

A close-up photograph of a person wearing a brown and blue plaid jacket, sitting and using a smartphone. The person's hands are the central focus, with a silver ring visible on the left hand. The background is blurred, suggesting an indoor setting like a car or a train.

youfone

CONDITIONS GÉNÉRALES YOUFONE

Mise à jour 1er avril 2021

Article 1: Définitions

Connexion : une connexion téléphonique ou autre qui permet d'utiliser le service.

Service : l'ensemble des services mobiles et apparentés proposés par Youfone.

Facture : la déclaration descriptive des frais et honoraires associés aux Services fournis ou à fournir au Client.

Client : le consommateur physique majeur avec qui le contrat est conclu.

Réseau : le réseau de téléphonie mobile. Youfone est un « opérateur de réseau mobile virtuel » (« MVNO ») et utilise le réseau d'un « opérateur de réseau mobile » (« MNO »).

Contrat : la relation contractuelle entre le client et Youfone, qui se compose de :

- Conditions Générales
- Contrat
- Fair Use Policy
- Liste des prix
- Politique de confidentialité

Liste des prix : Tous les prix des biens et des services qui peuvent être facturés aux Clients, comme publiés sur le site web de Youfone.

Carte Sim : une carte à puce mise à disposition du client par Youfone pour permettre l'utilisation des services.

Site web : www.Youfone.be.

Youfone: Youfone SA De Kleetlaan 4, 1831 Machelen
numéro BCE 0754.793.919.

Article 2: Relation contractuelle

- 2.1 Le client confirme avoir pris connaissance de ces Conditions Générales préalablement à la conclusion du contrat et accepte l'application de celles-ci au contrat. Une copie de ces Conditions Générales peut être consultée et téléchargée à tout moment sur le site Web.
- 2.2 Le client fournira à Youfone les informations que Youfone estime utiles à la conclusion du contrat, en particulier l'adresse e-mail du client qu'il utilisera dans le cadre de la relation contractuelle avec Youfone. Le client est seul responsable des informations qu'il fournit à Youfone. Il doit avertir immédiatement Youfone par écrit de toute modification dans les données fournies.
- 2.3 Youfone se réserve le droit de refuser la fourniture d'un service sans être tenue à de quelconques indemnités, pour l'une des raisons suivantes :
 - le client ne respecte pas les obligations auxquelles il est tenu sur la base d'un autre contrat avec Youfone ;
 - en cas de fraude prouvée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du client ;
 - le client ne fournit aucun document légitime permettant à Youfone de l'identifier ;
 - le client refuse de payer l'acompte demandé par Youfone ;
 - l'infrastructure du client ou le réseau de Youfone ne supporte pas ou difficilement la fourniture du service, pour des raisons techniques ou autres.
- 2.4 Le client fournira à Youfone les informations que Youfone estime utiles à la conclusion du contrat, en particulier l'adresse e-mail du client qu'il utilisera dans le cadre de la relation contractuelle avec Youfone. Le client est seul responsable des informations qu'il fournit à Youfone. Le client doit avertir immédiatement Youfone par écrit de toute modification dans les données fournies.

Article 3: Entrée en vigueur et durée du contrat

- 3.1 Le contrat est réalisé par concours de volonté et entre en vigueur à la date où la carte sim est activée sur le réseau par Youfone.
- 3.2 Sauf mention contraire explicite, le contrat est conclu pour une durée indéterminée. Pour les contrats de durée déterminée, le contrat est prolongé automatiquement à la fin de la période initiale pour une durée indéterminée.
- 3.3 Attendu que le contrat est conclu à distance, le consommateur a le droit de communiquer à Youfone qu'il renonce au contrat, sans indiquer de raison et sans être tenu à des indemnités.
- 3.4 Pour invoquer le droit de révocation, le client doit informer Youfone par le biais d'une déclaration sans équivoque en envoyant un e-mail à annulere@youfone.be. Pour ce faire, le client peut utiliser le modèle de formulaire de révocation, mais il n'y est pas obligé. Vous trouverez davantage d'informations via le site Web sous la rubrique « Droit de révocation ».
- 3.5 Si le client a demandé l'exécution des services pendant le délai de révocation, Youfone facturera un montant proportionnel aux services déjà fournis jusqu'au moment où Youfone est informée de la décision du client quant à l'utilisation de son droit de révocation.

