

## 1. Algemeen

Deze voorwaarden zijn van toepassing op Overeenkomsten, afgesloten vanaf 1 oktober 2012. Voor bestaande overeenkomsten vervangen zij alle oudere voorwaarden na het einde van de lopende contractduurperiode. Gezien deze aanpassing bij wet werd opgelegd, geeft zij geen aanleiding tot verbreking van bestaande overeenkomst(en).

- 1.1. Waar in deze voorwaarden sprake is van de volgende begrippen wordt verstaan:
  - ESPRIT-Telecom, Wijk: ESPRIT-Telecom is een handelsmerk van Elite Communications Europe bvba, btw BE 0864.233.178., exclusief vertegenwoordigd door de Zaakvoerder.
  - Cliënt, U, Uw, Consument, Zakelijke klant: iedere fysieke persoon, rechtspersoon of feitelijke vereniging die met ESPRIT-Telecom een overeenkomst afsluit; waaronder ook elke persoon die handelt of waarvan wij redelijker wijze kunnen aannemen dat hij handelt met Uw machtiging of kennis.
  - Diensten: de diensten waarnaar verwezen wordt op de website, in de productschrijvingen en brochures van ESPRIT-Telecom. Een dienst wordt geleverd op één of meerdere (telefoon)nummers. Iedere geleverde dienst die op zichzelf kan bestaan, staat voor één nummer.
  - Overeenkomst: Contract, Kader-Overeenkomst, Order dat tussen de Cliënt en ESPRIT-Telecom gesloten wordt op schriftelijke-, mondelinge- of elektronische wijze.
  - Toegangscode: elke login, password, code of nummer die door ESPRIT-Telecom aan cliënt is verstrekt waardoor voor die cliënt de door ESPRIT-Telecom geleverde diensten toegankelijk worden.
  - Consument: : iedere fysieke persoon, rechtspersoon of feitelijke vereniging die de dienst(en) van ESPRIT-Telecom uitsluitend gebruikt voor niet-professionele doeleinden en niet meer dan vijf nummers. Indien U niet(meer) voldoet aan deze voorwaarden wordt u op ieder moment beschouwd als Zakelijke klant.
- 1.2. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle met ESPRIT-Telecom gesloten overeenkomsten betreffende verlening van diensten, als mede op daarmee verband houdende onderhandelingen, offertes en orderbevestigingen. Uitsluitend deze voorwaarden zijn van toepassing.
- 1.3. Alle tarieven worden toegepast per eenheid van aantal, minuut en megabit, tenzij anders aangegeven.
- 1.4. Indien enige bepaling van deze voorwaarden niet of onuitvoerbaar is, dan blijven deze voorwaarden voor het overige van kracht, terwijl die bepaling wordt geacht te zijn vervangen door een wel toepasselijke bepaling die wat betreft haar werking zoveel mogelijk overeenkomt met voornoemde bepaling.
- 1.5. Te allen tijde kunnen de algemene voorwaarden en tarieven aangepast worden. ESPRIT-Telecom verbindt zich ertoe haar Cliënten via de geschikte middelen op hoogte te brengen van deze wijzigingen. De Cliënt die naar aanleiding van een wijziging, deze wijziging niet aanvaardt, mag zijn contract zonder boete beëindigen via een aangetekende brief gericht aan Elite Communications Europe, ten laatste 30 dagen na inwerkingtreding. Na deze periode is de Cliënt geacht de nieuwe voorwaarden onherroepelijk te hebben aanvaard. ESPRIT-Telecom heeft het recht om haar prijzen en tarieven eenmaal per kalenderjaar aan te passen aan de index van de consumptieprijs, zonder dat dit recht heeft om de Overeenkomst te beëindigen.

