioneel abonnement naar een abonnement met een lager maandbedrag en / of een kortere looptijd is niet mogelijk binnen de contractduur.
3. 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..
4. Verhuizingen en contractovernames dienen tijdig te worden doorgegeven. Voor het verwerken van deze gegevens mag Youfone een vergoeding vragen. Deze vergoeding is zichtbaar op de tarievensheet.

### B. Duur van de Overeenkomst en beëindiging

1. De Klant kan de Overeenkomst schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van één (1) maand. De opzegging kan maximaal drie (3) 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. Het voortijdig beëindigen van de overeenkomst is mogelijk. De berekening van de afkoopsom is als volgt: aantal resterende maanden looptijd overeenkomst vermenigvuldigd met de abonnementskosten per maand plus 25,00 verwerkingskosten per Aansluiting.

### C. Gebruik van de Dienst

1. De Klant houdt zich aan de eisen die een redelijk gebruik van de Dienst meebrengen.
2. De Klant mag het Randapparaat niet zodanig gebruiken dat (a) 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.
3. De Klant is verantwoordelijk voor al het gebruik van zijn Aansluiting en de Gebruikskosten, ongeacht wie er gebruik maakt van de Aansluiting.
4. Voor bepaalde 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.
5. Het WiFi 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.

### 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. 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. Indien de factuur inderdaad niet correct blijkt te zijn zal dit bedrag op de volgende factuur worden gecrediteerd.
  3. 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. Youfone is gerechtigd kosten voor het buitengebruikstellen van de aansluiting in rekening te brengen bij de klant.
  4. Het gebruik dat overbelasting of andere schade aan het Netwerk veroorzaakt en gebruik waarbij Klant regelmatig significant meer data verbruikt dan de gemiddelde klant van dezelfde Dienst is 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 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.