



Yes Telecom

Algemene Voorwaarden
voor diensten



Dé Business Solutions Provider



ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR DIENSTEN YES TELECOM NETHERLANDS B.V.

Laatst gewijzigd: Juni 2017

1. DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden worden de volgende begrippen gebruikt:

Aanbiedingsvorm: een aanbod voor een aansluiting en/of dienst/aanvullende dienst met de daarbij behorende gebruiksmogelijkheden, tarieven en voorwaarden;

Aansluiting: de (draadloze) verbinding waardoor contractant de dienst en eventuele aanvullende diensten met behulp van het toestel, waar in de simkaart is geplaatst, kan afnemen;

Aanvullende Dienst: een in het kader van een mobiele telecommunicatiedienst door leverancier geboden bijzondere telecommunicatiefaciliteit, die betrekking kan hebben op onder meer de routing, verbindingsofbouw, opslag of bewerking van gegevens en producten die door de klant tegen betaling kunnen worden afgenomen;

ACM: Autoriteit Consument & Markt;

ADSL: Asymmetric Digital Subscriber Line;

Algemene voorwaarden: deze algemene voorwaarden voor diensten van leverancier;

Consument: de klant die de dienst gebruikt anders dan in de uitvoering van een beroep of bedrijf;

Contentdiensten: een door een derde geboden dienst waarbij de contractant met behulp van een (aanvullende) dienst informatie, tekst-, geluid en/ of beeldbestanden, applicaties, software en dergelijke kan ontvangen, inzien, gebruiken, delen of verspreiden, alsmede combinaties van het voorgaande, zoals sms- inhoudsdiensten, mobiele internetdiensten

Contractant: de (rechts)persoon met wie leverancier een overeenkomst heeft gesloten;

Datadienst: de (mobiele) telecommunicatiedienst van leverancier. De mobiele telecommunicatiedienst die data- uitwisseling door mobiele eindgebruikers ondersteunt;

Dienst: een(mobiele) telecommunicatiedienst of een aanvullende dienst;

Fair use: het redelijke gebruik door contractant van dataverkeer, diskruimte en/of belasting van het systeem, door leverancier eventueel nader te preciseren in aanvullende voorwaarden bij diensten waarop dit van toepassing is;

ISRA: de term ISRA staat voor Infra Structuur/ Rand Apparatuur;

Leverancier: alle Nederlandse dochterondernemingen van Koninklijke KPN N.V., waaronder maar niet daartoe beperkt tot Yes Telecom;

Mobiele Telecommunicatiedienst: de mobiele telefoondienst, datadienst, en/of een andere, door leverancier aangeboden en als zodanig aangeduide dienst;

Opdrachtgever: een (potentiële) klant die opdracht en/of bestelling doet aan Leverancier

Openbare Elektronische Communicatiedienst: een voor het publiek beschikbare dienst die geheel of gedeeltelijk bestaat in het overbrengen van signalen via een elektronisch communicatienetwerk, voor zover deze dienst niet bestaat uit het verspreiden van programma's.

Overeenkomst: de overeenkomst tussen contractant en leverancier op grond waarvan de dienst en eventuele aanvullende diensten door leverancier aan contractant wordt/worden geleverd;

Simkaart: ("Subscriber Identity Module"-kaart) de leverancier chipkaart, die contractant de mogelijkheid biedt gebruik

Stichting Preventel: de stichting is een samenwerkingsverband tussen aanbieders van telecommunicatie diensten en heeft een maatschappelijk belang: het voorkomen dat personen en bedrijven verplichtingen voor het gebruik van telecommunicatie diensten aangaan die zij niet kunnen dragen of niet willen betalen;

Systeem: computer- en aanverwante apparatuur waarmee leverancier contractant toegang tot het internet verleent; te maken van de dienst en/of aanvullende diensten;

Toestel: een (mobiel) communicatietoestel met de daarbij behorende programmatuur, dat geschikt is om via de aansluiting de dienst af te nemen; of 0800/090x-diensten;

Vastnet Communicatiediensten: door leverancier aangeboden diensten op het gebied van vastnet;

Verkeerskosten: de door contractant verschuldigde vergoedingen die afhankelijk zijn van het gebruik van een dienst en die bestaan uit vergoedingen voor het tot stand gebrachte of anderszins gerealiseerde telecommunicatieverkeer;

Website: de internetsite van leverancier: www.yestelecom.nl;

WLR: afkorting voor Wholesale Line Rental; uw vaste netlijnen van Leverancier.



2. ALGEMEEN

- 2.1. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst. Eventuele algemene voorwaarden van contractant zijn niet van toepassing op de overeenkomst en worden hierbij door leverancier uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.2. Partijen kunnen aan de overeenkomst diensten of aanvullende diensten toevoegen of deze wijzigen. Op dergelijke aanvullingen op de overeenkomst zijn de algemene voorwaarden eveneens van toepassing.
- 2.3. In geval van strijdigheid tussen het bepaalde in de algemene voorwaarden en het bepaalde in de overeenkomst prevaleert het gestelde in de overeenkomst.
- 2.4. Voor specifieke aanvullende diensten kunnen in aanvulling op de algemene voorwaarden aanvullende voorwaarden gelden. Leverancier zal contractant daarover alsdan informeren.
- 2.5. Leverancier is gerechtigd de algemene voorwaarden schriftelijk te wijzigen. De gewijzigde algemene voorwaarden zullen ook van toepassing zijn op de overeenkomst.
- 2.6. Leverancier is gerechtigd de dienst en aanvullende diensten te wijzigen of te beëindigen.
- 2.7. In alle door leverancier uitgegeven c.q. gepubliceerde documenten gehanteerde prijzen, omschrijvingen en specificaties zijn onder het uitdrukkelijke voorbehoud van zet- en drukfouten.

3. TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

- 3.1. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat leverancier de aanvraag van contractant via het daartoe bestemde contractformulier van leverancier, heeft geaccepteerd, doch in ieder geval op het moment dat leverancier aanvangt met de uitvoering van de overeenkomst door het leveren van de dienst.
- 3.2. Contractant zal wijzigingen in de op het contractformulier verstrekte gegevens onverwijld schriftelijk aan leverancier doorgeven.
- 3.3. Contractant is zelf verantwoordelijk voor het desgewenst opslaan en afdrukken van deze algemene voorwaarden en de overeenkomst en voor de toegankelijkheid van de opgeslagen versie. Leverancier is niet verplicht om een eventueel gearchiveerde overeenkomst voor contractant toegankelijk te houden.
- 3.4. Elektronische communicatie wordt geacht te zijn ontvangen op de dag van verzending, tenzij het tegendeel daarvan door de ontvanger wordt bewezen. Indien de communicatie niet is ontvangen als gevolg van aflevering- en/of toegankelijkheidsproblemen met betrekking tot de elektronische postbus van contractant, komt dit voor risico van contractant ook indien de elektronische postbus bij een derde is gehuisvest. Leverancier is niet verplicht een ontvangstbevestiging te sturen ten aanzien van communicatie die zij heeft ontvangen.
- 3.5. Contractant staat er voor in dat hij in verband met de overeenkomst alle door leverancier gevraagde informatie volledig en naar waarheid heeft verstrekt. Degene die namens contractant de overeenkomst is aangegaan, staat er voor in dat hij/zij gebruik heeft gemaakt van een geldig en op hem betrekking hebbend legitimatiebewijs en dat hij/zij bevoegd is om contractant te vertegenwoordigen, waar mogelijk door middel van een recent uittreksel uit een bij een Kamer van Koophandel gehouden register.
- 3.6. Leverancier mag een aanvraag te allen tijde afwijzen en kan dit onder meer doen indien:
 - a. Leverancier gerede twijfel heeft over geringe kredietwaardigheid van of slecht betalingsgedrag jegens leverancier derden door contractant of diens bestuurders. Leverancier mag zich hierover laten informeren door derden;
 - b. Contractant niet aan een verzoek tot het stellen van zekerheid voldoet conform artikel 9 van deze algemene voorwaarden;
 - c. Contractant is opgenomen in een bestand als dat van Stichting Preventel;
 - d. Degene die namens contractant optreedt niet bevoegd is om de contractant te vertegenwoordigen;
 - e. Leverancier zal een afwijzing van een aanvraag, na schriftelijk verzoek van contractant toelichten.



