

## FAIR USE POLICY

### *Appels/sms illimités*

- Les plans tarifaires à volume illimité visent un usage personnel et privé normal des Services dans le cadre d'une offre illimitée. Ils sont exclusivement réservés aux appareils destinés aux services mobiles ; tout autre usage est interdit. Cet usage normal vous permet une utilisation véritablement intensive. Toute fraude (comme l'usage commercial, notamment à des fins de call center ou simbox, et/ou la mise à la disposition de tierces personnes), usage malhonnête ou, plus généralement, usage non conforme à celui que l'on est en droit d'attendre d'un Client qui souscrit un Contrat n'est pas considéré comme un usage normal.
- A titre d'exemple, l'usage sera considéré comme frauduleux dans les cas suivants :
  - le Client appelle régulièrement plus de 3 heures par jour et/ou 7.000 minutes par mois ;
  - le Client appelle régulièrement plus de 3 heures de façon ininterrompue et/ou par le biais de conversations poursuivies immédiatement après leur interruption ;
  - le Client envoie plus de 500 sms par jour, 750 sms par semaine et/ou plus de 3.000 sms par mois ;
- Le client peut demander l'accès aux services premium, paiements mobiles et appels/sms internationaux (depuis la Belgique) dès qu'il y a eu trois moments de facturation sans retard de paiement. L'accès peut être demandé via MyYoufone (version web) ou en contactant le service clientèle de Youfone. 1988 pour les clients Youfone ou 078-486111 (tarif national).
- Dans chacun de ces cas, Youfone se réserve le droit de limiter la fourniture des Services et/ou de suspendre et/ou de résilier le Contrat.
- Pour les min/sms illimités, dans le cadre des appels vers un numéro 090x ou un autre service national payant, le tarif d'information pour le service est facturé séparément et les coûts d'appel habituels tombent dans le forfait appels/sms illimités.
- En cas d'usage excessif, Youfone vous invitera à adapter l'usage. Si l'usage n'est pas modifié de façon manifeste dans les 14 jours, Youfone se verra dans l'obligation de facturer des frais supplémentaires ou de bloquer la connexion jusqu'à la fin du mois.

### *Fair Use Policy au sein de l'Union européenne*

- Depuis le 1er juin 2017, une Fair Use Policy est d'application pour l'usage au sein de l'UE. Les conditions sont basées sur les directives de la Commission européenne. Un usage excessif à l'étranger doit être évité. Il est question d'usage excessif lorsque, durant une période de quatre mois, vous passez plus de temps à l'étranger qu'en Belgique et vous présentez un usage plus important à l'étranger qu'en Belgique. En cas d'usage excessif, Youfone vous invitera à adapter l'usage. Si l'usage n'est pas modifié de façon manifeste dans les 14 jours, Youfone facturera des frais supplémentaires.
- En matière de navigation sur Internet, une Fair Use Policy est d'application, comme prévu aux Conditions générales de Youfone. Grâce à la Fair Use Policy, Youfone empêche une surcharge du réseau, un usage abusif et des nuisances pour les autres utilisateurs. Pour l'utilisation d'internet au sein de l'UE, les forfaits de data de 10GB, 15GB peuvent consommer au maximum 10GB au sein de l'UE. Lorsque cette limite est atteinte, l'internet à l'étranger est bloqué. Si vous souhaitez continuer à naviguer sur internet, vous pouvez prendre contact avec le service clients. Vous payez alors € 3,- par GB pour la dernière partie de votre forfait, en plus des éventuels coûts supplémentaires pour l'usage en dehors du forfait.