



Yes Telecom

Algemene Voorwaarden



Dé Business Solutions Provider



ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR MOBIELE TELEFOONDIENTEN VAN 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, waarin de simkaart is geplaatst, kan afnemen.

Aanvullende datadienst: een dienst van Yes Telecom die krachtens de overeenkomst in aanvulling op de dienst wordt geleverd.

Algemene voorwaarden: deze algemene voorwaarden voor mobiele telefoondiensten van Yes Telecom.

ACM: Autoriteit Consument & Markt.

Contractant: de (rechts)persoon met wie Yes Telecom een overeenkomst heeft gesloten.

Datadienst: de (mobiele) telecommunicatiedienst van Yes Telecom. De Mobiele Telecommunicatiedienst die data- uitwisseling door mobiele eindgebruikers ondersteunt

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

Openbare Electronische 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.

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

Contentdiensten: een door een derde geboden dienst waarbij de contractant met behulp van een (aanvullende) dienst informatie, tekst-, geluids- en/of beeldbestanden, applicaties, software en dergelijke kan ontvangen, inzien, gebruiken, delen of verspreiden, alsmede combinaties van het voorgaande, zoals sms- inhoudsdiensten, mobiele internetdiensten of 0800/090x-diensten.

Yes Telecom: Yes Telecom Netherlands B.V., gevestigd te Leiden, KvK-nummer 34217296 en BTW nummer NL.8142.77.615.B01.

Website: de internetsite van Yes Telecom: www.yestelecom.nl.

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 Yes Telecom 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 algemene voorwaarden.
- 2.4 Voor specifieke aanvullende diensten kunnen in aanvulling op de algemene voorwaarden aanvullende voorwaarden gelden. Yes Telecom zal contractant daarover alsdan informeren.
- 2.5 Yes Telecom is gerechtigd de algemene voorwaarden te wijzigen. De gewijzigde algemene voorwaarden zullen ook van toepassing zijn op de overeenkomst.
- 2.6 Yes Telecom is gerechtigd de dienst en aanvullende diensten te wijzigen of te beëindigen.
- 2.7 In alle door Yes Telecom 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 Yes Telecom de aanvraag van contractant via het daartoe bestemde contractformulier van Yes Telecom, heeft geaccepteerd, doch in ieder geval op het moment dat Yes Telecom 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 Yes Telecom 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. Yes Telecom 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. Yes Telecom 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 Yes Telecom 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.
- 3.6 Yes Telecom mag een aanvraag te allen tijde afwijzen en kan dit onder meer doen indien:
- Yes Telecom gerede twijfel heeft over geringe kredietwaardigheid van of slecht betalingsgedrag jegens Yes Telecom of derden door Contractant of diens bestuurders. Yes Telecom mag zich hierover laten informeren door derden;
 - Contractant niet aan een verzoek tot het stellen van zekerheid voldoet conform artikel 9 van de Algemene Voorwaarden;
 - Contractant is opgenomen in een bestand als dat van Stichting Preventel;
 - Degene die namens Contractant optreedt niet bevoegd is om de Contractant te vertegenwoordigen;
 - Yes Telecom zal een afwijzing van een aanvraag, na schriftelijk verzoek van Contractant, toelichten.

4. ADRES- OF NAAMSWIJZIGING

- 4.1 Contractant dient Yes Telecom 10 werkdagen voor het ingaan van een adreswijziging schriftelijk te informeren over deze adreswijziging. Yes Telecom 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 Yes Telecom 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 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.