4. ADRES- OF NAAMSWIJZIGING

- 4.1. Contractant dient leverancier tien werkdagen voor het ingaan van een adreswijziging schriftelijk te informeren over deze adreswijziging. Leverancier is niet aansprakelijk voor alle eventuele gevolgen van het niet tijdig doorgeven van een adreswijziging.
- 4.2. Indien contractant een rechtspersoon is, is contractant verplicht leverancier schriftelijk te informeren over iedere relevante bedrijfswijziging, zoals naam en rechtsvorm.

5. DUUR EN BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

- 5.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd met een overeengekomen contractduur te rekenen vanaf de datum van oplevering van de dienst, tenzij anders is overeengekomen.
- 5.2. Indien geen opzegging heeft plaatsgevonden, blijft de overeenkomst van leverancier gelden zonder nieuwe looptijd met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.
- 5.3. De overeenkomst kan tegen het einde van de minimumduur door een partij alleen schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand. Buiten de in deze algemene voorwaarden genoemde omstandigheden is het tussentijds beëindigen van een overeenkomst, abonnement of dienst, niet mogelijk.
- 5.4. Indien de opzegging niet schriftelijk geschiedt, dan zal leverancier de opzegging schriftelijk bevestigen. De opzeggingshandeling is pas definitief nadat deze door leverancier schriftelijk is bevestigd. De datum van opzegging die staat weergegeven in de door leverancier gestuurde bevestiging heeft te gelden als de datum van opzegging. De overeenkomst eindigt indien alle diensten die bij het abonnement horen zijn beëindigd.

6. OPSCHORTING EN ONTBINDING VAN DE OVEREENKOMST

- 6.1. Leverancier is gerechtigd de overeenkomst (tijdelijk) op te schorten, dan wel de overeenkomst (gedeeltelijk) te ontbinden indien:
 - a. Contractant leverancier bij of na het sluiten van de overeenkomst onjuiste gegevens heeft verstrekt;
 - b. Contractant zijn verplichtingen onder de algemene voorwaarden niet volledig nakomt;
 - c. Contractant zijn betalingsverplichtingen niet nakomt;
 - d. Er sprake is van faillissement, surséance van betaling, schuldsanering dan wel onder curatele stelling van contractant;
 - e. Het vermoeden bestaat dat contractant misbruik, dan wel onrechtmatig gebruik maakt van de dienst en/of aanvullende dienst en/of simkaart;
 - f. Contractant door leverancier verlangde (aanvullende) zekerheid niet tijdig verstrekt;
 - g. Contractant aanwijzingen van leverancier betreffende het gebruik van de dienst en/of aanvullende dienst en/of simkaart niet opvolgt.
- 6.2. In het geval dat leverancier de overeenkomst heeft opgeschort op grond van het bepaalde in lid 1 van dit artikel kan leverancier op verzoek de opschorting van de overeenkomst ongedaan maken nadat contractant heeft voldaan aan de eventueel door leverancier te stellen opheffingsvoorwaarden en tegen betaling door contractant van de door Leverancier vastgestelde opheffingskosten.
- 6.3. Zolang de overeenkomst op grond van het bepaalde in lid 1 van dit artikel is opgeschort, is contractant gehouden tot betaling aan leverancier van de vaste periodieke kosten.
- 6.4. Indien de overeenkomst op grond van het bepaalde in lid 1 van dit artikel is ontbonden, is gehouden tot betaling aan leverancier van de vaste periodieke kosten over de nog resterende contractduur die zou hebben gegolden indien de overeenkomst op rechtmatige wijze was opgezegd.
- 6.5. Contractant is gerechtigd de overeenkomst schriftelijk (gedeeltelijk) te ontbinden indien deze een wijziging in de algemene voorwaarden, de dienst, aanvullende dienst of de tarieven, als bedoeld in artikel 2.5 en 2.6 en 6.2 niet accepteert met ingang van de datum waarop de wijziging van kracht wordt.
- 6.6. De overeenkomst wordt van rechtswege beëindigd ten aanzien van de dienst of aanvullende dienst die door leverancier wordt beëindigd.



7. TARIEVEN

- 7.1. Contractant is aan leverancier vergoedingen/kosten verschuldigd in euro's voor de dienst en aanvullende diensten. De door contractant verschuldigde bedragen aan leverancier zullen worden berekend volgens de geldende tariefoverzichten. De bedragen worden verhoogd met BTW en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen.
- 7.2. Leverancier is gerechtigd om tarieven eenzijdig te wijzigen, bijvoorbeeld als gevolg van maatregelen van nationale en/of Europese(overheid)organen, daaronder begrepen de ACM of ontwikkelingen in de markt. De gewijzigde tarieven treden in werking 30 dagen na bekendmaking op de website of op een andere door leverancier te bepalen wijze.
- 7.3. Leverancier hanteert voor spraak en data verkeer in, vanuit en naar het buitenland specifieke tarieven per land/regio. De actuele tarieven van leverancier zijn door contractant bij leverancier te raadplegen. Aan deze internationale tarieven genoemd in de online en offline communicatie van leverancier kunnen derhalve geen rechten worden ontleend.
- 7.4. De periodiek variabele kosten, gesprekskosten en dataverbruik, zullen bij contractant in rekening worden gebracht op basis van de registratie van de gesprekken door leverancier. Voor de vaststelling van de verschuldigde kosten zijn de door leverancier geregistreerde gegevens beslissend, tenzij contractant aantoont dat deze gegevens onjuist zijn.
- 7.5. Eventuele kosten die contractant verschuldigd is aan derden, voor het gebruik van door derden via de dienst en/of aanvullende diensten geboden content diensten, kunnen op verzoek en ten behoeve van deze derden door leverancier bij contractant worden geïnd.
- 7.6. Leverancier is per 1 juni van elk jaar gerechtigd de prijzen en tarieven te verhogen, volgens de CBS Consumentenprijsindex over de voorgaande periode 1 januari – 31 december. Indien de CBS Consumentenprijsindex in enig jaar negatief is, zullen de dan geldende prijzen en tarieven niet worden aangepast.
- 7.7. Op grond van de verplichtingen die door de Autoriteit Consument & Markt (ACM) aan leverancier zijn opgelegd in de ten tijde van de inwerkingtreding van de overeenkomst tussen leverancier en contractant geldende marktanalysebesluiten, dient het verschil tussen de in de overeenkomst overeengekomen prijzen en tarieven en de inkooprijzen van leverancier groot genoeg te zijn zodat concurrerende aanbieders die tegen dezelfde inkooprijzen bij leverancier moeten inkopen een concurrerend aanbod kunnen doen. Uitsluitend indien:
 1. Daar tijdens de looptijd van de overeenkomst verandering in komt of er anderszins een wijziging optreedt in de relevante regelgeving die gevolgen heeft voor (de werking van) één of meer bepalingen uit de overeenkomst;
 2. Als gevolg van een verhoging van de inkooprijzen van leverancier van een wijziging van de samenstelling van het portfolio aan diensten dat uit hoofde van de betreffende overeenkomst van leverancier afneemt het verschil tussen de overeengekomen prijzen en tarieven en de inkooprijzen van leverancier te klein is, waardoor concurrerende aanbieders geen concurrerend aanbod kunnen doen omdat zij bij leverancier tegen dezelfde inkooprijzen moeten inkopen, dan is leverancier gerechtigd door middel van een schriftelijke kennisgeving aan opdrachtgever de door haar in verband daarmee noodzakelijk geachte wijziging(en) in de voorwaarden en/of tarieven aan te brengen. Indien contractant de wijziging(en) niet wenst te accepteren is elk der partijen gerechtigd om de betreffende overeenkomst op te zeggen tegen de datum waarop de desbetreffende wijziging door leverancier moet zijn geïmplementeerd.



