Elycom
Chaussée de Namur 96

5070 Sart Saint Laurent

ELYCOM · INFORMATIONS LÉGALES

Conditions générales de vente et de services

Version d'octobre 2026 · Sofiges SRL, agissant sous la dénomination commerciale Elycom · Chaussée de Namur 96, 5070 Sart-Saint-Laurent · BE 1023.932.097

Sommaire

1. Identification du fournisseur	18. Résiliation
2. Objet et champ d'application	19. Modification du Contrat
3. Documents contractuels et ordre de préséance	20. Force majeure
4. Définitions	21. Imprévision
5. Information précontractuelle	22. Exécution en nature
6. Offres et commandes	23. Cession
7. Prix	24. Confidentialité
8. Facturation et paiement	25. Propriété intellectuelle
9. Livraison, installation et mise en service	26. Convention de preuve
10. Réserve de propriété et transfert des risques	27. Assurances
11. Garantie des Équipements	28. Protection des données personnelles
12. Durée et reconduction	29. Notifications
13. Obligations du Client	30. Droit applicable et juridiction compétente
14. Obligations d'Elycom	31. Service de médiation pour les télécommunications
15. Support technique	32. Dispositions finales
16. Responsabilité	Annexe 1 – Accord sur le traitement des données personnelles
17. Suspension des Services	

Version : octobre 2026

1. Identification du fournisseur

Les présentes Conditions générales de vente et de services sont émises par Sofiges SRL, agissant sous la dénomination commerciale Elycom (ci-après « Elycom »), dont le siège est établi Chaussée de Namur 96, 5070 Sart-Saint-Laurent (Belgique), inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro BE 1023.932.097 (RPM Liège, division Namur).

- Courriel : hello@elycom.be
- Téléphone : +32 81 399 219
- Support technique : support@elycom.be

2. Objet et champ d'application

2.1 Objet

Les présentes Conditions générales de vente et de services (ci-après les « CGV ») définissent les conditions dans lesquelles Elycom fournit à ses Clients, qui lui en font la demande, des Services et, le cas échéant, des Équipements. Elles s'appliquent à toutes les offres, commandes, ventes de matériel, prestations et abonnements d'Elycom, notamment :

- les services de communications électroniques (téléphonie hébergée, trunk SIP, téléphonie mobile, centre de contact, connectivité) ;
- les solutions Microsoft (abonnements et licences, installation, intégration) ;
- la vente et, le cas échéant, la location d'Équipements (postes téléphoniques, casques, matériel réseau, imprimantes, etc.) ;
- les prestations d'installation, de configuration, de paramétrage et d'assistance ;
- les prestations de mise en place et d'intégration de solutions Odoo ainsi que la création et la refonte de sites internet.

Les présentes CGV constituent le socle juridique commun applicable à l'ensemble des Services. Le contenu et les caractéristiques de chaque Service ou prestation sont précisés dans l'Offre et, le cas échéant, dans les Conditions particulières du Service concerné.

2.2 Conditions particulières par Service

Certains Services sont en outre soumis à des Conditions particulières, qui complètent les présentes CGV : Téléphonie hébergée, Trunk SIP, Téléphonie mobile, Centre de contact, Connectivité, Microsoft, Services Odoo et Création et refonte de sites internet. Les tarifs des communications hors forfait figurent dans la grille « Tarifs des communications », qui fait partie intégrante des Conditions particulières de téléphonie. Ces documents sont consultables à tout moment sur www.elycom.be/conditions-generales et sont communiqués sur simple demande.

2.3 Clients professionnels

Les présentes CGV sont exclusivement destinées aux professionnels qui agissent dans le cadre et pour les besoins de leur activité professionnelle. Elles ne sont pas destinées aux consommateurs. Le Client déclare et garantit qu'il souscrit en tant que professionnel et pour les besoins de son activité professionnelle.

2.4 Acceptation

Toute commande implique l'acceptation sans réserve par le Client des présentes CGV et, le cas échéant, des Conditions particulières applicables. Les présentes CGV prévalent sur les conditions générales ou particulières d'achat du Client, qui sont inopposables à Elycom, même si elle en a eu connaissance.