## 2. Totstandkoming overeenkomst en tijdsduur

- 2.1. Voorafgaandelijk de Overeenkomst dient de klant zich te identificeren d.m.v. een bewijs van domicilie, vaste verblijfplaats, uittreksel staatsblad, hoofdzetel voor te leggen. ESPRIT-Telecom houdt zich het recht voor een Overeenkomst of Dienst te weigeren indien deze onvolledig of niet correct zijn, er twijfels zijn over de solvabiliteit, de Cliënt weigert een domiciliëring, voorschot, een onvoorwaardelijke bankgarantie af te leveren.
- 2.2. Binnen de zeven werkdagen, te rekenen vanaf de dag van ondertekening van een Overeenkomst, heeft de consument het recht om zonder kosten van zijn aankoop af te zien, op voorwaarde dat hij ESPRIT-Telecom hiervan per aangetekende post op hoogte brengt. Elk beding waarbij de consument aan dit recht zou verzaken is nietig. Wat betreft het in acht nemen van de termijn, is het voldoende dat de kennisgeving verstuurd wordt voor het verstrijken van de termijn.
- 2.3. Een overeenkomst komt tot stand door ondertekening door ESPRIT-Telecom die als (order)bevestiging geldt.
- 2.4. De Cliënt verklaart voldoende te zijn geïnformeerd over de kenmerken van de ESPRIT-Telecom Diensten en de algemene voorwaarden, en deze te hebben aanvaard.
- 2.5. De overeenkomst geldt voor onbepaalde duur met een minimumperiode van 1 jaar vanaf indienststelling tenzij anders overeen gekomen. De overeenkomst wordt telkens stilzwijgend verlengd voor een zelfde periode en is per aangetekend schrijven opzegbaar met een opzegperiode van 1 kalendermaand voor einddatum. Voor Consumenten gelden de voorwaarden overeenkomstig de wet van 31 juni 2012, Doc 2143/010.
- 2.6. De Cliënt geeft bij ondertekening van de Kader-Overeenkomst aan of hij een Consument of Zakelijke Cliënt is. Een Consument wordt tijdens de uitvoering van de Overeenkomst een Zakelijke Kliënt indien hij niet meer voldoet aan de voorwaarden.
- 2.7. Bij overdracht van (een gedeelte van) een dienst naar een andere operator blijft de Overeenkomst in voege tot complete overdracht van de dienst. De Cliënt dient Elite Communications Europe per aangetekend schrijven in te lichten dat een bepaalde dienst "volledig overgenomen" werd door een andere leverancier. ESPRIT-Telecom zal dit onderzoeken en de dienstverlening op het einde van de maand van berichtgeving stop zetten en een eindafrekening maken. In geval de dienstverlening niet of slechts gedeeltelijk werd overgenomen zal ESPRIT-Telecom de cliënt hiervan op hoogte brengen en blijft het ESPRIT-Telecom contract en dienstverlening gehandhaafd. Bij voortijdige verbreking of ontbinding is ESPRIT-Telecom gemachtigd de resterende abonnementen in rekening te brengen. Voor Vaste telefonie wordt forfaitair twintig procent van de factuur over de laatste zes maanden in rekening gebracht.
- 2.8. ESPRIT-Telecom is gemachtigd om de cliënt te instrueren over de wijze waarop hij toegang krijgt tot de ESPRIT-Telecom diensten en deze te allen tijde eenzijdig te wijzigen. De cliënt zal hiervan schriftelijk of via de [www.ESPRIT-Telecom.be](http://www.ESPRIT-Telecom.be) site op hoogte worden gesteld.
- 2.9. Bij Overlijden van de Cliënt blijft de Overeenkomst lopen ten opzichte van de erfopvolging tot het wordt opgezegd of overgedragen aan een erfgenaam, legaties of iemand die gelijktijdig woont of verblijft op hetzelfde adres als de overleden Cliënt.
- 2.10. Sociaal Tarief ESPRIT-Telecom: Het sociaal tarief wordt toegekend aan consumenten die aan bepaalde wettelijke voorwaarden voldoen en kan maar bij één operator bekomen worden. Het is geldig voor het geheel van de diensten en is een maandelijkse korting van tien procent op de factuur. Bovendien kan er maar één begunstigde per huishouden zijn. Het Sociaal tarief kan aangevraagd worden door iedereen die tot onderstaande categorieën behoort:
  - \* personen van 65 jaar en ouder die over een beperkt inkomen beschikken.
  - \* personen van 18 jaar en ouder die over een beperkt inkomen beschikken.
  - \* leefloners (mensen die van het bestaansminimum leven)
  - \* militaire oorlogsinvaliden
  - \* personen die voor ten minste 66% gehandicapt zijn en 18 jaar en ouder met een handicap en over een beperkt inkomen beschikken.