8. BETALING

- 8.1. Leverancier heeft het recht om vooruitbetaling te verlangen van eenmalig en vaste periodiek verschuldigde kosten.
- 8.2. Contractant zal aan haar door middel van een factuur in rekening gebrachte bedragen waarop de kosten voor het gebruik van de aansluitingen (inclusief eventuele kosten voor content diensten van derden) aan leverancier betalen binnen 14 dagen na factuurdatum of binnen een andere op de factuur aangegeven termijn. Tenzij een andere termijn is afgesproken door partijen.
- 8.3. Contractant zal leverancier ten behoeve van de betaling van door haar verschuldigde bedragen een machtiging tot automatische incasso verstrekken.
- 8.4. Indien Oprachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de voor hem geldende betalingstermijn voldoet, is Oprachtgever in verzuim zonder dat daartoe een ingebrekestelling nodig is. Alsdan is leverancier gerechtigd tot de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119 a en 6:120 Burgerlijk Wetboek (wettelijke handelsrente) en tot redelijke vergoeding van (buiten)gerechtelijke kosten en incassokosten.
- 8.5. Leverancier mag tot tijdelijke opschorting van het leveren van diensten of definitieve buitengebruikstelling van de aansluiting of ontbinding van de overeenkomst overgaan, nadat leverancier een aanmaning heeft gezonden en contractant ook na het verstrijken van de in de aanmaning genoemde termijn niet aan de betalingsverplichting of andere aanwijzing heeft voldaan. Leverancier mag de nakoming van haar verplichtingen (desgewenst gedeeltelijk) opschorten tot het moment van volledige betaling van de verschuldigde hoofdsom, rente en incassokosten, onverminderd de verder aan leverancier toekomende rechten.
- 8.6. Tot opheffing van de opschorting wordt weer overgegaan als de contractant binnen een door leverancier gestelde termijn zijn verplichtingen is nagekomen. Voor de opheffing van de opschorting kan een bedrag aan her-aansluitkosten verschuldigd zijn.

9. ZEKERHEIDSSTELLING

Leverancier is te allen tijde gerechtigd om op enig moment (aanvullende) zekerheidsstelling te verlangen in de vorm van een waarborgsom, een borgstelling of bankgarantie. Leverancier zal in elk geval zekerheidsstelling verlangen indien leverancier, op grond van feiten en/of omstandigheden, in redelijkheid eraan kan twijfelen dat contractant aan zijn betalingsverplichtingen zal (kunnen) voldoen, dan wel in het geval contractant in een beperkt tijdsbestek ongebruikelijk hoge bedragen voor gebruiksafhankelijke kosten verschuldigd wordt, contractant via de dienst en/of aanvullende dienst gebruik maakt van (content)diensten van derden waarvoor hoge bedragen verschuldigd zijn, dan wel indien hij geen vaste woon-, verblijf-/ vestigingsplaats in Nederland heeft.



10. SIMKAART

- 10.1. Leverancier stelt contractant voor het gebruik van de dienst mobiel per aansluiting één simkaart, met bijbehorende beveiligingscodes, ter beschikking. Leverancier blijft eigenaar van de simkaart. Leverancier heeft het recht de simkaart te vervangen.
- 10.2. Contractant is te allen tijde verantwoordelijk voor het gebruik van de simkaart. Contractant zal de simkaart zo goed mogelijk beschermen tegen onbevoegd gebruik, beschadigingen/of diefstal.
- 10.3. In geval van diefstal of verlies van de simkaart zal contractant dit onverwijld mondeling en schriftelijk melden aan leverancier. Leverancier zal na de melding de toegang tot de dienst en aanvullende dienst blokkeren. Contractant blijft tot het moment waarop de blokkering van de toegang tot de dienst en aanvullende dienst heeft plaatsgevonden aansprakelijk voor de periodiek variabele kosten, gesprekskosten en dataverbruik, alsmede voor de andere gebruiksfhankelijke kosten. Tijdens de duur van de blokkering is contractant gehouden tot betaling van de vaste periodiek verschuldigde kosten. Een blokkering van de toegang tot de dienst kan op verzoek van contractant worden opgeheven. Leverancier kan hiervoor deblokkeringskosten in rekening brengen.

11. TELEFOONNUMMER

- 11.1. Leverancier kent aan contractant ten behoeve van het gebruik van de dienst een telefoonnummer toe. Leverancier is gerechtigd het telefoonnummer van contractant te wijzigen indien naar redelijk oordeel van leverancier een nummerwijziging noodzakelijk is.
- 11.2. Bij beëindiging van de overeenkomst heeft contractant de mogelijkheid tot het meenemen van zijn nummer naar een andere aanbieder van telecommunicatiediensten indien contractant alle verplichtingen onder de overeenkomst jegens leverancier is nagekomen en contractant zijn wens tot nummerbehoud schriftelijk bij de beëindiging van de overeenkomst aan leverancier heeft kenbaar gemaakt.
- 11.3. Leverancier mag een nummer wijzigen in geval van wijzigingen in een nationaal nummerplan of een nummertoekenning door ACM, alsmede wijzigingen in een dienst of het KPN netwerk, of andere gevallen die een nummerwijziging redelijkerwijs noodzakelijk maken.
- 11.4. De contractant staat er voor in dat het nummer dat behoort bij zijn aansluiting gebruikt wordt in overeenstemming met de bestemming van dit nummer zoals genoemd in het "Nummerplan telefoon en ISDN-diensten" of een daaropvolgend besluit of plan van de overheid met gelijke strekking.



12. GEBRUIK

- 12.1. Contractant zal slechts gebruik maken van de dienst en/of aanvullende dienst via een randapparaat dat voldoet aan de daarvoor op dat moment geldende wettelijke vereisten. Contractant zal de dienst en aanvullende diensten zorgvuldig gebruiken. Hij zal daarbij geen handelingen verrichten, doen of laten verrichten die strijdig zijn met het doel van de dienst en/of aanvullende diensten, die ten doel hebben aan leverancier derden verschuldigde bedragen te beperken, die storingen in diensten, mobiele netwerken van leverancier derden veroorzaken, of anderszins overlast in de ruimste zin van het woord veroorzaken, die het telecommunicatieverkeer op enigerlei wijze hinderen, of die op andere wijze aan leverancier en/of derden hinder of onrechtmatig gedrag veroorzaken.
- 12.2. Bij (mobiele) telecommunicatie vindt transport van gegevens plaats door de ether. Contractant is er mee bekend en accepteert dat de kwaliteit van de dienst niet te allen tijde kan worden gegarandeerd en dat storingen of beperkingen van de dienst kunnen voorkomen. Leverancier zal zich inspannen om de dienstverlening zo ongestoord als mogelijk te laten verlopen. Zij is daarbij afhankelijk van andere aanbieders van telecommunicatiediensten. De aansprakelijkheid voor het niet goed functioneren van de dienstverlening van leverancier bestaat alleen binnen de grenzen van artikel 14 van deze algemene voorwaarden.
- 12.3. Ten behoeve van onderhoud, storingsonderzoek of het opheffen van storingen kan de dienst gedurende enige tijd geheel of gedeeltelijk buiten gebruik worden gesteld. Leverancier zal zulks indien mogelijk tijdig kenbaar maken op de website.
- 12.4. Contractant en/of eindgebruiker zal in overeenstemming met de wet en ter zake geldende regelingen handelen wanneer zij gebruik maken van diensten, waaronder de telecommunicatiewet en de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
- 12.5. Contractant en/of eindgebruiker is aansprakelijk voor de schade als gevolg van het in strijd handelen met de in dit artikel genoemde verplichtingen.
- 12.6. Contractant en/of eindgebruiker zal geen handelingen verrichten of nalaten waarvan hij weet of redelijkerwijs had moeten weten dat deze strafbaar zijn, of jegens leverancier en/of derden onrechtmatig zijn.
- 12.7. Indien bij een aanbiedingsvorm is aangegeven dat daarop een Fair-Use Policy van toepassing is, geldt voor de betreffende dienst/ aanvullende 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. Gebruik voor commerciële doeleinden zoals doorverkoop van de dienst;
 - b. Gebruik voor andere dan persoonlijke en privé doeleinden, dan wel, bij zakelijk gebruik, gebruik voor ander dan regulier zakelijk gebruik;
 - c. Indien dit bij een aanbiedingsvorm is vermeld: gebruik boven een bepaalde redelijke hoeveelheid, welke hoeveelheid is afgeleid van gemiddeld gebruik van andere, vergelijkbare gebruikers;
 - d. Gebruik dat anderszins in strijd is met het bepaalde in dit artikel.