2.5 Services de partenaires et financement

Certains services proposés par Elycom sont fournis et facturés directement au Client par un partenaire (par exemple Telavox). De même, le financement des Équipements et des abonnements peut être proposé par l'intermédiaire d'un organisme de financement ou de location (par exemple Grenke). Ces services et financements sont soumis aux conditions contractuelles propres à ces partenaires, que le Client accepte en y souscrivant. Les présentes CGV s'appliquent aux prestations fournies et facturées par Elycom elle-même.

3. Documents contractuels et ordre de préséance

Le Contrat est constitué des documents suivants. En cas de contradiction entre eux, ils prévalent dans l'ordre de préséance suivant :

- le Bon de commande ou l'Offre signée par le Client ;
- les Conditions particulières du Service concerné ;
- les présentes Conditions générales de vente et de services, en ce compris l'Annexe 1 « Accord sur le traitement des données personnelles ».

Ces documents constituent l'intégralité du Contrat et prévalent sur tous autres documents du Client (notamment conditions générales d'achat, conditions particulières, propositions ou correspondances antérieures).

4. Définitions

Les termes commençant par une majuscule, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel, ont la signification suivante :

Bon de commande ou Offre	Désigne le document (offre, devis ou bon de commande) établi par Elycom et accepté par le Client, qui formalise la commande de Services et/ou d'Équipements, leur prix et, le cas échéant, la durée d'engagement.
CGV	Désigne les présentes Conditions générales de vente et de services d'Elycom, en ce compris leur Annexe 1.
Client	Désigne le professionnel, personne physique ou morale, qui souscrit des Services ou acquiert des Équipements auprès d'Elycom dans le cadre et pour les besoins de son activité professionnelle.
Conditions particulières	Désignent les conditions propres à un Service (Téléphonie hébergée, Trunk SIP, Téléphonie mobile, Centre de contact, Connectivité, Microsoft), qui complètent les présentes CGV.
Contrat	Désigne l'ensemble des documents contractuels visés à l'article 3.
Elycom	Désigne Sofiges SRL, agissant sous la dénomination commerciale Elycom, dont le siège est établi Chaussée de Namur 96, 5070 Sart-Saint-Laurent (Belgique), TVA BE 1023.932.097, RPM Liège, division Namur.
Équipement(s)	Désigne le matériel vendu ou mis à disposition par Elycom (notamment postes téléphoniques, casques, routeurs et matériel réseau, imprimantes).
Frais uniques	Désignent les montants non récurrents mentionnés dans l'Offre, notamment le prix des Équipements, les frais d'installation, de mise en service, de paramétrage ou de développement.
Incident	Désigne une indisponibilité manifeste et durable d'un Service ou d'un élément de Service rendant son utilisation impossible.
Jour(s)	Désigne un ou des jours calendrier.
Jour(s) ouvrable(s)	Désigne les jours du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés légaux en Belgique.
Mise en service	Désigne la date à laquelle le Service est activé et mis à la disposition du Client.
Notification	Désigne toute communication écrite effectuée selon les modalités de l'article 29.
Partie(s)	Désigne individuellement Elycom ou le Client et collectivement Elycom et le Client.
Portail client	Désigne l'interface de gestion mise à disposition du Client par Elycom pour l'administration de certains Services.
Services	Désigne les services et prestations fournis par Elycom tels que décrits dans l'Offre et, le cas échéant, dans les Conditions particulières applicables.

Utilisateur(s)	Désigne toute personne physique (collaborateur ou autre) autorisée par le Client à utiliser les Services.

5. Information précontractuelle

Dans le cadre de la négociation ayant précédé la conclusion du Contrat, Elycom a communiqué au Client, qui reconnaît les avoir reçus, les documents et informations nécessaires et utiles pour lui permettre de s'engager en connaissance de cause.

Elycom, en tant que professionnel connaissant les contraintes de son secteur, fera ses meilleurs efforts pour obtenir du Client les informations nécessaires afin de vérifier que les spécifications du Client sont suffisantes, adaptées et pertinentes. Le Client informe Elycom de toute information pertinente et de toute modification de ces informations (notamment changement d'adresse, de site ou d'interlocuteur).