6. OPSCHORTING EN ONTBINDING VAN DE OVEREENKOMST

- 6.1 Yes Telecom is gerechtigd de overeenkomst (tijdelijk) op te schorten, danwel de overeenkomst (gedeeltelijk) te ontbinden indien:
- Contractant Yes Telecom bij of na het sluiten van de overeenkomst onjuiste gegevens heeft verstrekt;
 - Contractant zijn verplichtingen onder de algemene voorwaarden niet volledig nakomt;
 - Contractant zijn betalingsverplichtingen niet nakomt;
 - Er sprake is van faillissement, surséance van betaling, schuldsanering dan wel onder curatele stelling van contractant;
 - Het vermoeden bestaat dat contractant misbruik, danwel onrechtmatig gebruik maakt van de dienst en/of aanvullende dienst en/of simkaart;
 - Contractant door Yes Telecom verlangde (aanvullende) zekerheid niet tijdig verstrekt;
 - Contractant aanwijzingen van Yes Telecom betreffende het gebruik van de dienst en/of aanvullende dienst en/of simkaart niet opvolgt.
- 6.2 In het geval dat Yes Telecom de overeenkomst heeft opgeschort op grond van het bepaalde in lid 1 van dit artikel kan Yes Telecom op verzoek van contractant de opschorting van de overeenkomst ongedaan maken nadat contractant heeft voldaan aan de eventueel door Yes Telecom te stellen opheffingsvoorwaarden en tegen betaling door contractant van de door Yes Telecom 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 Yes Telecom van de vaste periodieke kosten.
- 6.4 Indien de overeenkomst op grond van het bepaalde in lid 1 van dit artikel is ontbonden, is contractant gehouden tot betaling aan Yes Telecom 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 Yes Telecom wordt beëindigd.



7. TARIEVEN

- 7.1 Contractant is aan Yes Telecom vergoedingen/kosten verschuldigd voor de dienst en aanvullende diensten. De door contractant aan Yes Telecom verschuldigde bedragen zullen worden berekend volgens de geldende tariefoverzichten. Verschuldigde bedragen zullen worden verhoogd met BTW.
- 7.2 Yes Telecom is gerechtigd om tarieven eenzijdig te wijzigen, bijvoorbeeld als gevolg van maatregelen van nationale en/of Europese (overheids)organen, daaronder begrepen de ACM of ontwikkelingen in de markt. De gewijzigde tarieven treden in werking 14 dagen na bekendmaking op de website of op een andere door Yes Telecom te bepalen wijze.
- 7.3 Yes Telecom hanteert voor spraak en data verkeer in, vanuit en naar het buitenland specifieke tarieven per land/regio. De actuele tarieven van Yes Telecom zijn door contractant via de website van Yes Telecom te raadplegen. Aan deze internationale tarieven genoemd in de online en offline communicatie van Yes Telecom 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 Yes Telecom. Voor de vaststelling van de verschuldigde kosten zijn de door Yes Telecom 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 dienst geboden contentdiensten, kunnen op verzoek en ten behoeve van deze derden door Yes Telecom bij contractant worden geïnd.
- 7.6 Yes Telecom is, in de volgende gevallen, gerechtigd om tariefswijzigingen door te voeren zonder dat dit van invloed is op de contractuele rechten en plichten van de contractpartijen:
- Indien de wijziging in het voordeel van de klant is;
 - Indien de wijziging reeds bij het aangaan van de overeenkomst onherroepelijk is overeengekomen. Hier valt ook een periodieke aanpassing van de tarieven aan de inflatie onder;



8. BETALING

- 8.1 Yes Telecom 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 contentdiensten van derden) aan Yes Telecom betalen binnen 21 dagen na factuurdatum of binnen een andere op de factuur aangegeven termijn.
- 8.3 Contractant zal Yes Telecom ten behoeve van de betaling van door haar verschuldigde bedragen een machtiging tot automatische incasso verstrekken.
- 8.4 In het geval van te late betaling of bij het uitblijven van betaling via de automatische incasso, is contractant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en is contractant over het te laat betaalde bedrag 1% rente per maand, danwel de wettelijke rente, indien deze hoger is, verschuldigd.
- 8.5 Daarnaast is contractant een bedrag van € 15,- aan administratiekosten aan Yes Telecom verschuldigd. Tevens is contractant vanaf het moment dat hij in verzuim verkeert de buitengerechtigde kosten aan Yes Telecom verschuldigd ter grootte van 15% van de hoofdsom, met een minimum van € 250,-. Indien ter verkrijging van voldoening van het verschuldigde bedrag een (incasso) procedure noodzakelijk is, zijn alle daaraan verbonden kosten voor rekening van contractant.
- 8.6 In het geval contractant bezwaar heeft tegen de hoogte van een factuur, dient hij deze binnen 7 dagen na factuurdatum schriftelijk aan Yes Telecom mee te delen. Het indienen van het bezwaar zal de betalingsverplichting van contractant niet opschorten.
- 8.7 Yes Telecom mag tot tijdelijke opschorting van het leveren van diensten of definitieve buitengebruikstelling van de aansluiting of ontbinding van de overeenkomst overgaan, nadat Yes Telecom contractant 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. Yes Telecom 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 Yes Telecom toekomende rechten.