## 3. Rechten en verplichtingen

- 3.1. Tenzij onderling anders overeen gekomen zorgt ESPRIT-Telecom zo snel mogelijk voor het afleveren van de Dienst op het netwerkaansluitingspunt (punt waarop de Cliënt toegang krijgt tot de Dienst).
- 3.2. De Cliënt is enkel gemachtigd apparatuur te gebruiken die voldoet aan de heersende technische normen en wetten. De Cliënt staat in voor de goede werking van zijn apparatuur vanaf het netwerkaansluitingspunt. De Cliënt zal de diensten gebruiken volgens onze specificaties en die van het BIPT, de Belgische- en de Europese wet.
- 3.3. ESPRIT-Telecom vertrouwt aan Cliënt persoonlijke toegangscode toe die hem toelaten tot het netwerk en de diensten van ESPRIT-Telecom. Cliënt is verantwoordelijk voor de vertrouwelijkheid, veiligheid en passend gebruik ervan door zichzelf, zijn personeelsleden of derden aan wie U deze vertrouwelijke informatie toevertrouwt.
- 3.4. Elk gebruik van om het even welke dienst na opgave van een correcte toegangscode, zal worden beschouwd als bewijs van gebruik door de klant. Indien U enige reden heeft om aan te nemen dat een toegangscode onrechtmatig wordt gebruikt, dient Uzelf de nodige maatregelen te treffen en ESPRIT-Telecom hiervan onmiddellijk op hoogte te brengen.
- 3.5. ESPRIT-Telecom houdt zich het recht voor om zonder enige voorafgaande waarschuwing of schadeloosstelling de dienstverlening te beperken of zelfs geheel in te stellen indien er verdacht is op misbruik, gebruik voor illegale doeleinden, indien het gebruiksprofiel niet overeenstemt met dat van de gemiddelde gebruiker, of de aangesloten apparatuur storingen veroorzaakt. De Cliënt zal hiervan op hoogte worden gebracht met het verzoek zich in regel te stellen of zijn gebruiksprofiel aan te passen. De veroorzaakte schade zal forfaitair bij de Cliënt in rekening worden gebracht.
- 3.6. ESPRIT-Telecom en Cliënt zij gehouden om elkaar onmiddellijk te informeren met betrekking tot iedere wijziging in hun identificatie of contactgegevens.
- 3.7. ESPRIT-Telecom en Cliënt kunnen een dienst overdragen aan een derde, onder voorwaarde dat dit schriftelijk medegedeeld en aanvaard wordt door tegenpartij.
- 3.8. De Diensten van ESPRIT-Telecom mogen onder eigen verantwoordelijkheid doorverkocht worden als (deel van een) dienst.
- 3.9. Met uitzondering van de wettelijke feestdagen is de Helpdesk telefonisch bereikbaar op alle werkdagen van 9.00 uur tot 12uur30 en van 13uur 30 tot 17uur30. Hij is 24 op 7 bereikbaar via [helpdesk@esprit-telecom.be](mailto:helpdesk@esprit-telecom.be) of fax 070/778889. Tegen een forfaitaire prijs van veertig euro per maand is een telefonische permanentiedienst 24 op 7 beschikbaar.
- 3.10. ESPRIT-Telecom kan weigeren om diensten over te dragen indien er vervallen en onbetaalde facturen zijn.