Sauf lorsque la législation applicable l'interdit, le Client renonce expressément au bénéfice des dispositions prévues aux articles 108, §§ 1er, 2, 3 et 5, et 110 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

6. Offres et commandes

6.1 Offres

Les offres d'Elycom sont valables pendant la durée qui y est indiquée. Seul le prix figurant dans l'Offre acceptée fait foi.

6.2 Formation du Contrat

La commande devient ferme et définitive à l'acceptation de l'Offre par le Client, par signature manuscrite ou électronique ou par confirmation écrite. Avant de confirmer son acceptation, le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total, et de faire corriger d'éventuelles erreurs.

6.3 Modification de la commande

Toute modification de la commande après son acceptation requiert l'accord écrit des deux Parties et peut entraîner une adaptation du prix et des délais.

6.4 Autorisations

Elycom s'engage à obtenir et à détenir, avec la collaboration du Client lorsque nécessaire, les autorisations requises pour exécuter ses obligations au titre du Contrat.

L'attention du Client est spécialement attirée sur l'obligation de notifier au préalable sa qualité d'opérateur auprès de l'IBPT avant de bénéficier de Services consistant à mettre à disposition des capacités de numérotation et à transmettre des communications électroniques vers ou via ces capacités de numérotation, si le Client entend fournir lui-même un réseau public de communications électroniques ou un service de communications électroniques accessible au public.

7. Prix

7.1 Prix des Services et des Équipements

Les Services et Équipements sont fournis aux prix indiqués dans l'Offre acceptée. Les prix sont exprimés en euros, hors TVA. Les Frais uniques et les montants mensuels récurrents sont mentionnés séparément. Les consommations non comprises dans un forfait sont facturées aux tarifs en vigueur.

Tous les prix s'entendent hors TVA et hors tous impôts, droits et taxes de quelque nature que ce soit, directs ou indirects, qui restent à la charge exclusive du Client.

7.2 Évolution des prix

Elycom peut adapter le prix des abonnements, licences et Services récurrents en cas d'augmentation des prix pratiqués par ses fournisseurs ou de modification de la réglementation (notamment des prix d'itinérance ou d'interconnexion des opérateurs de télécommunications). Le Client en est informé au moins un (1) mois avant l'entrée en vigueur de l'adaptation, par tout moyen de Notification. Elycom fournit, le cas échéant, l'indication de la modification réglementaire concernée.

Toute modification de la réglementation ayant pour effet de faire supporter à Elycom des impôts, droits ou taxes nouveaux ou d'un montant supérieur à ceux existant à la date de conclusion du Contrat entraîne un ajustement corrélatif des prix, de manière à ce qu'Elycom continue de percevoir les prix hors taxes convenus.

7.3 Indexation

Elycom se réserve la possibilité de réviser les prix des Services récurrents chaque année au 1er janvier, conformément à l'indexation salariale et selon la formule suivante :

$P1 = P0 \times (0{,}2 + 0{,}8 \times S1/S0)$

- P1 = nouveau prix, applicable à partir du 1er janvier ;
- P0 = prix applicable au début de la période contractuelle précédant l'entrée en vigueur de l'indexation (prix de départ) ;
- S0 = salaire de base dans le secteur technologique (moyenne nationale publiée par Agoria) du mois précédant, selon l'événement le plus récent, la conclusion du Contrat (pour la première indexation), le dernier ajustement de prix ou la dernière indexation ;
- S1 = salaire de base dans le secteur technologique (moyenne nationale publiée par Agoria) du mois précédant l'indexation.

Elycom communique la grille tarifaire mise à jour au moins un (1) mois avant sa date d'application. Une adaptation de prix résultant de cette formule ne donne pas

au Client le droit de mettre fin au Contrat sans paiement de l'indemnité prévue à l'article 18.

8. Facturation et paiement

8.1 Acompte

Un acompte de cinquante pour cent (50 %) des Frais uniques (Équipements et installation) est facturé dès la signature de l'Offre et est payable à quinze (15) jours date de facture. La commande des Équipements, la planification des interventions et les délais d'exécution ne prennent cours qu'à la réception de cet acompte. À défaut de paiement de l'acompte, Elycom peut, après mise en demeure restée sans effet, suspendre l'exécution de la commande, voire l'annuler.