Article 4: Paiements et factures

- 4.1 Youfone envoie par e-mail une communication que la facture est prête dans MyYoufone.
- 4.2 Une période de facturation concerne 1 mois calendrier. Au cours du premier mois et du dernier mois, le client recevra une facture proportionnelle.
- 4.3 Sauf disposition contraire, Youfone facture mensuellement ses services au client. En cas de fraude prouvée ou supposée, ou de doute sérieux quant à la solvabilité du client, Youfone peut décider d'imposer des délais plus brefs.
- 4.4 Youfone se réserve le droit de demander un acompte tant lors de l'entrée en vigueur du contrat que lors de l'exécution du contrat, dans les cas suivants :
 - en cas de fraude prouvée ou supposée, ou de doute sérieux quant à la solvabilité du client ;
 - en cas d'utilisation anormale du service par le client, c'est-à-dire d'une façon qui ne correspond pas à un usage normal de celui-ci (p. ex. si le nombre d'unités consommées est anormalement élevé) ou si celui-ci ne correspond pas à l'usage qu'un autre client ferait dans une situation comparable ;
 - en cas de doute sur l'identité du client ; ou
 - si le client mentionne un domicile, une résidence fixe ou une adresse de facturation à l'étranger.
- 4.5 Les montants facturés par Youfone sont payables dans le délai mentionné sur la facture. Le paiement du montant total se fait par virement sur le numéro de compte indiqué par Youfone, avec en communication la référence mentionnée sur la facture. Dans le cas d'un paiement partiel ou d'un paiement sans référence, Youfone se réserve le droit d'attribuer le paiement à toute autre facture en souffrance.
- 4.6 En cas de non-paiement d'un montant au jour de l'échéance, Youfone envoie un rappel au client. Les trois premiers rappels sont gratuits. Les rappels suivants donnent lieu à la facturation de frais administratifs de maximum € 10 par rappel. Après l'envoi de 2 rappels, Youfone peut limiter le service à un service minimum après un message d'avertissement. En cas de factures impayées continuellement, Youfone procédera à l'interruption totale du service.
- 4.7 En cas de non-paiement le jour de l'échéance, des intérêts de retard calculés sur la base du taux d'intérêt légal sont dus de plein droit et sans mise en demeure préalable. Si Youfone confie le recouvrement de la dette à un tiers, une indemnité forfaitaire dont le montant est repris dans la Liste des prix, est due de plein droit et sans mise en demeure pour les frais en cours.
- 4.8 Si le service est limité conformément à l'article 15.1, Youfone peut mettre fin au contrat après notification, si le client n'a pas respecté ses obligations de paiement dans le délai repris dans la notification.
- 4.9 La limitation et/ou la suspension du service se termine(nt) lorsque le client a satisfait à ses obligations. Le rétablissement du service donne lieu à la facturation des frais fixes comme mentionnés dans la Liste des prix de Youfone.
- 4.10 Pour être recevable auprès de Youfone, le client doit introduire toute plainte relative aux factures auprès du service clients de Youfone dans les 30 jours suivant l'établissement de la facture, nonobstant l'exercice d'autres moyens de droit. Passé ce délai, la facture est considérée comme acceptée par le client. Le client est obligé de mentionner le numéro de la facture et le montant contesté.
- 4.11 L'obligation de paiement du montant contesté est alors suspendue. La partie non contestée doit être payée dans les délais contractuels. Youfone prendra en considération la contestation dans un délai raisonnable. En cas de rejet de la contestation par Youfone, le montant contesté sera exigible immédiatement.

Article 5: Suspension et résiliation du contrat

- 5.1 Le client peut résilier par écrit son contrat à durée indéterminée en tout temps et sans indication des raisons. Youfone enverra au client une notification écrite avec communication de la date de résiliation du contrat.
- 5.2 Le client reste responsable vis-à-vis de Youfone pour tous les montants dont il est redevable à Youfone au moment de la résiliation du contrat.