Indien leverancier constateert dat sprake is van een niet-redelijk gebruik van een dienst/ aanvullende dienst is zij gerechtigd, zonder voorafgaande aankondiging, het gebruik van de dienst/aanvullende dienst al dan niet tijdelijk op te schorten.

- 12.8. Het is contractant niet toegestaan om:
 - a. Zich (misleitend) uit te geven 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.
 - b. Ongevraagd grote hoeveelheden berichten met dezelfde of vergelijkbare inhoud sturen of grote hoeveelheden informatie met dezelfde of vergelijkbare inhoud openbaar maken.
 - c. 24 uur per dag online te zijn met randapparaat van contractant 's keuze gedurende alle dagen van de maand.
- 12.9. Indien contractant tegenstrijdig, of buiten en maximaal toegestane verbruik toont, behoudt leverancier zich het recht kosten voor het verbruik en misbruik in rekening te brengen. Leverancier behoudt zich in dit geval het recht zo nodig onverwijld, zonder vooraankondiging, (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk de aansluiting buiten gebruik stellen.



13. VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS

- 13.1. Leverancier draagt zorg voor de bescherming van persoonsgegevens en van de persoonlijke levenssfeer van overeenkomstig het bepaalde hieromtrent in de telecommunicatiewet en de Wet Bescherming Persoonsgegevens. De persoonsgegevens van contractant worden niet langer bewaard dan voor een goede bedrijfsvoering is vereist, dan wel daartoe een wettelijke verplichting bestaat.
- 13.2. Leverancier heeft het gebruik van zowel persoonsgegevens als van andere gegevens vastgelegd in een privacyregeling. Contractant heeft kennis genomen van deze privacyregeling en is daarmee akkoord. Informatie over de privacyregeling is geplaatst op de website. Leverancier is gerechtigd de privacyregeling te wijzigen.
- 13.3. Yes Telecom is gerechtigd om bij het uitblijven van betalingen, zoals benoemd in artikel 6.1D, persoonsgegevens te verstrekken aan derden, zoals Stichting Preventel

14. AANSPRAKELIJKHEID YES TELECOM

- 14.1. Leverancier is in het kader van de totstandkoming of uitvoering van een overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn niet aansprakelijk, behoudens hetgeen in de volgende leden van dit artikel is bepaald.
- 14.2. Leverancier is uitsluitend aansprakelijk voor schade die door een haar toerekenbare tekortkoming is ontstaan in de volgende gevallen en tot ten hoogste daarbij aangegeven bedragen:
 - a. Indien het schade betreft in geval van dood en/of lichamelijk letsel, tot ten hoogste een bedrag van € 500.000,- per gebeurtenis;
 - b. Indien het schade betreft als gevolg van beschadiging aan zaken van, tot ten hoogste € 2500,- per gebeurtenis;
 - c. Indien het schade betreft als gevolg van het door leverancier onrechtmatig opschorten van de dienst, als bedoeld in artikel 6, tot ten hoogste € 100,- (per gebeurtenis).
- 14.3. Tekortkomingen van andere aanbieders van mobiele telecommunicatiediensten waarvan leverancier voor de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, zijn niet aan leverancier toerekenbaar.
- 14.4. Behoudens het bepaalde in lid 1 van dit artikel is leverancier niet aansprakelijk voor schade door contractant geleden in het kader van de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst.
- 14.5. Contractant dient schade als bedoeld in lid 1 van dit artikel, zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken na het ontstaan ervan schriftelijk aan leverancier te melden.
- 14.6. De in artikel 14 lid 2 genoemde beperkingen van aansprakelijkheid vervallen in geval de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van het bestuur van leverancier.
- 14.7. Aansprakelijkheid van leverancier voor niet in artikel 14 opgenomen schade, waaronder mede begrepen gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, schade door bedrijfsstagnatie en leegloop van personeel, aan derden verschuldigde boetes en vergoedingen en verminderde goodwill is te allen tijde uitgesloten.
- 14.8. Tekortkomingen van andere aanbieders van netwerken en diensten waarmee de mobiele netwerken van leverancier direct of indirect zijn verbonden en van andere aanbieders van contentdiensten zijn niet aan leverancier toerekenbaar. Als ten gevolge van een gebeurtenis (of serie van gebeurtenissen met eenzelfde oorzaak) als bedoeld in lid 2 meer dan één vordering ontstaat en de gezamenlijke vorderingen de daarbij per gebeurtenis gestelde maxima overstijgen, worden de vorderingen naar evenredigheid voldaan.
- 14.9. De in dit artikel genoemde beperkingen van de aansprakelijkheid zijn van overeenkomstige toepassing op vrijwaringen.

15. AANSPRAKELIJKHEID CONTRACTANT

- 15.1. Contractant is aansprakelijk voor schade die door een aan hem toerekenbare tekortkoming in het kader van de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst is ontstaan.
- 15.2. Indien de contractant niet de eindgebruiker is, staat de contractant in voor naleving van de door hem overeengekomen verplichtingen door die eindgebruiker.
- 15.3. Contractant vrijwaart leverancier tegen aanspraken van derden op vergoeding van schade die deze derden lijden of hebben geleden door het gebruik door of vanwege contractant van de dienst en/of aanvullende dienst.



16. GESCHILLEN

In het geval contractant een klacht over of een geschil met leverancier meent te hebben, zal hij deze in eerste instantie schriftelijk indienen bij leverancier. Leverancier zal binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht of de indiening van het geschil schriftelijk antwoorden, behoudens in het geval het redelijkerwijs niet mogelijk is binnen de hiervoor gestelde termijn te reageren. In het laatste geval zal leverancier contractant binnen de hiervoor gestelde termijn berichten wanneer contractant schriftelijk een inhoudelijke reactie van leverancier zal ontvangen.