## 4. Betaling

- 4.1. ESPRIT-TELECOM brengt iedere maand de kosten van de in de voorafgaande periode verleende diensten aan cliënt in rekening door middel van toezending van een factuur. Abonnementsgelden en "pakketten" dienen voorafgaandelijk aan de dienstverlening voldaan te zijn (zo niet vervallen deze rechten). Cliënt dient die factuur volgens instructies op de factuur onverkoert te voldoen of indien niet gespecificeerd binnen veertien dagen na factuurdatum middels betaling op een door ESPRIT-TELECOM aangewezen bank- of girorekening. Particulieren betalen via bankdomiciliëring of bij gebrek een voorschotfactuur van tweemaal de geschatte maanfaktuur. Telefoniefacturen beneden vijf euro worden met vijf euro administratiekosten belast.
- 4.2. Indien cliënt niet binnen de vermelde termijn aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan, is hij van rechtswege in gebreke en heeft ESPRIT-TELECOM, zonder dat enige aanmaning, sommatie of verdere ingebrekestelling is vereist, en onverminderd haar verdere rechten, recht op betaling door cliënt van:
  - vertragingsrente, gelijk aan de wettelijke interest vermeerderd met 3 % per jaar, een gedeelte van de maand voor een volle maand gerekend, verschuldigd over het nog openstaande bedrag vanaf de vervaldatum tot aan de dag der algehele betaling.
  - een strafbeding ten bedrage van 15% op het verschuldigd bedrag, met een minimum van 150 euro.
  - In geval ESPRIT-Telecom zich verplicht ziet inning te vorderen via een derde, zal de forfaitaire administratiekost van duizend euro in rekening worden gebracht. Ook de rechtsplegingvergoeding en derdenkosten zullen worden verhaald.
  - Ook een eenvoudig herinneringsschrijven kan aanleiding geven tot een forfaitaire administratiekost.
- 4.3. Door ESPRIT-TELECOM opgegeven prijzen zijn exclusief BTW, accijnzen en wettelijk verplichte bijdragen tenzij anders vermeld op de prijslijst.
- 4.4. De betaling van een factuur impliceert de aanvaarding van de Dienst(en) en onze algemene voorwaarden.
- 4.5. Op het gedeelte "VAS-diensten" of "inningen voor derden" (AOIF nr 50/2009) worden nooit kortingen gegeven. In geval van Klacht dient de Cliënt zich rechtstreeks tot de serviceprovider te wenden zonder dat dit aanleiding kan geven houden tot het weerhouden van (een deel van) de betaling.

## 5. Klachten

- 5.1. Enkel een Client van ESPRIT-Telecom kan een probleem melden bij de helpdesk of een schriftelijke klacht sturen aan ESPRIT-Telecom. Een probleem of klacht kan slechts in behandeling worden genomen bij duidelijke identificatie van de klant (o.a. klantnummer) en omschrijving van het probleem of de klacht.
- 5.2. De betwisting van een factuur of een gedeelte ervan dient omstandig gefundeerd te zijn met de berekeningswijze van de geprotesteerde bedragen per factuurnummer, en dient binnen vijftien dagen na factuurdatum per aangetekend schrijven aan Elite Communications Europe gepostmerkt te zijn. Na deze periode wordt cliënt geacht de factuur onherroepelijk te hebben aanvaard. Deze mogelijkheid doet geen afbreuk aan de verplichting van de cliënt om de factuur binnen de normale termijn te betalen. Afwijkingen van minder dan 5 procent vallen binnen de aanvaarde tolerantie. Behoudens bewijs van het tegendeel, zijn ter zake van de door de Client met ESPRIT-TELECOM gesloten overeenkomst, de administratieve gegevens van ESPRIT-TELECOM beslissend.
- 5.3. Indien geen schriftelijk voorstel wordt overgemaakt binnen de zestig dagen na de ontvankelijkheidsbevestiging van de betwisting, kan cliënt zich aan de door de bevoegde overheid ingestelde ombudsdienst wenden. Enkel een schriftelijke klacht bij de Ombudsdienst kan ontvankelijk worden verklaard. De Ombudsdienst mag weigeren een klacht te behandelen. Klachten zijn slechts ontvankelijk indien Cliënt aantoont dat hij voorafgaandelijk reeds stappen bij Elite Communications Europe heeft ondernomen en geen schriftelijk voorstel heeft ontvangen. De Ombudsdienst heeft tot doel te bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken en kan een aanbeveling richten aan beide partijen. Indien een klacht door de Ombudsdienst ontvankelijk wordt verklaard, wordt de inningprocedure voor het gecontesteerde gedeelte voor een periode van maximaal vier maanden opgeschort. Beide partijen hebben het recht deze aanbeveling te volgen of te verwerpen en zich aan de bevoegde rechtbank te wenden. De Ombudsdienst dient zich te onthouden indien al een zaak voor de rechtbank is ingezet, kan niet bemiddelen indien het geschil handelt over een periode, ouder dan 1 jaar en mag niet als scheidsrechter optreden in geschillen waarmee bedragen van meer dan 500 euro zijn gemoeid. Enkel klachten per aangetekend schrijven zijn ontvankelijk indien voldaan is aan 5.2.
- 5.4. In geval van verwerping van de klacht door ESPRIT-Telecom, wordt het betwiste deel onmiddellijk opeisbaar.
- 5.5. In geval van "stalking" of "ongewenste oproepen" dient de Cliënt zij klacht aan het BIPT te richten.

