

1. Généralités

Ces conditions générales sont applicables sur les Contrats conclus à partir du 1er octobre 2012. Pour des contrats en cours, ces conditions remplacent toutes anciennes conditions après la fin du période-contractuels en cours. Cette adaptation est imposé par la loi, elle n'est pas une raison pour la rupture des contrats en cours.

- 1.1. Les termes ci-dessous figurant dans ces conditions ont la signification suivante:
 - ESPRIT-Telecom : Nous, ESPRIT-Telecom est un nom commercial d'Elite Communications Europe sprl, tva BE 0864.233.178., exclusivement représentée par son gérant.
 - Client, Vous, Votre, Consommateur, Clientèle d'affaires: chaque personne physique, -juridique ou association qui conclut un contrat avec ESPRIT-Telecom; ainsi chaque personne agissant ou on peut raisonnablement supposer qu'il agit avec Votre autorité ou des connaissances.
 - Services: les services auxquels les descriptions des produits et les brochures d'ESPRIT-Telecom font référence. Un service sera livré sur un ou plusieurs numéros (de téléphone). Chaque service qui peut consister tout seul, représente un numéro.
 - Convention : Contrat, ordre, commande, convention-cadre, conclus entre le Client et ESPRIT-Telecom sous forme écrite, -orale ou -électronique.
 - Codes d'accès: chaque code, codeaccès, mot-de-passe ou numéro attribué par ESPRIT-Telecom au client pour que celui-ci puisse accéder les services, fournit par ESPRIT-Telecom.
 - Consommateur : chaque personne physique, -juridique ou association qui utilise les services ESPRIT-Telecom, exclusivement pour des raisons non-professionnels et pas plus que cinq numéros. Vous êtes considéré un Clientèle d'affaires si vous ne rempli (plus) à ces conditions.
- 1.2. Ces conditions s'appliquent à tous les conventions conclus avec ESPRIT-Telecom concernant la fourniture des services, ainsi que les négociations, les offres et confirmations de commandes qui leur sont liées. Uniquement les conditions générales fournies ici sont applicable.
- 1.3. Tous les tarifs seront appliqués par unité de nombres, minute et mégabit, sauf indiqué différemment.
- 1.4. Si une clause de ces conditions n'est pas valable ou inexécutable, ces conditions demeurent en vigueur, tandis qu'on envisage de remplacer la clause erronée par une clause qui coïncide dans la mesure du possible avec cette dernière du point de vue de son fonctionnement.
- 1.5. Les conditions générales et les tarifs peuvent être modifiés à chaque moment. ESPRIT-Telecom s'engage à informer ces clients par des moyens adéquats. Le Client qui, suite à cette modification, n'accepte pas cette modification, peut terminer son contrat sans pénalités par lettre enregistré envoyé à Elite Communications Europe, le plus tard 30 jours après mis en œuvre de cette modification. Après cette période, le client est assumé d'avoir accepté la modification irrévocablement.

2. Prise d'effet du contrat et durée

- 2.1. Avant la clôture d'une convention, le Client doit s'identifier par une preuve de la domiciliation, copie du Moniteur, siège sociale principale. ESPRIT-Telecom se réserve le droit de refuser le service en cas que les données sont incomplètes ou non complet, en cas de doutes sur la solvabilité, ou si le client refuse de donner une domiciliation, un prépaiement, ou une garantie bancaire irrévocable.
- 2.2. Le client a le droit d'annuler la convention sans frais dans les sept jours après la date de signature, sous condition qu'ESPRIT-Telecom est informé par lettre enregistré. Aucune autre clause n'est inexistante. Ce qui concerne cette période, il suffit d'envoyer le message avant fin du période.
- 2.3. Un contrat prend effet dès qu'il est signé par ESPRIT-Telecom qui accepte comme confirmation (d'ordre).
- 2.4. Le Client déclare d'être suffisamment informé sur les spécifications des services ESPRIT-Telecom et les conditions générales, et de les avoir accepté.
- 2.5. La convention a une durée indéterminée avec une période minimale d'un an dès mise en service sauf conclus différemment. La convention se prolonge automatiquement pour une même période et peut être résiliée par lettre recommandée avec une période d'un mois calendrier avant fin du période. Pour un consommateur, les conditions conforme la loi du 31 juin 2012, Doc 2143/010 sont applicable.
- 2.6. A la signature du convention-cadre, le Client indique qu'il est un consommateur ou un Clientèle d'affaires. Pendant l'exécution de la convention, un consommateur peut devenir un Clientèle d'affaires s'il ne rempli (plus) à ces conditions.
- 2.7. En cas de transfert (complet ou partiel) d'un service, le contrat reste applicable jusqu'à transfert complet. Le client doit informer Elite Communications Europe par recommandé qu'un service typique est « complètement repris » par un autre fournisseur. ESPRIT-Telecom va faire une recherche et arrête le provisionnement du service à la fin du mois et envoie la facture finale. En cas que le service n'est pas repris ou que partiellement, ESPRIT-Telecom informera le client et le contrat ESPRIT-Telecom et service restera en force. En cas de rupture du contrat avant fin de la période, ESPRIT-Telecom aura droit sur les frais d'abonnements la période restant. Pour la téléphonie ligne-fixe, vingt pourcent des factures des six dernières mois sera chargé.
- 2.8. ESPRIT-Telecom est autorisé d'instruire le client sur la façon qui donne accès à ces services et de les changer unilatéralement à chaque moment. Le client sera informé par écrit ou par le site-web www.ESPRIT-Telecom.be
- 2.9. En cas de décès du Client, la convention reste valable vers la succession jusqu'à la résiliation ou transfert vers un successeur, représentant légal, ou une personne qui habite ou résidant à la même adresse du client décède.
- 2.10. tarif Social ESPRIT-Telecom : Le tarif social sera accordé à des consommateurs qui répondent à certaines exigences réglementaires et peut être obtenu chez un seul opérateur. Il est valable pour l'ensemble des services et sera une remise de dix pourcent sur la facture. Par ailleurs, il y a qu'un bénéficiaire par famille. Le tarif social peut être demandé par chaque 'un qui fait part d'une des catégories suivent :
 - ° personnes de 65 ans ou plus qui ont un revenu limité.
 - ° personnes de 18 ans ou plus qui ont un revenu limité.
 - ° bénéficiaires du revenu minimum.
 - ° invalides de guerre militaire
 - ° personnes handicapé au minimum 66% a l'âge de 18 ans ou plus qui ont un revenu limité.