17. OVERMACHT

- 17.1. Geen van de partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd zijn als gevolg van overmacht.
- 17.2. Voor zover daaronder niet reeds begrepen, wordt onder overmacht tevens verstaan: werkstaking, bedrijfsbezetting, blokkades, embargo, overheidsmaatregelen, oorlog, revolutie en/of enig daarop gelijkende toestand, stroomstoringen, storingen in elektronische communicatielijnen, kabelbreuk, brand, ontploffing, waterschade, blikseminslag, natuurrampen, overstroming en/of aardbeving, gebrek aan en/of ziekte van personeel alsmede een tekortkoming jegens leverancier van de toeleveranciers van leverancier overmacht aan de zijde van toeleveranciers van leverancier.
- 17.3. Wanneer de overmacht situatie langer dan negentig (90) dagen duurt, hebben partijen het recht om de overeenkomst door middel van een aangetekende schriftelijke kennisgeving te beëindigen tenzij voorzienbaar is dat de overmacht situatie binnen redelijke termijn zal worden opgelost. Hetgeen reeds ingevolge de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

18. RECHTEN VAN INTELLECTUELE EIGENDOM

- 18.1. Met inachtneming van de in de overeenkomst gestelde beperkingen en voorwaarden, verleent leverancier aan de Opdrachtgever een niet exclusief, niet overdraagbaar recht om de programmatuur, apparatuur of andere in verband met de overeenkomst geleverde zaken en ter beschikking gestelde voorzieningen te gebruiken in de vorm waarin ze zijn geleverd dan wel ter beschikking zijn gesteld, en wel uitsluitend voor interne doeleinden en voor zover noodzakelijk om gebruik te kunnen maken van de uit hoofde van de overeenkomst geleverde diensten.
- 18.2. De intellectuele of industriële eigendomsrechten van alle door leverancier krachtens of in verband met de overeenkomst aan de Opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur of andere zaken en voorzieningen, met inbegrip van documentatie, berusten bij de leveranciers van de Leverancier en/of bij de derde die Leverancier heeft gemachtigd de programmatuur, apparatuur of andere zaken aan de Opdrachtgever ter beschikking te stellen. De Opdrachtgever verkrijgt slechts rechten voor zover die hem in de overeenkomst uitdrukkelijk zijn toegekend.
- 18.3. Leverancier spant zich maximaal in om te waarborgen dat het gebruik door de Opdrachtgever van de programmatuur, apparatuur en andere door leverancier in verband met de diensten ter beschikking gestelde zaken en voorzieningen geen inbreuk maken op de intellectuele of andere eigendomsrechten van derden.
- 18.4. Leverancier zal de Opdrachtgever vrijwaren en verdedigen tegen aanspraken van derden die verband houden met vermeende inbreuk op intellectuele of industriële eigendomsrechten van derden door programmatuur, apparatuur of andere door leverancier in verband met de dienst(en) ter beschikking gestelde zaken en voorzieningen, op voorwaarden dat Opdrachtgever :
- Leverancier onverwijld van dergelijke aanspraken in kennis stelt;
 - de aanspraken niet erkent; en
 - medewerking verleent aan de verdediging tegen dergelijke aanspraken.
- De vrijwaringsverplichting vervalt indien en voor zover de vermeende inbreuk redelijkerwijs kan worden toegeschreven aan misbruik van of aanpassingen aan de desbetreffende programmatuur, apparatuur of andere zaken door de Opdrachtgever, diens klanten, gelieerde ondernemingen, agenten of onderaannemers, wanneer de (vermeende) inbreuk een indirecte inbreuk betreft, of wanneer de (vermeende) inbreuk oorsprong heeft in de combinatie van de desbetreffende programmatuur, apparatuur of andere in verband met de overeenkomst geleverde zaken met andere producten, programmatuur of elementen die niet geleverd zijn door leverancier.



- 18.5. Indien een rechter onherroepelijk heeft beslist dat de Opdrachtgever inbreuk maakt op de intellectuele of industriële eigendomsrechten van derden als gevolg van een handeling of omissie aan de zijde van leverancier, dan zal leverancier, naar eigen keuze:
- Maatregelen nemen om de inbreuk te beëindigen, zoals het vervangen van de inbreuk makende dienst voor een functioneel gelijkwaardige andere dienst of het wijzigen van de dienst zodat deze niet langer meer inbreuk maakt maar functioneel wel gelijkwaardig blijft, of
 - De diensten beëindigen en aan de Opdrachtgever eventueel reeds ontvangen bedragen voor nog niet verleende diensten terugbetalen.

19. EIGENDOMSVOORBEHOUD

- 19.1. Het eigendom van het door leverancier aan contractant geleverde gaat eerst op contractant over wanneer al het door contractant aan leverancier verschuldigde, uit welke grondslag ook, hoe ook genaamd en met inbegrip van rente en kosten, volledig aan leverancier is voldaan.
- 19.2. Het is contractant niet toegestaan onbetaald gebleven producten (door) te leveren, te vervreemden, te bezwaren, daarop enig beperkt recht te vestigen of daarover anderszins, in strijd met het eigendomsvoorbehoud, te beschikken.
- 19.3. Indien contractant in verzuim is, dan is leverancier gerechtigd zonder nadere ingebrekestelling al hetgeen waarop haar eigendomsvoorbehoud rust terug te nemen, ook indien dat demontage vergt. Contractant stelt leverancier daartoe in de gelegenheid en machtigt leverancier de plaatsen te betreden waar het geleverde zich bevindt.
- 19.4. De kosten die met de uitoefening van haar eigendomsvoorbehoud gepaard gaan, worden door leverancier bij contractant in rekening gebracht en zijn door contractant verschuldigd.

20. GARANTIE

- 20.1. De garantie op (af)geleverde producten strekt nimmer verder dan de door de fabrikant c.q. toeleverancier van leverancier verstrekte garantie. Indien de fabrikant kiest voor een model waarbij deze zelf de garantie afhandelt door middel van een eigen serviceorganisatie moet daar de garantie worden afgehandeld. Voor zover producten of onderdelen daarvan door leverancier van derden zijn betrokken, dan wel indien werkzaamheden door derden zijn verricht, geldt slechts de garantie van de desbetreffende derde(n). Leverancier verstrekt contractant de op haar eerste verzoek kosteloos inzage in de aard, de omvang en de duur van de in dit lid bedoelde garantie.
- 20.2. Gedurende de garantieperiode herstelt leverancier in beginsel kosteloos die gebreken die, naar contractant aantoonbaar, het gevolg zijn van het gebruik van ondeugdelijk materiaal en van gebrekkige afwerking, kan leverancier een bijdrage in de kosten van afhandeling van deze garantie verlangen.
- 20.3. Bij ondeugdelijke levering of reparatie heeft leverancier, te hare keuze, het recht om, na retourzending van het ondeugdelijke product, contractant naar rato van afschrijving te crediteren, het ondeugdelijke product te repareren, of tot levering van een alternatief (vervangend) product over te gaan. Voor het gerepareerde dan wel het alternatieve product geldt de (resterende) garantietermijn van het door leverancier gerepareerde dan wel vervangen product. De door leverancier vervangen onderdelen zijn haar eigendom en worden desgevraagd door contractant aan leverancier teruggezonden tegen de op het moment van het verrichten van die werkzaamheden bij leverancier geldende tarieven.
- 20.4. Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie brengt leverancier in rekening tegen de op het moment van het verrichten van die werkzaamheden bij leverancier geldende tarieven.