- 5.3 Youfone a le droit de désactiver la carte sim de manière unilatérale, sans notification préalable et sans droit à une indemnité pour le client, ou de suspendre ou résilier la fourniture des services partiellement ou totalement, temporairement ou définitivement, dans les cas suivants :
- en cas de preuves ou de sérieux indices de fraude par le client ;
 - en cas d'utilisation des services contraire au contrat, aux dispositions légales ou réglementaires, à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, ou d'une manière qui nuit au bon fonctionnement ou à l'intégrité de la prestation de services ;
 - en cas de preuves ou de sérieux indices d'insolvabilité du client ;
 - en cas de non-respect par le client de ces Conditions générales ou d'autres obligations contractuelles éventuelles vis-à-vis de Youfone ;
 - en cas d'augmentation anormale de l'utilisation moyenne par le client, comme évalué raisonnablement par Youfone ;
 - si Youfone est dans l'impossibilité de gérer le réseau, peu importe la raison ;
 - en cas de force majeure ;
 - en cas de non-respect par le client des obligations contractuelles.

Article 6: Transfert de numéro

- 6.1 Le client qui souhaite un transfert de numéro vers un autre opérateur devra s'adresser à ce dernier. Le nouvel opérateur entreprendra auprès de Youfone les étapes nécessaires au nom du client en vue du transfert du numéro d'appel. Ici seuls les numéros d'appel peuvent être transférés et non pas les services de Youfone. Seuls les numéros qui n'ont pas été désactivés peuvent être transférés. Lors du transfert du numéro, il se peut que le client ne soit pas joignable pendant un certain temps sur le numéro d'appel en question. Youfone n'est pas responsable pour les quelconques dommages qui en découleraient.
- 6.2 Youfone se réserve le droit de refuser le transfert :
- si l'opérateur chez qui le client souhaite transférer son numéro ne respecte pas la procédure légale en la matière ;
 - en cas de fraude prouvée ou supposée du client ou d'un tiers.
- 6.3 Youfone respectera les dispositions légales relatives à la transférabilité des numéros. Youfone tiendra également compte, dans la mesure du possible, de la date de transfert voulue par le client.
- 6.4 Youfone prendra toutes les mesures nécessaires afin que le transfert de numéro se déroule aussi bien que possible après confirmation de la demande de transfert de numéro par l'ancien opérateur.
- 6.5 Les problèmes techniques peuvent donner lieu à l'empêchement du transfert. Si le numéro n'a pas été transféré à temps, le client peut avoir droit à une indemnité. Pour y prétendre, il doit s'adresser au nouvel opérateur. Toutefois, Youfone ne peut pas être tenue responsable si le transfert n'est pas effectué ou qu'il est effectué tardivement pour certaines raisons dépendant du client lui-même.

Article 7: Modifications

- 7.1 Youfone se réserve le droit de modifier le contrat et les conditions du service, et s'engage à cet effet à en informer le client par écrit au moins 1 mois avant l'entrée en vigueur de ces modifications (p. ex. par e-mail, SMS ou message sur la facture).
- 7.2 Le client qui n'accepte pas les modifications au contrat peut résilier gratuitement son contrat au plus tard le dernier jour du mois suivant l'entrée en vigueur des modifications, sauf si ces modifications sont la conséquence de l'application de la législation en vigueur ou d'une décision des autorités publiques. En cas d'augmentation des prix, le client a le droit de résilier le contrat sans amende au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture suivant l'entrée en vigueur des tarifs modifiés.
- 7.3 Youfone peut réviser ses prix une fois par an et les adapter en fonction de l'indice des prix à la consommation (selon la formule : nouveau prix = ancien prix x indice actuel / indice précédent). Youfone le fera au mois de février de l'année.

Article 8: Transfert du contrat

- 8.1 Youfone a le droit de céder partiellement ou intégralement ses droits et obligations découlant du contrat à un tiers sans autorisation du client.
- 8.2 Le client peut transférer le contrat moyennant autorisation préalable de Youfone. Le cédant et le cessionnaire conviennent du transfert et en informent Youfone, avec leur double signature et une preuve d'identité.
- 8.3 En cas de décès du client, le contrat sera poursuivi en vue de la succession jusqu'à ce que celui-ci soit résilié ou transféré vers une autre personne qui habite à la même adresse que le client décédé. Aucune indemnité de résiliation anticipée ne sera due si les bénéficiaires informent Youfone du décès par e-mail, accompagné d'une pièce justificative.