3. droits et obligations

- 3.1. Sauf accordé différemment mutuels, ESPRIT-Telecom fournit le Service au plus vite possible au point d'accès au réseau (le point où le Client reçoit accès au service)
- 3.2. Le Client est uniquement autorisé d'utiliser des équipements correspondant les normes techniques actuelles et la loi. A partir du point d'accès au réseau, le Client est responsable pour le bon fonctionnement de l'équipement. Le Client utilise les services suivant nos spécifications et celles du IBPT, la loi Belge et Européens.
- 3.3. ESPRIT-Telecom donne au Client un code secret personnel et confidentiel qui permet accès au réseau et services ESPRIT-Telecom. Le Client est responsable pour la confidentialité, sécurité et utilisation appropriée par lui-même, ses collaborateurs ou d'autres personnes à qui il partage cette information confidentielle.
- 3.4. Chaque utilisation de n'importe quel service après introduction du code secret correcte sera considérée comme preuve d'utilisation par le Client. En cas de moindre doute que vous estimez une utilisation du code secret illégitime, vous devez prendre des mesures adéquates et informer ESPRIT-Telecom sans délais.
- 3.5. ESPRIT-Telecom se réserve le droit de limiter et même complètement arrêter le Service sans préavis et sans compensation en cas de suspect d'abus, utilisation pour des raisons illégales, en cas que le profil d'utilisation ne correspond pas avec celle d'utilisateur moyenne, ou si l'équipement connecté signale des distorsions. Le Client sera informé avec une demande de correction dans l'ensemble de règles ou d'adapter son profil d'utilisation. Les dommages causés sont chargé forfaitairement au client.
- 3.6. ESPRIT-Telecom et client sont tenus à informer l'autre partie sans délais en cas d'un changement de son identification ou contact.
- 3.7. ESPRIT-Telecom et client peuvent transférer un service à quelqu'un d'autre sous condition d'informer l'autre partie et qui accepte.
- 3.8. Les Services d'ESPRIT-Telecom peuvent être revendu sous propre responsabilité comme (partie d'un) Service.
- 3.9. Sauf exception des jours fériés, le Helpdesk est joignable par téléphone, tous les jours ouvrables de 9.00heures à 12h30, et de 13h30 à 17h30. Il est joignable 24 sur 7 par mail au helpdesk@esprit-telecom.be ou fax 070/778889. A un prix forfaitaire mensuels de quarante euro, un service de permanence téléphonique 24 sur 7 peut être offert.
- 3.10. ESPRIT-Telecom peut refuser de transférer des services en cas de factures échues ou impayés.