9. ZEKERHEIDSSTELLING

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



10. SIMKAART

- 10.1 Yes Telecom stelt contractant voor het gebruik van de dienst per aansluiting één simkaart, met bijbehorende beveiligingscodes, ter beschikking. Yes Telecom blijft eigenaar van de simkaart. Yes Telecom 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 Yes Telecom. Yes Telecom 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.

11. TELEFOONNUMMER

- 11.1 Yes Telecom kent aan contractant ten behoeve van het gebruik van de dienst een telefoonnummer toe. Yes Telecom is gerechtigd het telefoonnummer van contractant te wijzigen indien naar redelijk oordeel van Yes Telecom 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 Yes Telecom is nagekomen en contractant zijn wens tot nummerbehoud schriftelijk bij de beëindiging van de overeenkomst aan Yes Telecom heeft kenbaar gemaakt.
- 11.3 Yes Telecom mag een nummer wijzigen in geval van wijzigingen in een national 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 Yes Telecom of derden verschuldigde bedragen te beperken, die storingen in diensten, mobiele netwerken van Yes Telecom en/of 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 Yes Telecom 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. Yes Telecom 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 Yes Telecom bestaat alleen binnen de grenzen van artikel 14.
- 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. Yes Telecom zal dit 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 dit strafbaar is, of jegens Yes Telecom of derden onrechtmatig is.
- 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 aanbiedingsvorm):
- Gebruik voor commerciële doeleinden zoals doorverkoop van de dienst;
 - Gebruik voor andere dan persoonlijke en privé doeleinden, dan wel, bij aanbiedingsvormen die zijn gericht op zakelijk gebruik, gebruik voor ander dan regulier zakelijk gebruik;
 - Indien dit bij een aanbiedingsvorm is vermeld: gebruik boven een bepaalde redelijke hoeveelheid, welke hoeveelheid is afgeleid van gemiddeld gebruik van andere, vergelijkbare gebruikers;
 - Gebruik dat anderszins in strijd is met het bepaalde in dit artikel.

Indien Yes Telecom 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.

13. VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS

- 13.1 Yes Telecom draagt zorg voor de bescherming van persoonsgegevens en van de persoonlijke levenssfeer van contractant 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, danwel daartoe een wettelijke verplichting bestaat.
- 13.2 Yes Telecom is onderdeel van de KPN groep en hanteert eenzelfde privacybeleid. De verplichtingen die gelden voor KPN, gelden ook voor Yes Telecom. Contractant heeft kennis genomen van deze privacyregeling en is daarmee akkoord. De privacyregeling is geplaatst op de website. Yes Telecom is gerechtigd de privacyregeling te wijzigen.



14. COMPENSATIEREGELING

- 14.1 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.

15. AANSPRAKELIJKHEID YES TELECOM

- 15.1 Yes Telecom is uitsluitend aansprakelijk voor schade die door een haar toerekenbare tekortkoming is ontstaan in de volgende gevallen en tot ten hoogste daarbij aangegeven bedragen:
- Indien het schade betreft in geval van dood en/of lichamelijk letsel, tot ten hoogste een bedrag van € 500.000,- per gebeurtenis;
 - Indien het schade betreft als gevolg van beschadiging aan zaken van contractant, tot ten hoogste € 2500,- per gebeurtenis;
 - Indien het schade betreft als gevolg van het door Yes Telecom onrechtmatig opschorten van de dienst, als bedoeld in artikel 6, tot ten hoogste € 100,- (per gebeurtenis).
- 15.2 Tekortkomingen van andere aanbieders van mobiele telecommunicatiediensten waarvan Yes Telecom voor de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, zijn niet aan Yes Telecom toerekenbaar.
- 15.3 Behoudens het bepaalde in lid 1 van dit artikel is Yes Telecom niet aansprakelijk voor schade door contractant geleden in het kader van de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst.
- 15.4 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 Yes Telecom te melden.