Article 9: Obligations du client

- 9.1 Le client utilisera les services comme un utilisateur normal, soigneux pour un usage exclusivement personnel, conformément aux dispositions du contrat, aux dispositions légales applicables et aux usages en matière d'ordre public et de bonnes mœurs, et prendra toutes les mesures pour éviter une utilisation incorrecte ou non autorisée des services. Ne sont pas considérés comme une utilisation normale (liste non exhaustive) :
- une utilisation ayant pour but de détourner les communications, directement ou indirectement, ou en vue de la revente des services à des tiers, peu importe la manière, et sans que Youfone ait donné son accord écrit préalable à cet effet ;
 - une utilisation d'une façon telle que certaines fonctions du réseau ne puissent plus être exécutées de manière fiable et correcte ;
 - une utilisation d'une manière telle que l'identification ou la localisation de l'appelant suite à un appel d'urgence ne soit plus possible, ou que le réseau soit surchargé ou que le bon fonctionnement du réseau soit perturbé ;
 - toute utilisation d'une manière autre que celle communiquée par le client à Youfone lors de la souscription du service ;
 - une utilisation d'une manière dérogant significativement des moyennes des services chez les différents clients au niveau de la fréquence, du partage entre les différents types de communication (notamment téléphone, transmission de données, SMS,...) ou du temps de connexion ;
 - toute utilisation du service visant à abuser de la prestation de services, comme une consommation déraisonnable vers des numéros premium où cette consommation vise à convertir le crédit d'appel en espèces, en bons de valeur ou en code d'activation ou d'accès ;
 - applications Machine to Machine (M2M), sauf dans le cas de produits data only. M2M fait référence à une communication directe entre deux appareils de manière (semi-) automatique avec pour but notamment d'échanger des informations ou d'exécuter des actions, pilotées par un logiciel, sans intervention humaine directe ;
 - toute autre utilisation contraire aux Conditions Générales applicables.
- 9.2 Youfone peut fournir la preuve des modes d'utilisation interdits susmentionnés par tous les moyens, y compris les données et les aperçus provenant de ses propres systèmes ou de ceux d'autres opérateurs de réseaux de télécommunication par lesquels la communication a eu lieu. Le client et Youfone considèrent que ces données et ces aperçus sont conformes à la réalité, jusqu'à preuve du contraire.
- 9.3 Youfone est et reste propriétaire de la carte sim. Le client s'engage à ne pas transférer celle-ci, sauf comme stipulé dans les présentes Conditions Générales, ni à la céder, la louer, la détruire, la laisser utiliser d'une quelconque manière par des tiers ou l'endommager d'une quelconque manière. Le client prend toutes les précautions nécessaires pour éviter que sa carte sim ne soit utilisée de manière incorrecte ou non autorisée. Toute tentative de copie des données d'identification techniques de la carte sim et toute utilisation frauduleuse ou non autorisée de la carte sim sont interdites. Le client s'engage à ne pas soumettre la carte sim à une quelconque décompilation, analyse ou rétrotechnique, à ne pas créer de logiciels dérivés et à ne pas utiliser la carte sim d'une quelconque autre manière que celle prévue dans les présentes Conditions Générales.
- 9.4 Le client est responsable pour tous les dommages causés à Youfone ou à des tiers suite à l'utilisation de la carte sim, peu importe par qui et peu importe l'appareil utilisé pour les services mobiles, même en cas de vol ou de perte. 9.3 En cas de perte ou de vol de la carte sim, le client reste responsable de l'utilisation et du paiement jusqu'au moment où le client avertit Youfone et demande à suspendre temporairement la carte sim. Le client reçoit ensuite une nouvelle carte sim et le service est à nouveau activé.
- 9.5 Le client est seul responsable de l'insertion correcte de la carte sim dans son appareil pour l'utilisation des services mobiles.
- Si la carte sim bloque ou vient à être endommagée suite à une mauvaise manipulation par le client, une nouvelle carte sim sera fournie après demande écrite de la part de ce client et des frais administratifs peuvent être facturés à cet effet. Les cartes Sim peuvent exclusivement être utilisées dans des appareils individuels pour services mobiles et sont exclusivement destinées à un usage personnel et ne peuvent en aucun cas être utilisées dans le cadre d'une revente de communication ou de redirection. Il est interdit au client d'envoyer via le réseau des messages textuels ayant un contenu commercial quelconque ou de commercialiser partiellement ou intégralement, directement ou indirectement, des services. Afin d'éviter les abus, le client est tenu d'adapter son code PIN personnel dès réception de sa carte sim. Le client est responsable de la stricte confidentialité de ce code.
- 9.6 Le client peut uniquement utiliser les services de Youfone dans un appareil destiné à l'utilisation de services mobiles répondant aux normes applicables. Le client respecte strictement les recommandations d'utilisation de son appareil. Si pour des raisons techniques propres à l'appareil, il n'a pas accès au réseau ou il n'est pas adapté à l'utilisation de certains services, il devra se charger lui-même du remplacement. L'utilisation d'un appareil avec pour but l'envoi ou la réception de SMS ou d'appels en masse, dont les simbox ou les GSM-gateways, est interdite.
- 9.7 Le client est responsable et préservera Youfone de tous dommages que Youfone pourrait subir, et de toutes les réclamations de tiers qui seraient adressées à Youfone suite à une manipulation imprudente, négligée, frauduleuse, erronée ou non autorisée de la part du client lors de l'utilisation des services fournis par Youfone.
- 9.8 Les plans tarifaires à volume illimité visent un usage privé, personnel, normal des services dans le cadre d'une offre illimitée. Ils sont exclusivement réservés aux appareils destinés aux services mobiles, toute autre utilisation étant interdite. Cet usage normal vous permet une utilisation très intensive. La fraude (comme l'utilisation commerciale, en particulier à des fins de callcenter ou de simbox, et/ou la mise à disposition à des tiers), l'utilisation malhonnête ou, de manière plus générale, une utilisation non conforme à l'utilisation à laquelle on peut s'attendre d'un client qui conclut un contrat, ne sont pas considérées comme utilisation normale. La Fair Use Policy mentionne les informations relatives à ce qu'est l'utilisation personnelle normale