21. VERPLICHTINGEN CONTRACTANT CONTENT DIENSTEN

- 21.1. Contractant staat er voor in dat hij over de intellectuele eigendomsrechten en gebruiksrechten beschikt, die benodigd zijn voor het gebruik van een content dienst.
- 21.2. Contractant zal geen handelingen verrichten of nalaten 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 een content dienst, welke strafbaar of jegens leverancier derden onrechtmatig is.
- 21.3. Contractant staat er bij de toepassing van lid 2 voor in dat zowel hij als de eindgebruiker de onderstaande voorschriften in acht neemt:
- Contractant zal geen (computer)virusen verspreiden of toegangsprivileges misbruiken;
 - Contractant zal geen beveiligingen doorbreken of opzettelijk apparaten, die direct of indirect aan een mobiel netwerk zijn gekoppeld, doen stagneren noch enige poging daartoe doen;
 - Contractant 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;
 - Contractant zal niet ongevraagd grote hoeveelheden berichten met dezelfde of vergelijkbare inhoud verzenden of grote hoeveelheden informatie met dezelfde of vergelijkbare inhoud openbaar maken;
 - Contractant zal zich niet (misleitend) 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;
 - Contractant staat in voor het gebruik van een content dienst in of vanuit andere landen in overeenstemming met de aldaar toepasselijke wet- en regelgeving;
 - Indien en voor zover kenbaar is gemaakt dat het niet is toegestaan een content dienst, of ontvangen dan wel opgeslagen berichten of informatie, door te zenden naar derden of anderszins te verspreiden, zal contractant zich hiervan onthouden;
 - Contractant zal eventuele aanvullingen op deze voorschriften, zoals door leverancier van de mobiele Netwerken naleven en regelmatig raadplegen;
- 21.4. Enig handelen of nalaten in strijd met de voorschriften als bedoeld in lid 2 en lid 3 van dit artikel, wordt beschouwd als een gebruik van een content dienst waarvoor contractant overeenkomstig het gestelde in artikel 15 aansprakelijk is en leverancier dient te vrijwaren. De vrijwaring heeft mede betrekking op aanspraken van een derde.

22. TOEGANGSCODES

- 22.1. Ten behoeve van toegang tot of gebruik van content diensten, dan wel ten behoeve van betaling van verschuldigde vergoedingen voor content diensten, die (al dan niet op last van derden) door leverancier worden geïnd, kan gebruik worden gemaakt van toegangscodes, in de vorm van symbolen, letters en/of nummers. Deze toegangscodes worden door de leveranciers van de mobiele netwerken verstrekt, tenzij is aangegeven dat contractant deze zelf kan kiezen.
- 22.2. Contractant is verantwoordelijk voor het bewaren en beveiligen van toegangscodes en vrijwaart leverancier en de mobiele netwerken waarmee leverancier samenwerkt tegen schade, kosten en claims in verband met elk gebruik van de toegangscodes door hemzelf of door derden.
- 22.3. Contractant dient leverancier onmiddellijk op de hoogte te stellen indien hij kennis heeft van onbevoegd gebruik van zijn toegangscodes dan wel daarvan een ernstig vermoeden heeft. Contractant kan leverancier tevens verzoeken om een toegangscodes te blokkeren, indien en voor zover dit in een specifieke aanbiedingsvorm is aangegeven.
- 22.4. Indien Yes Telecom kennis draagt van onbevoegd gebruik van een toegangscodes is zij gerechtigd de toegangscodes te blokkeren, zodat daarvan geen gebruik meer gemaakt kan worden



23. LEVERING EN INSTANDHOUDING VAN CONTENT DIENSTEN

- 23.1. Leverancier en de leveranciers van de mobiele netwerken zijn gerechtigd met betrekking tot de aard en omvang van het gebruik van een content dienst beperkingen te stellen, die voortvloeien uit voor de content dienst gebruikte technologie, de aard van de content dienst of de door contractant gebruikte mobiele randapparaten. Deze beperkingen zullen door leverancier worden aangegeven in het kader van een Aanbiedingsvorm of anderszins. In dit kader is leverancier in elk geval gerechtigd om voor contractant bestemde berichten niet te transporteren in het kader van het tegengaan van grote hoeveelheden gelijktijdig verzonden berichten waarvan aannemelijk is dat zij niet door contractant zijn aangevraagd.
- 23.2. Leverancier behoudt zich het recht voor de aansluiting of de bereikbaarheid van een content dienst (tijdelijk) te blokkeren of maatregelen te treffen ter voorkoming van (verdere) verspreiding van informatie of berichten of ter voorkoming van toegankelijkheid of het gebruik van een content dienst.

24. OVERIGE BEPALINGEN CONTENT DIENSTEN

- 24.1. a. Leverancier staat niet in voor het slagen van transacties welke (mede) worden verricht met behulp van een content dienst;
b. Leverancier staat niet in voor de consequenties van de opslag van berichten of informatie door contractant, al dan niet in of met behulp van het geheugen van zijn mobiele randapparaat, in het bijzonder ten aanzien van het mogelijk automatisch genereren van dataverkeer of het automatisch doorsturen, veranderen of verloren gaan van door contractant opgeslagen gegevens.
- 24.2. Leverancier wijst contractant er, gelet op de aard van de dienstverlening en de gebruikte technologie, bovendien op dat:
- a. Het mogelijk is dat (sommige onderdelen van) content diensten slechts gebruikt kunnen worden met één mobiel randapparaat of een specifiek type mobiele randapparaten;
- b. Bepaalde content diensten automatisch dataverkeer kunnen genereren of automatisch bepaalde gegevens die zijn opgeslagen in of met behulp van het geheugen van een mobiel randapparaat kunnen verzenden;
- c. Transmissie van bepaalde content diensten meer dataverkeer dan het getransporteerde bestand als zodanig kan meebrengen.

Voor zover de contractant vastnet communicatiedienst heeft aangevraagd gelden de navolgende aanvullende bepalingen:

25. OVERNAME AANSLUITEN

- 25.1. Leverancier zal zich inspannen om het contractformulier binnen één maand na ondertekening verwerkt te hebben, inclusief de instemming voor overname onder de WLR dienst.
- 25.2. Contractant moet bij zijn huidige aanbieder navragen of hij contractvrij is en wat de opzegtermijn is. Leverancier staat niet in voor de juistheid daarvan. Deze gegevens zullen worden vermeld op het contractformulier. Een overname onder de WLR dienst wordt altijd goedgekeurd als de benodigde gegevens correct zijn. Een nog lopende contracttermijn is geen reden tot weigering en wordt dus genegeerd volgens de toepasselijke richtlijnen. Leverancier vergoedt in geen enkele situatie schade indien die schade verband houdt met door de contractant opgegeven onjuiste of onvolledige informatie.



26. NUMMERTOEKENNING EN NUMMER BEHOUD

- 26.1. Leverancier is gerechtigd een nummer te wijzigen in geval van wijzigingen in een nationaal nummerplan, wijzigingen in de nummertoeewijzing door de ACM of een andere (buitenlandse) autoriteit, alsmede wijzigingen in een dienst en/of een netwerk of in andere gevallen die nummerwijziging naar het oordeel van leverancier noodzakelijk maken.

27. WIJZIGING IN EEN VASTNET COMMUNICATIEDIENST OF EEN NETWERK

- 27.1. In verband met de beëindiging, wijziging of intrekking van een vergunning die benodigd is voor de aanleg en exploitatie van een netwerk kan een leverancier van een netwerk de dienstverlening geheel of gedeeltelijk beëindigen of wijzigen. Leverancier zal contractant van de dienst die wordt beëindigd hierover uiterlijk drie maanden tevoren informeren, tenzij dat in redelijkheid niet mogelijk is.
- 27.2. Indien de vaste telefonie diensten worden stopgezet eerder dan de contractstermijn dan is leverancier gerechtigd tot het ineens in rekening brengen van de resterende maandelijkse vergoedingen welke verschuldigd zouden zijn als de vaste telefonie diensten niet zou zijn opgezegd of uitgeporteerd tot aan het einde van het contractstermijn.
- 27.3. Het staat leverancier vrij om na de overname al datgene te doen dat verband houdt met verwijdering of de-activering van CarrierSelect/CarrierPreSelect; de contractant zal zijn of haar medewerking verlenen.
- 27.4. Indien de contractant zijn vaste telefonie lijnen wil verhuizen, dan kan leverancier hierin bemiddelen. Leverancier is niet aansprakelijk voor daarmee verband houdende schade.