16. AANSPRAKELIJKHEID CONTRACTANT

- 16.1 Contractant is aansprakelijk voor schade die door een aan haar toerekenbare tekortkoming in het kader van de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst is ontstaan.
- 16.2 Indien de contractant niet de eindgebruiker is, staat de contractant in voor naleving van de door hem overeengekomen verplichtingen door die eindgebruiker.
- 16.3 Contractant vrijwaart Yes Telecom 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.

17. GESCHILLEN

In het geval contractant een klacht over of een geschil met Yes Telecom meent te hebben, zal hij deze in eerste instantie schriftelijk indienen bij Yes Telecom. Yes Telecom 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 Yes Telecom contractant binnen de hiervoor gestelde termijn berichten wanneer contractant schriftelijk een inhoudelijke reactie van Yes Telecom zal ontvangen.

18. FAIR-USE POLICY “SELSERVICE”

Met Selfservice van Yes Telecom kan contractant op betrouwbare en eenvoudige manier een aantal wijzigingen doorvoeren. Op verzoek van contractant wordt er een gebruikersnaam en wachtwoord aangemaakt. Deze gegevens worden naar het bij Yes Telecom bekend zijnde e-mailadres verstuurd. Op basis van deze informatie kan contractant inloggen via <https://selfservice.yestelecom.nl/>. Met het in gebruik nemen van Yes Selfservice gaat contractant akkoord met het volgende:

- a. De verantwoordelijkheid over het beheer van het e-mailadres, en daarmee de toegang tot Yes Selfservice, ligt bij een bevoegd persoon binnen uw organisatie. De verantwoordelijkheid voor het uitvoeren van desbetreffende wijzigingen ligt derhalve volledig bij de contractant. Derhalve kan Yes Telecom Netherlands B.V. niet aansprakelijk worden gesteld voor geleden schade cq. onjuistheden in welke vorm dan ook, welke eventueel voortvloeien uit de via Yes Selfservice doorgevoerde wijzigingen.
- b. Yes Telecom Netherlands B.V. kan eveneens niet aansprakelijk worden gesteld voor verstoringen van welke aard dan ook, dientengevolge wijzigingen later dan de opgegeven termijn worden doorgevoerd.

19. AANVULLENDE VOORWAARDEN ‘YES ONLINE ADD-ON’, ‘YES BUSINESS ONLINE’ EN ‘MACHINE TO MACHINE’ ABONNEMENTEN

- 19.1 Met Yes Online Add-on, Yes Business Online, BlackBerry BIS, BES en Machine to Machine is het u niet toegestaan om:
 - a. Om zich (misleidend) 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 uw keuze gedurende alle dagen van de maand.
- 19.2 Door het gebruik van meerdere mobiele randapparaten kunnen netwerkproblemen ontstaan, waardoor de kwaliteit voor andere gebruikers niet wordt gewaarborgd.