## 6. Apparatuur

- 6.1. Alle door ESPRIT-TELECOM in het kader van de uitvoering van de overeenkomst ter beschikking gestelde apparatuur blijft eigendom van ESPRIT-TELECOM en zal door cliënt uitsluitend worden gebruikt overeenkomstig de voorschriften van de fabrikant voor het verkrijgen van de diensten van ESPRIT-Telecom.
- 6.2. Cliënt is aansprakelijk voor schade als gevolg van bijvoorbeeld verlies of beschadiging van de door ESPRIT-TELECOM ter beschikking gestelde apparatuur. De herstellings- of vervangingswaarde zal door ESPRIT-Telecom worden gefactureerd.
- 6.3. Ingeval van beëindiging van de overeenkomst is cliënt onmiddellijk verplicht ESPRIT-TELECOM de mogelijkheid te geven de door ESPRIT-TELECOM ter beschikking gestelde apparatuur te laten verwijderen binnen een termijn van dertig dagen. Bij gebreke hieraan zal de vervangingswaarde van de apparatuur in rekening worden gebracht.

## 7. Informatie, machtiging, vertrouwelijkheid

- 7.1. Cliënt zal binnen het kader van de overeenkomst ESPRIT-TELECOM voorzien van alle informatie en/of machtigingen die benodigd is/zijn voor het leveren van de betreffende diensten en zal ook overigens al haar medewerking ter zake verlenen.
- 7.2. De partijen zullen noch tijdens, noch na beëindiging van de overeenkomst vertrouwelijke informatie, verkregen bij de uitvoering van de overeenkomst, aan derden openbaar maken, of gebruiken voor andere doeleinden dan voor de uitvoering van de overeenkomst.
- 7.3. De Cliënt kan zich gratis inschrijven op [www.robinsonlist.be](http://www.robinsonlist.be) waardoor zijn telefoonnummer en/of e-mailadres niet meer gebruikt zal worden voor publicitaire doeleinden. ESPRIT-Telecom heeft hier geen verdere invloed op.

## 8. Aansprakelijkheid

- 8.1. ESPRIT-TELECOM is nimmer aansprakelijk voor geleden bedrijfsschade, winstderving, schade als gevolg van persoonlijke ongevallen, schade voortvloeiend uit aanspraken of nalatigheid van derden jegens cliënt of welke andere schade dan ook. De aansprakelijkheid van ESPRIT-Telecom is beperkt tot het leveren of herstellen van de dienst. In het geval ESPRIT-Telecom niet in de mogelijkheid zou zijn de dienst te leveren is haar aansprakelijkheid beperkt tot het equivalent van drie maanden abonnementsvergoeding van de betrokken dienst.
- 8.2. ESPRIT-Telecom draagt geen enkele aansprakelijkheid met betrekking tot de kwaliteit, inhoud of correctheid van de doorgezonden of ontvangen informatie.
- 8.3. Cliënt vrijwaart ESPRIT-Telecom tegen alle aanspraken op basis van foutief- of onwettig gebruik door Uzelf, uw medewerkers of derden.