4. Paiement

- 4.1. ESPRIT-Telecom envoie au client une facture mensuelle reprenant les coûts des services fournis la période précédente. Les abonnements et « packages » doivent être payés avant que le service soit fourni (si non, les droits ne sont pas appliqués). Le client doit s'acquitter de ce montant selon les instructions sur la facture ou en cas de manque dans les quatorze jours qui suivent la date de la facture par paiement sur un compte bancaire ou postal indiqué par ESPRIT-Telecom. Les particuliers paient par domiciliation bancaire ou en cas de manque une pré-facture de deux fois le montant de la facture estimé mensuelle. Factures de téléphone inférieur d'un montant de cinq euro ont un surcoût de cinq euro frais administratifs.
- 4.2. Si le client n'a pas respecté ses engagements de paiement dans le délai imparti, il est légalement en défaut et sans avertissement, sommation ou mise en demeure, et sans préjudice de ces autres droits, ESPRIT-Telecom a droit au paiement par Client sur :
 - intérêt de délai, égale à l'intérêt légal augmenté 3% par ans, une partie d'un mois chargé un mois complet, sur le montant dû à partir de la date d'échéance jusqu'à paiement complet.
 - une pénalité de 15% sur le montant dû par le client, avec un minimum de 150 euro.
 - En cas q' ESPRIT-Telecom suppose d'être obligé de récupérer le montant par l'aide d'un tiers, un forfait d'administration de mille euro sera chargé. Aussi les frais juridique et du tiers seront à votre charge.
- 4.3. Sauf indiquer différemment à la liste de prix, tous les tarifs indiqués par ESPRIT-Telecom sont hors tva, taxes et contributions statutaires.
- 4.4. Le paiement d'une facture implique l'acceptation du Service et nos conditions générales.
- 4.5. Il y a jamais des réductions sur la partie « services-VAS » ou « manche pour compte de tiers ». En cas de réclamation, le client doit s'adresser en direct au service, provider, sans que cela puisse entraîner le refus de paiement complet.

5 Réclamations

- 5.1. Uniquement un Client d'ESPRIT-Telecom peut avertir un problème au helpdesk ou envoyer une plainte par écrite a ESPRIT-Telecom. Uniquement un problème ou une plainte bien identifiant le Client (p.e.numéro Client) avec description du problème ou plainte peut être traité.
- 5.2. La contestation d'une facture ou une partie doit être fondée, étendue et accompagnée d'un calcul sur la partie contestée et ceci avec le numéro de facture, et doit arriver par recommandé dans les quinze jours à partir de la date de facturation. Après cette période, le client est considéré d'accepter irrévocablement la facture. Cette possibilité n'évoque pas l'obligation du client de faire le paiement de la facture dans la période normale. Des écarts de moins de cinq pour cent entrent dans le permis de tolérance. Sauf la preuve du contraire au sujet du contrat entre le Client et ESPRIT-Telecom, uniquement les données administratifs de ESPRIT-

Telecom sonts décisif.

- 5.3. Si le client n'a pas reçu une proposition dans les 60 jours après la validation confirmée par écrit, le client peut s'adresser au service médiation installé par le gouvernement compétente. Uniquement des plaintes par écrit peuvent être acceptées par le service médiation. Le service médiation peut refuser de traiter une plainte. Une plainte est uniquement acceptable si le Client prouve d'avoir fait des démarches chez Elite Communications Europe et ne pas avoir reçu une proposition par écrite. Le service médiation vise à faciliter un règlement à l'amiable et peut faire une recommandation des deux cotés. Si la plainte est acceptée par Le Service Médiation, la procédure d'encaissement de la partie contesté sera arrêtée pour une période de quatre mois au maximum. Les deux cotés ont le droit de suivre ou négliger cette recommandation et s'adresser a le tribunal compétent. Le Service Médiation est obligé de se distancier si un dossier juridique est en court, peut ne pas méditer si le conflit concerne une période plus âgée d'un an et peut pas arbitrer dans un cas, concernant un montant de plus de 500 euro. Les contestations par écrit sont uniquement valables si conforme avec 5.2.
- 5.4. En cas de refus de la plainte, le montant contesté est immédiatement exigible.
- 5.5. Le Client doit s'adresser à l'IBPT en cas de « harcèlement » ou « appels indésirables ».

6. Matériel

- 6.1. Tout matériel mis à disposition dans le cadre de l'exécution du présent contrat est la propriété de ESPRIT-Telecom et le Client l'utilisera exclusivement pour recevoir les services de ESPRIT-Telecom et suivant les instructions du fabricant.
- 6.2. Le Client est responsable de tout dommage qui résulterait par exemple de la perte ou de l'endommagement du matériel mis à disposition par ESPRIT-Telecom .Les coûts de réparation ou remplacement seront facturés au client.
- 6.3. En cas de rupture du contrat, le client doit immédiatement donner accès à ESPRIT-Telecom pour récupérer le matériel.
Si non, la valeur de remplacement du matériel sera facturée.