8.2 Solde des Frais uniques

Le solde des Frais uniques est facturé à la fin de l'installation ou de la livraison.

8.3 Abonnements

Les abonnements et Services récurrents sont facturés mensuellement, à terme à échoir, à compter de la Mise en service. Tout mois entamé est dû. Les consommations éventuelles sont facturées à terme échu.

8.4 Délai et mode de paiement

Sauf disposition contraire de l'Offre, les factures d'Elycom sont payables à quinze (15) jours date de facture, par virement sur le compte indiqué sur la facture, sans escompte. Tout paiement doit correspondre à la totalité des sommes dues, sans déduction ni compensation.

8.5 Retard de paiement

Toute somme impayée à son échéance porte de plein droit et sans mise en demeure préalable des intérêts de retard au taux prévu par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, jusqu'au jour du paiement intégral. Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante euros (40 €) est en outre due, sans préjudice d'une indemnisation raisonnable pour les frais de recouvrement supplémentaires dûment justifiés. Ces intérêts continuent de courir nonobstant l'expiration ou la résiliation du Contrat.

En cas de non-paiement, Elycom peut en outre suspendre les Services conformément à l'article 17 et résilier le Contrat conformément à l'article 18.

8.6 Réclamation relative à une facture

Toute réclamation relative à une facture doit être adressée par écrit à Elycom dans les huit (8) jours de sa date d'émission, en précisant les montants contestés et les motifs de la contestation. À défaut, la facture est réputée acceptée. Le Client reste tenu de payer à l'échéance les montants non contestés. Les intérêts de retard ne s'appliquent pas aux montants contestés de bonne foi tant que la contestation est en cours, à condition que le Client coopère à sa résolution rapide ; les montants finalement convenus sont payables dans les cinq (5) jours de la résolution de la contestation.

8.7 Garanties de paiement

Elycom se réserve le droit de demander au Client un dépôt de garantie ou toute autre garantie de paiement (ou l'augmentation d'une garantie existante) en cas de modification substantielle de la situation financière du Client ou en cas de commande ou d'utilisation significative ou supplémentaire de Services.

9. Livraison, installation et mise en service

9.1 Délais

Les délais de livraison, d'installation et de Mise en service sont communiqués à titre indicatif. Ils dépendent notamment des fournisseurs et opérateurs, des procédures de portabilité des numéros et de la disponibilité du Client. Un dépassement de délai ne peut donner lieu ni à indemnité ni à annulation de la commande, sauf accord écrit contraire.

9.2 Prérequis à charge du Client

Le Client garantit à Elycom, à ses techniciens et aux techniciens des opérateurs ou fournisseurs désignés par Elycom, l'accès à ses sites aux dates convenues. Il assure la disponibilité des prérequis nécessaires, notamment l'alimentation électrique, le câblage, la connexion internet, les accès administrateur et les informations techniques utiles, et communique en temps utile toutes les informations nécessaires à l'installation et à la mise en œuvre des Services. Les déplacements ou interventions supplémentaires rendus nécessaires par l'absence de ces prérequis peuvent être facturés.

9.3 Acceptation

À défaut de remarque écrite et motivée du Client dans les huit (8) jours de la livraison ou de la Mise en service, les Équipements, la prestation ou le Service sont réputés acceptés sans réserve.

10. Réserve de propriété et transfert des risques

Les Équipements vendus restent la propriété d'Elycom jusqu'au paiement intégral de leur prix, en principal, intérêts et frais. Les risques de perte, de vol ou de détérioration sont transférés au Client dès la livraison.

Les Équipements mis à disposition ou loués restent la propriété d'Elycom ou du bailleur concerné et doivent être restitués en bon état à la fin du Service, selon les modalités prévues dans l'Offre ou les Conditions particulières.

11. Garantie des Équipements

Les Équipements vendus bénéficient de la garantie du fabricant, dans les conditions et pour la durée fixées par celui-ci. Elycom assiste le Client dans la mise en œuvre de cette garantie.

Sont exclus de la garantie les défauts résultant notamment d'une mauvaise utilisation, d'une intervention non autorisée, d'une surtension, d'un accident ou de l'usure normale.