Article 10: Obligations de Youfone

- 10.1 Youfone s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement du service et à fournir ce service conformément au contrat et aussi rapidement que possible. Seule Youfone détermine les moyens techniques nécessaires à la fourniture du service. Sauf mention contraire explicite, les obligations de Youfone doivent être considérées comme un engagement de moyens.
- 10.1 Youfone ne peut pas être tenue responsable en cas d'utilisation fautive du service.
- 10.2 Youfone n'est pas responsable des services de roaming fournis par un prestataire de services alternatif (roaming), ni d'éventuels problèmes concernant une telle prestation de services.
- 10.3 Youfone ne peut pas être tenue pour responsable des dommages qui découlent de l'activation/la désactivation par le client de certains services/certaines options, par exemple la désactivation du code PIN. Youfone rejette toute responsabilité pour un quelconque dommage découlant du choix du client de désactiver le contrôle PIN. En cas de perte, de vol, d'abus ou d'utilisation erronée de la carte sim, Youfone ne peut en aucun cas être tenue pour responsable. Youfone ne rembourse pas de crédit d'appel consommé par d'autres et ne prend pas à sa charge les conséquences de l'utilisation des services reliés à la carte.
- 10.4 Youfone ne peut pas être tenue pour responsable :
- du contenu, de la précision et/ou de l'intégrité des informations et des données qui sont transférées ;
 - des dommages, erreurs ou omissions, interruptions, défauts, vol, perte et destruction des données pouvant se produire lors de l'accès à Internet par le client ou un tiers.
 - en cas de temps de réaction ralentis, d'inaccessibilité et/ou de non-fonctionnement total ou partiel de l'accès internet ou de l'accès aux services proposés via internet ;
 - d'infractions et de fraude commises par le client, ou par n'importe quel tiers, au moyen de l'accès internet.
- 10.6 La preuve de l'exécution ou de la non-exécution du contrat peut être fournie par les parties à l'aide de tous les moyens, y compris des données et aperçus provenant des systèmes de Youfone ou de tiers. Le client et Youfone considèrent que ces données et ces aperçus sont authentiques, sauf preuve du contraire.
- 10.7 La téléphonie mobile est une forme de communication sans fil et fonctionne par diffusion de signaux radio. Attendu que ces signaux peuvent être perturbés par une source externe ou par des obstacles inhérents aux bâtiments, à la végétation ou au relief, une transmission parfaite ne peut pas être garantie partout et en tout temps. En outre, la qualité des services dépend également de la qualité de l'appareil utilisé pour les services mobiles. Youfone n'est pas responsable d'une quelconque perturbation de la transmission causée par les circonstances susmentionnées. Attendu que divers facteurs peuvent influencer la vitesse maximale estimée, il est probable que le client n'atteigne pas continuellement et partout ces valeurs.