7. Information, autorisation, familiarisation

- 7.1. Dans le cadre du contrat, le client doit fournir à ESPRIT-Telecom toutes les informations et/ou autorisations nécessaires pour la fourniture des services concernés et prêter par ailleurs son concours pour toutes ces opérations.
- 7.2. Les parties ne permettront, ni pendant ni après le contrat, à des tiers d'accéder à des informations confidentielles obtenues pendant l'exécution du contrat ou d'utiliser celles-ci à d'autres fins que l'exécution du contrat.
- 7.3. Le Client peut s'inscrire gratuitement sur www.robinsonlist.be pour éviter que son numéro téléphone ou adresse email sera utilisé pour des raisons publicitaires. ESPRIT-Telecom n'a aucune influence dans cette matière.

8. Responsabilité

- 8.1. ESPRIT-Telecom n'engage en aucun cas sa responsabilité pour des dégâts subis, un manque à gagner, des dégâts consécutifs à des accidents personnels, des dégâts relevant de la responsabilité de tiers à l'égard du client ou d'autres dégâts de quelque nature qu'ils soient. Le responsabilité d'ESPRIT-Telecom est limité à la livraison ou réparation du Service. Dans le cas qu'ESPRIT-Telecom ne peut pas livrer le service, sa responsabilité est limitée à l'équivalent de trois mois frais d'abonnement du service concerné.
- 8.2. ESPRIT-Telecom ne porte aucune responsabilité sur la qualité, le contenu ou l'exactitude des informations envoyées ou reçu.
- 8.3. Le Client nous libère contre toutes les réclamations sur base d'utilisation mauvaise ou illégale par lui-même, ces collaborateurs ou un tiers.

9. Force majeure

- 9.1. Si ESPRIT-Telecom ou le client est dans l'incapacité permanente ou temporaire d'exécuter ou de continuer à exécuter le contrat pour des raisons de force majeure, ESPRIT-Telecom a le droit de résilier par écrit le contrat en tout ou en partie, sans obligation de dommages intérêts, sans intervention judiciaire et sans préjudice de son droit au paiement par le client des prestations déjà fournies avant qu'il ne soit question de force majeure, puis de suspendre (la poursuite de) l'exécution du contrat. En cas de suspension, ESPRIT-Telecom aura le droit de déclarer le contrat résilié en tout ou en partie.
- 9.2. Si le cas de force majeure est un service défectueux, ESPRIT-Telecom essaiera de remédier le plus vite possible à ce problème.
- 9.3. ESPRIT-Telecom n'est pas responsable de la fraude du Client ou d'un tiers. Dans ce cas, le Client garantit de préserver ESPRIT-Telecom.
- 9.4. Si ESPRIT-Telecom constate des dégâts au matériel qui ne peuvent résulter de l'usage normal de celui-ci, les coûts de remplacement du matériel de ESPRIT-Telecom seront portés en compte au Client.

10. Résiliation, dommages-intérêts, suspension, transfert

- 10.1. Le client est considéré de plein droit comme en défaut et le montant dû (solde) sera immédiatement exigible s'il:
 - a. vient à décéder ou est placé sous curatelle, est déclaré en faillite, procède à une cession de biens, dépose une demande de sursis de paiement ou perd d'une autre façon en tout ou en partie la libre disposition de son bien, ou
 - b. ne respecte pas (ou pas entièrement) certaines dispositions légales en vigueur ou contractuelles (y compris ces conditions) ou obligations lui incombant, ou
 - c. néglige d'acquitter une facture ou une partie de celle-ci dans le délai imparti, ou
 - d. suspend les activités de son entreprise ou une grande partie de celles-ci, entre autres la contribution de son entreprise à une association à fonder ou existante.
- 10.2. En vertu de l'article 8.1, ESPRIT-Telecom bénéficie des droits suivants dans les cas évoqués, sans obligation de dommages intérêts, sans préjudice de ses autres droits et sans exiger de mise en demeure ou d'intervention judiciaire:
 - a. déclarer le contrat comme résilié en tout ou partie par lettre recommandée au client et/ou
 - b. exiger le règlement immédiat du montant intégral dû par le client pour les services fournis par ESPRIT-Telecom, sans mise en demeure ; dans ce cas, les remises accordées sont annulées; et/ou
 - c. avant de fournir d'autres prestations, s'assurer du respect (délai) par le client de ses obligations de paiement.
- 10.3. En cas de transfert d'un minimum de 49% d'actions, le transporteur restera personnellement et proportionnellement responsable pour la balance.
- 10.4. Le client ne pourra pas transférer les droits et/ou obligations découlant du contrat sans l'autorisation écrite préalable d'ESPRIT-Telecom.

11. Droit applicable

- 11.1. Le droit belge en vigueur régit les offres soumises, confirmations de commandes et contrats relatifs à la prestation de services.
- 11.2. En cas de contestation chaque tribunal de l'arrondissement Dendermonde, département Sint-Niklaas est autorisé.