12. Durée et reconduction

Chaque Service est souscrit pour la durée d'engagement indiquée dans l'Offre. Cette durée prend cours à la date de Mise en service.

À l'issue de la durée d'engagement, le Service est reconduit tacitement par périodes successives d'un (1) mois, sauf résiliation par l'une des Parties moyennant un préavis d'un (1) mois. À défaut de durée d'engagement mentionnée dans l'Offre, le Service est conclu pour une durée indéterminée et peut être résilié moyennant le même préavis d'un (1) mois.

Les licences et abonnements d'éditeurs tiers (notamment Microsoft 365) sont en outre soumis aux règles de durée, de renouvellement et de résiliation fixées par l'éditeur, précisées dans les Conditions particulières applicables.

13. Obligations du Client

Le Client s'engage à respecter les stipulations du Contrat et notamment à :

- respecter la réglementation applicable ainsi que les consignes d'utilisation des Services communiquées par Elycom et les conditions d'utilisation des fournisseurs et éditeurs concernés ;
- utiliser les Services de manière licite et dans le respect des droits des tiers ; le Client s'interdit notamment de transmettre des contenus prohibés, illicites ou contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ;
- prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger son réseau et ses systèmes informatiques et ne pas diffuser ou télécharger de virus ou de programmes susceptibles de causer des dommages aux réseaux et systèmes d'Elycom ou de ses fournisseurs, de leurs clients ou de tiers ;
- conserver strictement confidentiels les identifiants et codes d'accès qui lui sont communiqués, et répondre de toute utilisation des Services effectuée au moyen de ceux-ci ;
- assurer la sauvegarde de ses données, sauf s'il a souscrit un service de sauvegarde auprès d'Elycom ;
- payer à leur échéance les factures émises par Elycom ;
- collaborer avec Elycom pour l'installation et la mise en œuvre des Services, conformément à l'article 9 ;
- faire un usage raisonnable des Services, tel que précisé le cas échéant dans les Conditions particulières ; le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse ou abusive, telle que le publipostage massif, la revente de communications ou l'utilisation de services « voix » à des fins d'usage de données.

14. Obligations d'Elycom

Elycom s'engage à fournir les Services conformément à l'Offre et aux Conditions particulières applicables, et à y apporter tous les soins et efforts raisonnables. Ses obligations sont des obligations de moyens, sauf engagement exprès et écrit d'Elycom prévu dans l'Offre.

Elycom ne garantit pas que les Services fonctionneront sans interruption. En cas d'Incident, Elycom informe le Client de la nature de la défaillance et met tout en œuvre pour y remédier dans les meilleurs délais.

15. Support technique

Elycom prend en charge les Incidents détectés par elle ou signalés par le Client (« Notifications d'Incident ») les Jours ouvrables, pendant ses heures d'ouverture (de 9h00 à 17h00) (hors jours fériés légaux).

Toute Notification d'Incident ou demande technique doit être adressée à support@elycom.be, ce qui donne lieu à l'ouverture d'un ticket portant un numéro unique afin d'en faciliter le suivi. Le Client apporte sa pleine coopération à Elycom pour déterminer la cause de l'Incident et le résoudre.

16. Responsabilité

16.1 Principe

Les Services dépendent en partie de réseaux, plateformes et infrastructures de tiers (opérateurs, éditeurs, fournisseurs). Elycom ne peut être tenue responsable des défaillances de ces tiers qu'elle ne pouvait raisonnablement maîtriser.

16.2 Exonérations

La responsabilité d'Elycom ne peut être engagée notamment dans les cas suivants :

- utilisation illicite des Services par le Client ou par un tiers, autorisé ou non ;
- faute, négligence, omission, mauvaise utilisation ou non-respect des consignes d'Elycom par le Client ou ses Utilisateurs ;
- force majeure, ou faute, négligence ou omission d'un tiers à l'origine du dommage ;

- ouverture par le Client, pour quelque raison que ce soit, d'une ou plusieurs adresses IP publiques dans ses systèmes informatiques ;
- ajout par le Client, sans information préalable d'Elycom, de lignes de télécommunication, routeurs, modems ou de tout autre équipement ou programme, ou toute modification de son système d'information susceptible de créer des Incidents ou dysfonctionnements.