Article 11: Responsabilité de Youfone

- 11.1 Bien que Youfone fasse des efforts pour proposer une bonne prestation de service, Youfone ne donne aucune garantie concernant le fonctionnement du service. De manière générale, Youfone peut uniquement être tenue responsable en cas d'intention ou de faute grave (notamment une infraction à ses obligations essentielles) dans le chef de Youfone ou de ses collaborateurs.
- 11.2 La responsabilité de Youfone est limitée à la réparation de dommages prévisibles, directs, personnels et certains subis par le client, à l'exclusion de la réparation de quelconques dommages indirects ou immatériels, comme la perte de revenus, les dépenses supplémentaires, les pertes, la perte de clients, la perte de ou les dommages causés aux données, la perte de contrats, les dommages aux tiers, etc.
- 11.3 Youfone n'est pas responsable en cas de retards ou de manquements dans l'exécution de ses prestations si celles-ci sont la conséquence de faits ou de circonstances qu'elle ne contrôle pas, qui sont imprévisibles et qu'elle ne pouvait pas éviter, comme notamment la guerre, les émeutes, rixes, troubles civils, opérations des autorités civiles ou militaires, embargos, explosions, conflits sociaux (y compris les conflits dans lesquels ses collaborateurs sont impliqués), pandémie, inondations, gel de longue durée, incendie, intempérie ou actes de tiers.
- 11.4 Youfone ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de dommages indirects ou consécutifs, comme la perte directe ou indirecte du chiffre d'affaires, des bénéfices, du personnel superflu ou en chômage technique ou pour une quelconque provision, même si Youfone est informée de la possibilité de l'apparition de tels dommages.
- 11.5 Youfone ne peut pas être tenue responsable de dommages en cas de ou suite à la suspension ou la résiliation d'un ou de plusieurs services conformément aux Conditions Générales, aux modifications résultant de prescriptions de l'Institut Belge des Télécommunications (IBPT) ou d'autres autorités régulatrices ou à la force majeure.

Article 12: Droits de propriété intellectuelle

- 12.1 Tous les droits de propriété intellectuelle sur les services comme sur les marques commerciales, marques de service, dénominations commerciales, logos ou autres mots ou symboles qui font référence aux produits et/ou services de Youfone ou aux activités commerciales de Youfone en général restent la propriété exclusive de Youfone. Le client ne peut faire valoir aucun droit sur cette propriété intellectuelle et n'obtient aucun autre droit que celui qui est explicitement stipulé dans ce contrat.

12.2 Le client reconnaît et accepte que l'appareillage Youfone est exclusivement livré pour l'utilisation convenue et qu'il reste la propriété de Youfone, qui reste propriétaire des droits de propriété intellectuelle en question, même en cas de vente de l'appareillage Youfone au client. Par conséquent, le client dispose uniquement d'une licence pour usage personnel, valable pour la durée de ce contrat, avec pour unique but d'assurer la bonne fourniture du service. Le client s'engage à ne pas copier, modifier, revendre ou louer l'appareillage Youfone.

12.3 Dans certains cas des pièces spécifiques sont soumises à des conditions de licence spécifiques. Le client qui décide d'utiliser ces pièces est réputé avoir accepté les conditions de licence spécifiques qui s'y appliquent. Le client ne peut enlever ou cacher aucune référence à la propriété, aux marques ou autres signes distinctifs présents sur l'appareillage Youfone, ni éliminer ou rendre invisible les numéros de série de ses différentes pièces.

Article 13: Protection des données à caractère personnel

Youfone considère la protection des données importante. Le traitement des données à caractère personnel est soumis à la politique relative à la confidentialité de Youfone. Le client peut toujours consulter la politique de confidentialité sur le site web.

Article 14: Plaintes et Service de médiation pour les Télécommunications

14.1 En cas de difficultés en rapport avec l'exécution du contrat, le client doit d'abord s'adresser au Service Clients.
(<https://www.youfone.be/fr/contact>)

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

Article 15: Droit applicable

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

15.2 Le client reconnaît que la communication e-mail entre lui et Youfone vaut preuve écrite.

15.3 Le contrat est soumis au droit belge.

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