28. KWALITEITSNIVEAU, ONDERHOUD EN STORINGEN

- 28.1. Leverancier spant zich in om de dienstverlening zo ongestoord mogelijk te laten verlopen. Het is technisch echter niet mogelijk om elke storing of beperking van de dienstverlening te voorkomen.
- 28.2. Storingen worden zo spoedig mogelijk nadat zij leverancier bekend zijn geworden doorgegeven aan de leveranciers van de dienst.
- 28.3. Leverancier zal service bieden tot aan het ISRA- punt. Leverancier kan bij een storing een lijnmeting laten uitvoeren door de leverancier. Na dit ISRA -punt is er meestal een servicecontract met de leverancier van de telecom randapparatuur. Indien er een monteur van de leverancier aan te pas moet komen en deze constateert op de locatie dat het probleem niet in de lijn van die leverancier zit dan worden de eventuele kosten doorberekend.

29. COMPENSATIEREGELING

- 29.1. Neemt Contractant een Openbare Elektronische Communicatiedienst af en is deze als gevolg van een netwerkstoring meer dan 12 uren achtereenvolgend volledig onderbroken geweest, dan heeft Contractant recht op compensatie, tenzij de storing het gevolg is van een overstroming, een terroristische aanslag of een oorlog. De compensatie bedraagt tenminste één dertigste deel van de maandelijkse vaste vergoeding per 24 uur of, als er geen vaste vergoedingen zijn, tenminste € 0,50 per 24 uur. De minimale compensatie bedraagt in alle gevallen € 1,00. Meer informatie over de compensatieregeling en hoe Contractant daarvan gebruik kunt maken is te vinden op www.yestelecom.nl.



Voor zover de contractant vaste internetdiensten heeft aangevraagd gelden de navolgende aanvullende bepalingen:

30. VERPLICHTINGEN VAN CONTRACTANT

- 30.1. Contractant onthoudt zich ervan overige contractanten of internetgebruikers te hinderen bij gebruikmaking van de internet diensten en/of schade toe te brengen aan het systeem. Het is contractant verboden processen of programma's -al dan niet via het systeem- op te starten waarvan contractant weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks leverancier, overige contractanten of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. Hierbij is nadrukkelijk ook indirecte schade inbegrepen door misconfiguratie aan de zijde van contractant, bijvoorbeeld maar niet uitsluitend 'open relaying' door een verkeerd geconfigureerde mailservers. Het is contractant slechts toegestaan processen of programma's op te starten indien er een directe, door leverancier toegestane verbinding met het systeem bestaat.
- 30.2. Het is contractant niet toegestaan het systeem en de schijfruimte te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met toepasselijke wettelijke bepalingen of deze algemene voorwaarden. Hieronder vallen onder meer, maar niet uitsluitend, de navolgende handelingen en gedragingen:
- a. Spamming: het ongevraagd verzenden van grote hoeveelheden e-mail met dezelfde inhoud en/of het ongevraagd in grote aantallen nieuwsgroepen op het internet posten van een bericht met dezelfde inhoud. Hieronder is ook spam begrepen die via elke andere provider wordt verstuurd met referentie aan een website, e-mail adres of andere dienst van leverancier;
 - b. Het inbreuk plegen op auteursrechtelijk beschermde werken of het anderszins handelen in strijd met intellectuele eigendomsrechten van derden;
 - c. Het openbaar maken of verspreiden van kinderpornografie;
 - d. Seksuele intimidatie of het op andere wijze lastig vallen van personen;
 - e. Hacken: het zonder toestemming binnendringen van andere computers of computersystemen op het internet.
- 30.3. Het is contractant niet toegestaan zijn of haar account, de handleiding of andere uit de overeenkomst voortvloeiende rechten aan derden over te dragen of aan derden in gebruik te geven, tenzij leverancier hiervoor uitdrukkelijk schriftelijke toestemming heeft gegeven. Onverminderd het voorafgaande is het contractant wel toegestaan door een derde een website te laten ontwerpen, plaatsen en onderhouden. Contractant blijft wel verantwoordelijk voor het gebruik van zijn of haar account en wachtwoord.
- 30.4. Contractant draagt zorg voor de noodzakelijke hard- en software, configuratie, randapparatuur en verbindingen om toegang tot het systeem mogelijk te maken.
- 30.5. Contractant is gebonden aan de hoeveelheid schijfruimte zoals beschreven in de overeenkomst. Contractant is ervoor verantwoordelijk dat deze hoeveelheid niet wordt overschreden. Bij overschrijding is leverancier bevoegd, ten behoeve van een goed functioneren van door leverancier aangeboden diensten informatie te verwijderen.

31. AANSPRAKELIJKHEID

- 31.1. Onverminderd hetgeen is bepaald in artikel 14 van deze algemene voorwaarden, is leverancier niet aansprakelijk voor schade die verband houdt met of het gevolg is van: onderbrekingen in, of blokkeringen van toegang tot, het systeem of het internet bij leverancier derden, een gebrek in de beveiliging van de door contractant opgeslagen informatie op de systemen van leverancier, handelingen van andere contractanten of internetgebruikers, wijzigingen in inbelnummers, log-in procedure, account en e-mailadres.
- 31.2. Onverminderd hetgeen is bepaald in artikel 15 van deze algemene voorwaarden, vrijwaart contractant leverancier tegen alle aanspraken van derden terzake van schade of anderszins, op enigerlei wijze ontstaan door het gebruik van contractant van het account, het systeem of internet, dan wel door het niet nakomen van contractant van zijn of haar verplichtingen uit de overeenkomst of deze algemene voorwaarden.
- 31.3. Leverancier is gerechtigd zonder nadere aankondiging de aan contractant verstrekte aansluiting op het systeem onmiddellijk buiten gebruik te stellen, indien en zo lang contractant handelt in strijd met het gestelde in deze algemene voorwaarden. Bovendien is leverancier in dat geval gerechtigd, tenzij de ernst van de overtreding zulks niet rechtvaardigt, de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder dat leverancier tot enige schadevergoeding is gehouden en onverminderd de aan leverancier toekomende rechten, daaronder begrepen het recht op volledige vergoeding van al haar directe en indirecte schade.



32. DIENSTEN VAN DERDEN

- 32.1. Voor veel diensten is leverancier afhankelijk van diensten of netwerken van derde partijen, bijvoorbeeld bij kabelinternet of ADSL. In dat geval sluit contractant veelal twee verschillende overeenkomsten, één met leverancier en één met de derde partij. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade van welke aard of uit welke hoofde ook, veroorzaakt door diensten of netwerken van derde partijen, waaronder begrepen storingen in de netwerken of infrastructuur van derde partijen.
- 32.2. Leverancier verzorgt in opdracht van contractant tegen betaling van een vergoeding de registratie van domeinen bij de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland. De keuze van de domeinnaam is voor rekening en risico van contractant en leverancier aanvaardt ter zake van keuze en gebruik van de domeinnaam geen enkele aansprakelijkheid.

33. BEHEER VAN HET SYSTEEM

- 33.1. Voor veel diensten is leverancier afhankelijk van diensten of netwerken van derde partijen, bijvoorbeeld bij kabelinternet of ADSL. In dat geval sluit contractant veelal twee verschillende overeenkomsten, één met leverancier en één met de derde partij. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade van welke aard of uit welke hoofde ook, veroorzaakt door diensten of netwerken van derde partijen, waaronder begrepen storingen in de netwerken of infrastructuur van derde partijen.
- 33.2. Leverancier verzorgt in opdracht van contractant tegen betaling van een vergoeding de registratie van domeinen bij de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland. De keuze van de domeinnaam is voor rekening en risico van contractant en leverancier aanvaardt ter zake van keuze en gebruik van de domeinnaam geen enkele aansprakelijkheid.