16.3 Dommages exclus

Aucune des Parties n'est responsable des dommages indirects, ni des pertes de revenus, d'activité, de contrats, de clientèle, d'économies escomptées, de bénéfices ou de données.

16.4 Plafond

Si la responsabilité d'Elycom est retenue, elle est limitée, tous dommages confondus et pour l'ensemble des dommages résultant d'un même fait générateur, au montant hors TVA facturé par Elycom au Client au titre du Service concerné au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur, sauf en cas de faute intentionnelle ou de faute grave d'Elycom.

16.5 Limites

Rien dans le Contrat ne limite la responsabilité d'une Partie pour les dommages corporels résultant de sa faute ou de celle de ses préposés, ni toute responsabilité dont la loi interdit la limitation. Le présent article définit de manière complète les conditions de responsabilité des Parties au titre du Contrat.

17. Suspension des Services

Elycom peut, après en avoir informé le Client par tout moyen, suspendre immédiatement l'accès à tout ou partie des Services (« Suspension ») dans les cas suivants :

- pour se conformer à une loi, une réglementation, une décision de justice ou une injonction administrative exigeant une action immédiate ;
- pour éviter que le Service soit utilisé d'une manière qui engagerait ou pourrait engager la responsabilité d'Elycom ou en violation d'une loi ou d'une réglementation, que cette utilisation soit le fait du Client ou de toute autre personne, avec ou sans son autorisation (« Mauvaise utilisation du Service ») ;
- en cas de non-paiement d'une facture dans les quinze (15) jours suivant l'envoi d'un rappel de paiement ;
- en cas de survenance d'un cas de résiliation prévu à l'article 18.

Pendant la Suspension, le Service continue d'être facturé. Elycom rétablit le Service dans les meilleurs délais dès que la cause de la Suspension a disparu et, lorsque cette cause est imputable au Client, à condition que celui-ci y ait remédié et ait payé, le cas échéant, les frais de rétablissement. À défaut pour le Client d'y remédier dans le délai imparti, Elycom peut résilier le ou les Services concernés par Notification.

18. Résiliation

18.1 Principes

Toute demande de résiliation doit être adressée par Notification. Le Client ne peut prétendre au remboursement des sommes correspondant aux Services déjà fournis.

18.2 Résiliation par le Client

Au terme de la durée d'engagement ou lorsque le Service est conclu sans durée d'engagement, le Client peut résilier le Service moyennant un préavis d'un (1) mois, conformément à l'article 12.

En cas de résiliation avant le terme de la durée d'engagement, le Client est redevable, à titre d'indemnité, de l'ensemble des mensualités restant dues jusqu'au terme de cette durée, calculées à compter de la date de réception de la Notification de résiliation par Elycom.

Le paragraphe précédent s'applique sous réserve des dispositions légales impératives en matière de communications électroniques, notamment l'article 111/3 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques lorsque le Client emploie au maximum neuf (9) travailleurs.

18.3 Résiliation pour manquement

En cas de manquement grave de l'une des Parties à ses obligations, hors cas de force majeure, et notamment en cas de défaut de paiement, de manquement d'Elycom rendant durablement impossible l'accès aux Services, ou de Suspension du Service non levée depuis plus de quinze (15) jours, l'autre Partie peut, trente (30) jours après une mise en demeure restée sans effet, résilier le ou les Services concernés par lettre recommandée. La résiliation prend effet à la date indiquée dans cette lettre et au plus tard quinze (15) jours après sa réception.

En cas de résiliation pour manquement du Client, toutes les sommes dues par ce dernier deviennent immédiatement exigibles, y compris les frais liés à la résiliation et les mensualités restant dues jusqu'au terme de la durée d'engagement.

18.4 Effets de la résiliation

Il appartient au Client, avant la fin du Contrat, de récupérer ou de sauvegarder ses données et d'organiser, le cas échéant, le transfert de ses numéros ou services vers un autre fournisseur. Les Équipements mis à disposition ou loués sont restitués conformément à l'article 10.