- 19.3 De simkaart:
- Behorende bij de aansluiting waarop u een Yes Business Online abonnement hebt afgesloten heeft u de mogelijkheid om ook gebruik te maken van spraak (alleen bij aansluitingen vanaf januari 2015). De bijbehorende tarieven kunt u terug vinden op onze website <https://www.yestelecom.nl/mobiel/data>
 - Behorende bij de aansluiting waarop u een Yes BlackBerry BIS- of BES-abonnement hebt afgesloten, mag alleen worden gebruikt in mobiele BlackBerry telefoons.
 - Behorende bij de aansluiting waarop u een Yes Machine to Machine-abonnement hebt afgesloten, mag alleen worden gebruikt voor communicatie tussen machines onderling, zonder menselijke tussenkomst. Bij gebruik in het buitenland worden extra kosten in rekening gebracht. Zie voor meer informatie: <https://www.yestelecom.nl/mobiel/data/machine-to-machine>.
- 19.4 Indien u tegenstrijdig verbruik toont en gebruik maakt van Yes BlackBerry BIS, BES en Machine to Machine-abonnementen behoudt Yes Telecom zich het recht kosten voor het verbruik en misbruik in rekening te brengen. Yes Telecom behoudt zich in dit geval het recht zonodig onverwijld, zonder vooraankondiging, (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk de aansluiting buiten gebruik stellen.
- 19.5 Indien het telecommunicatieverkeer hinder ondervindt van het gebruik van het mobiele internet of de aangesloten mobiele randapparaten, is de contractant verplicht gevolg te geven aan de door Yes Telecom te geven voorschriften en de daaraan verbonden financiële gevolgen te aanvaarden. Indien dit naar het oordeel van Yes Telecom noodzakelijk is, kan Yes Telecom eenzijdig de aansluiting, al dan niet met betrekking tot het mobiele internet, zonodig onverwijld (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen.
- 19.6 Yes Telecom kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de hoge kosten welke door verbruik buiten het maximaal toegestane, is veroorzaakt. Tevens heeft Yes Telecom geen verplichting om u te informeren bij overmatig verbruik. De verplichting om uw verbruik te monitoren ligt derhalve bij u zelf; om dit te realiseren adviseren wij u om de monitoringsprogramma van de door u gebruikte hardware te gebruiken (standaard in de dashboard software).

20. ROAMINGDIENSTEN

20.1. 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 (20.2.-20.3. -20.4.). 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.

20.2. 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:

- Documenten die uw verblijf in Nederland aantonen, zoals verblijfsdocumenten en post- en factureringsadressen voor diensten van andere aanbieders
- 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.

20.3. 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

20.4. 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.



20.5 HOOGTE TOESLAG

De hoogte van de toeslag als bedoeld in artikel 20.2. - 20.3. - 20.4. 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 sexies lid 2.

20.6. 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.

21. REGULERING “INTERNATIONAAL DATAGEBRUIK”

- 21.1 Volgens de afgevaardigde regulering vanuit de Europese regelgeving wordt dataverbruik, binnen en buiten, in de Europese Unie gemaximaliseerd tot € 50,- per aansluiting tenzij de klant expliciet heeft aangegeven om de limiet niet te handhaven.
- 21.2 De verantwoordelijkheid ten aanzien van de omgang door gebruikers met het proces ligt volledig bij de contractant.
- 21.3 Yes Telecom kan niet aansprakelijk gesteld worden, indien een klant onherroepelijk schade oploopt bij de uitoefening van de regelgeving.

22. YES BUSINESS UNLIMITED & YES BUSINESS UNLIMITED – SIM ONLY

- 22.1 Op de Yes Business Unlimited & Yes Business Unlimited – Sim Only overeenkomst is een aanvullende voorwaarde van toepassing. Bij de aanbiedingsvorm geldt 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 of privé doeleinden, dan wel, bij aanbiedingsvormen die zijn gericht op 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.
- 22.2 Indien Yes Telecom constateert dat er sprake is van niet-redelijk gebruik van een dienst is zij gerechtigd, zonder voorafgaande aankondiging, het gebruik van de dienst al dan niet tijdelijk op te schorten, de gebruiksmogelijkheden of het kwaliteitsniveau van de dienst al dan niet tijdelijk te beperken (bijvoorbeeld door het beperken van de geleverde snelheid bij een datadienst), of – bij herhaald onredelijk gebruik – de overeenkomst voor de dienst te ontbinden.

23. SLOTBEPALINGEN

- 23.1 Op deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.
- 23.2 Geschillen tussen partijen die voortvloeien uit of verband houden met een aanbiedingsvorm en/of de overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.