34. ROAMINGDIENSTEN

34.1. ROAM LIKE AT HOME

Indien het abonnement voorziet in het gebruik van roamingdiensten, zullen voor gebruik van deze roamingdiensten binnen de EU (niet Nederland), EER, Zwitserland en Andorra ("Toepassingsgebied"), bij gebruik voor periodieke reizen naar het buitenland, dezelfde tarieven gelden als voor binnenlands gebruik in Nederland, tenzij een ander tariefplan is afgesproken of één van de situaties als opgenomen hieronder zich voordoet (34.2.-34.3. -34.4.). U maakt gebruik van roamingdiensten als u mobiele diensten van Yes Telecom gebruikt buiten Nederland. Gebruik van roamingdiensten in andere landen dan hierboven beschreven valt niet onder deze tarieven.

34.2. BAND MET NEDERLAND

Deze tarieven gelden alleen voor u als u woonachtig bent in Nederland of wanneer u een duurzame band heeft met Nederland. Dit is het geval als u een frequente en aanzienlijke aanwezigheid heeft op Nederlands grondgebied, bijvoorbeeld omdat:

- U een voltijds en duurzame arbeidsverhouding in Nederland heeft, waaronder begrepen een grensarbeider; of
- U een zelfstandige ondernemer bent met een duurzame contractuele relatie die leidt tot een met bovengenoemde arbeidsverhouding vergelijkbare aanwezigheid in Nederland; of
- U deelneemt aan voltijds en terugkerend onderwijs in Nederland; of
- Er andere situaties op u van toepassing zijn die leiden tot een met bovengenoemde situaties vergelijkbare aanwezigheid in Nederland, zoals dat het geval kan zijn bij gedetacheerden en gepensioneerden die zich gedurende een bepaalde periode in het jaar niet in Nederland bevinden.

U kunt aantonen dat u woonachtig bent in Nederland of dat u een duurzame band heeft met Nederland door:

In geval u een consument bent:

- a. Documenten die uw verblijf in Nederland aantonen, zoals verblijfsdocumenten en post- en factureringsadressen voor diensten van andere aanbieders
- b. Documenten die uw duurzame band op andere wijze aantonen, zoals een verklaring van een hoger onderwijsinstelling, bewijs van inschrijving in het kiesregister, bewijs van betaling van lokale belastingen, een werkgeversverklaring en opdrachtcontracten voor zelfstandigen



In geval u een zakelijke klant bent:

Documenten waaruit de vestiging van uw onderneming in Nederland of uitvoering van uw voornaamste economische activiteit in Nederland blijkt. Daarnaast dienen ook uw medewerkers die gebruik maken van de dienst een duurzame band met Nederland te hebben, bijvoorbeeld blijvende uit de verhouding tussen het aantal werkzame personen in uw onderneming in Nederland en het aantal actieve SIM-kaarten en de eigen duurzame band van deze werknemers met Nederland.

Yes Telecom kan u vragen aan te tonen dat u woonachtig bent in Nederland of anderszins een duurzame band heeft met Nederland:

- a. Bij het aangaan van het abonnement, of
- b. Gedurende het abonnement, bij detectie van gebruik anders dan voor periodieke reizen na controle op de duurzame band, als hieronder opgenomen.

Indien u dit niet kunt of wilt aantonen, is Yes Telecom gerechtigd u een toeslag in rekening te brengen.

Controle duurzame band

Yes Telecom kan, op basis van onderstaande objectieve indicatoren, detecteren of u mogelijk geen duurzame band met Nederland heeft. Deze objectieve indicatoren zijn:

- a. Uw roamingverbruik van de diensten, gemeten over een periode van tenminste vier maanden en in duur van spraak of hoeveelheid SMS of data gezamenlijk of afzonderlijk, in het Toepassingsgebied is groter dan uw verbruik van deze diensten in Nederland en daarnaast is uw aanwezigheid in andere landen van het Toepassingsgebied, gemeten per dag, groter dan in Nederland, waarbij elke dag waarop u zich aanmeldt op het netwerk van Yes Telecom in Nederland, wordt beschouwd als een dag in Nederland;
- b. De betreffende SIM-kaart is in een periode van tenminste 4 maanden voor langere tijd vrijwel inactief voor binnenlands gebruik en wordt voor het overige voornamelijk gebruikt voor roaming;
- c. U schaft verschillende (meer dan één) SIM-kaarten aan die vervolgens gebruikt worden voor roaming, in een ongebruikelijke samenhang die niet gericht is op periodieke reizen, maar bijvoorbeeld gericht op het omzeilen van de indicatoren als hierboven genoemd.

Als op grond van bovenstaande indicatoren bij Yes Telecom twijfel is ontstaan over uw duurzame band met Nederland, zal Yes Telecom u hierover informeren. U krijgt vervolgens twee weken de tijd om aan te tonen dat u uw gedragspatroon heeft aangepast, of door middel van de hieronder beschreven klachtprocedure, dat u wel een duurzame band heeft met Nederland. Indien u een dergelijke band niet kunt of wilt aantonen, mag Yes Telecom u een toeslag voor roaming in het Toepassingsgebied in rekening brengen. Yes Telecom zal de toeslag niet meer rekenen zodra u later alsnog aantoont uw gedragspatroon te wijzigen of u uw duurzame band met Nederland heeft hersteld.

34.3. GEORGANISEERDE DOORVERKOOP VERBODEN

Het is niet toegestaan om meerdere simkaarten op georganiseerde wijze door te verkopen aan personen die geen duurzame band hebben met Nederland, zoals in artikel 34.2. is aangegeven. Als Yes Telecom vaststelt dat u dit verbod overtreedt, is Yes Telecom gerechtigd direct evenredige maatregelen te treffen om misbruik te voorkomen, waaronder het blokkeren van de simkaart, het stoppen met het verkopen van simkaarten aan u of het in rekening brengen van een toeslag

34.4. OPEN DATABUNDEL

Naast het genoemde hierboven, mag Yes Telecom u een toeslag rekenen op het moment dat er sprake is van een zgn. 'Open Databundel', zoals die is beschreven in de Uitvoeringsverordening (EU 2016/2286), artikel 4 lid 2, zodra u het volume als opgenomen in de overeenkomst of het van toepassing zijnde tarievenoverzicht overschrijdt.



34.5 HOOGTE TOESLAG

De hoogte van de toeslag als bedoeld in artikel 34.2. - 34.3. - 34.4. bedraagt;

In EUR, excl BTW	Spraak (uitgaand) per minuut	SMS per bericht	Data per GB (Aangerekend per 1 kB)
Vanaf 15/06/2017	0,032	0,01	7,70
Vanaf 01/01/2018	0,032	0,01	6,00
Vanaf 01/01/2019	0,032	0,01	4,50
Vanaf 01/01/2020	0,032	0,01	3,50
Vanaf 01/01/2021	0,032	0,01	3,00
Vanaf 01/01/2022	0,032	0,01	2,50

Voor inkomende spraakoproepen geldt de toeslag als bepaald in de Roamingverordening (EU 531/2012), artikel 6 secties lid 2.

34.6. KLACHTEN

Yes Telecom vindt het belangrijk dat u tevreden bent. Mocht u toch een klacht hebben over de toepassing door Yes Telecom van de toeslag, dan kunt u een klacht indienen op de in de overeenkomst of de van toepassing zijnde algemene voorwaarden opgenomen wijze.

35. SLOTBEPALINGEN

- 35.1. Op deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.
- 35.2. Geschillen tussen partijen die voortvloeien uit of verband houden met een aanbiedingsvorm en/of de overeenkomst van leverancier worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.
- 35.3. In afwijking van lid 2 geldt dat geschillen tussen leverancier en een Contractant over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst met betrekking te leveren producten of diensten, zowel door de Contractant als door leverancier aan de Geschillencommissie Telecommunicatie kunnen worden voorgelegd.
- 35.4. In geval van strijdigheid met de wet van een of meerdere clausules van deze voorwaarden blijven de overige clausules van deze voorwaarden onverkort geldig