## 9. Overmacht

- 9.1. Indien ESPRIT-TELECOM of de klant door overmacht van blijvende of tijdelijke aard wordt verhinderd de overeenkomst (verder) uit te voeren, is ESPRIT-TELECOM gerechtigd zonder enige verplichting tot schadevergoeding de overeenkomst middels daartoe strekkende schriftelijke mededeling zonder gerechtelijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, onverminderd het recht van ESPRIT-TELECOM op betaling door cliënt van reeds door ESPRIT-TELECOM verrichte prestaties, voordat sprake was van de overmachtsituatie, dan wel de (verdere) uitvoering van de overeenkomst op te schorten. Ingeval van opschorting zal ESPRIT-TELECOM alsnog gerechtigd zijn de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbonden te verklaren.
- 9.2. Indien de overmacht bestaat in een storing van enige dienst aan de cliënt, dan zal ESPRIT-TELECOM trachten deze storing zo spoedig mogelijk te verhelpen.
- 9.3. ESPRIT-Telecom is niet aansprakelijk voor fraude van de Cliënt of derde partijen. In geval van misbruik waarborgt cliënt vrijwaring van ESPRIT-TELECOM tegenover derden.
- 9.4. Indien ESPRIT-Telecom apparatuur beschadiging ondervindt wat normale werking in de weg staat, zullen de kosten van vervanging van de ESPRIT-Telecom apparatuur voor rekening van de Cliënt zijn.

## 10. Ontbinding, schadevergoeding, opschorting, overdracht

- 10.1. Cliënt wordt geacht van rechtswege in gebreke te zijn en de (restant-) schuld wordt door ESPRIT-TELECOM onmiddellijk opeisbaar indien cliënt:
  - a. komt te overlijden of onder curatele wordt gesteld, in staat van faillissement wordt verklaard, tot boedelafstand overgaat, een verzoek tot surséance van betaling indient, dan wel op andere wijze geheel of gedeeltelijk de vrije beschikking over zijn vermogen verliest, of
  - b. enige uit kracht der wet of contractuele condities (deze voorwaarden inbegrepen) op hem rustende verplichting niet of niet geheel nakomt, of
  - c. nalaat een factuur of een gedeelte daarvan binnen de daarvoor gestelde termijn te voldoen, of
  - d. overgaat tot staking van zijn bedrijf of een belangrijk gedeelte daarvan, waaronder begrepen de inbreng van zijn bedrijf in een op te richten of al bestaande vennootschap.
- 10.2. ESPRIT-TELECOM is in het in artikel 8.1. genoemde geval gerechtigd, zonder enige verplichting tot schadevergoeding en onverminderd de haar overigens toekomende rechten en zonder dat ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst daartoe is vereist:
  - a. de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbonden te verklaren door een daartoe, strekkende schriftelijke mededeling per aangetekende brief aan cliënt; en/of
  - b. enig door cliënt verschuldigd bedrag op grond van de door ESPRIT- TELECOM BELGIUM verstrekte leveringen terstond, zonder ingebrekestelling, in zijn geheel op te eisen, waarbij verleende kortingen komen te vervallen; en/of
  - c. alvorens verder te presteren eerst vanwege cliënt zekerheid te verkrijgen voor (tijdige) nakoming van zijn betalingsverplichtingen.
- 10.3. In geval van overdracht van ten minste 49% van de aandelen blijft de overdrager evenredig hoofdelijk en persoonlijk aansprakelijk voor de saldi.
- 10.4. Cliënt zal de uit de overeenkomst voortvloeiende rechten en/of verplichtingen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ESPRIT-TELECOM kunnen overdragen.

## 11. Toepasselijk recht

- 11.1. Op alle gedane offertes, orderbevestigingen en overeenkomsten betreffende dienstverlening, is het Belgisch recht van toepassing.
- 11.2. Ingeval van betwisting zijn de rechtbanken van het arrondissement Dendermonde, afdeling Sint-Niklaas bevoegd.