19. Modification du Contrat

Elycom peut modifier les présentes CGV, les Conditions particulières ainsi que les caractéristiques des Services pour un motif valable, notamment en cas

d'augmentation des coûts intervenant dans la fourniture des Services, d'augmentation des frais de personnel ou de modification des contraintes techniques liées à la fourniture des Services.

Le Client est informé personnellement de ces modifications par Notification au moins un (1) mois avant leur entrée en vigueur. S'il ne les accepte pas, il peut résilier le ou les Services concernés, sans indemnité, par Notification adressée à Elycom au plus tard trois (3) mois après la Notification des modifications.

Ne donnent pas lieu à ce droit de résiliation :

- les modifications réalisées au bénéfice du Client ou qui n'ont pas d'incidence négative pour lui ;
- les modifications de nature purement administrative ;
- les modifications imposées par ou en vertu de la loi ;
- les adaptations de prix résultant de la clause d'indexation prévue à l'article 7.3.

20. Force majeure

Aucune des Parties ne peut être tenue responsable de l'inexécution de l'une de ses obligations due à un événement de force majeure.

La Partie qui invoque la force majeure en informe l'autre Partie dans les plus brefs délais, et les Parties s'efforcent de bonne foi de prendre toutes les mesures raisonnablement possibles pour en limiter les effets et poursuivre l'exécution du Contrat.

Si l'événement de force majeure dure plus de trente (30) jours, chaque Partie peut mettre fin au Service concerné avec effet immédiat par Notification, sans qu'aucune indemnité ne soit due de part et d'autre.

21. Imprévision

Chaque Partie peut demander une renégociation des prix en cas de circonstances indépendantes de la volonté des Parties, survenues après la conclusion du Contrat, et qui (i) entraînent ou sont susceptibles d'entraîner un déséquilibre important entre les obligations des Parties ou (ii) rendent l'exécution des obligations d'une Partie sensiblement plus onéreuse ou irréalisable. Sont notamment visées :

- une modification sensible des tarifs des fournisseurs ou du prix des matières premières et de l'énergie, due notamment à une situation de guerre, à une crise monétaire, énergétique ou sanitaire ;
- une modification sensible des conditions d'approvisionnement ou des droits de douane imposée par les pouvoirs publics ;
- une augmentation sensible des frais, taxes et autres charges pesant sur le coût des matières premières, des fournitures et de la main-d'œuvre.

Cette demande ne dispense aucune Partie d'exécuter ses obligations. À défaut d'accord dans un délai de quarante-cinq (45) jours à compter de la demande de renégociation, la Partie qui l'a formulée peut, à son choix, résilier le Contrat ou demander au juge compétent de l'adapter.

22. Exécution en nature

En cas de manquement de l'une des Parties à ses obligations, la Partie qui en est victime ne peut ni en demander l'exécution forcée en nature, ni faire exécuter elle-même l'obligation par un tiers aux frais de la Partie défaillante. Elle peut en revanche demander la résiliation du Contrat selon les modalités de l'article 18, sans préjudice de son droit à des dommages et intérêts dans les limites de l'article 16.

23. Cession

Elycom peut céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du Contrat, après en avoir informé le Client. Le Client consent expressément à ce que cette cession libère Elycom, à compter de la date de la cession, des obligations transférées au cessionnaire.

Le Client ne peut céder le Contrat sans l'accord écrit préalable d'Elycom.

24. Confidentialité

Chacune des Parties s'engage à traiter comme confidentielles les informations recueillies dans le cadre du Contrat. Cette obligation ne s'applique pas aux informations :

- dont la communication a été autorisée préalablement et par écrit par la Partie qui les a fournies ;
- dont il est démontré par écrit qu'elles appartenaient déjà au domaine public au moment de leur communication ;
- dont il est démontré par écrit qu'elles étaient déjà connues de la Partie destinataire au moment de leur communication ;
- qu'une Partie doit nécessairement produire pour faire valoir ses droits dans le cadre d'une action relative à la formation, l'interprétation ou l'exécution du Contrat.

Chaque Partie peut communiquer ces informations à ses collaborateurs, fournisseurs et sous-traitants dans la seule mesure nécessaire à l'exécution du Contrat. Toute autre divulgation est interdite. La Partie tenue légalement de révéler des informations confidentielles en informe sans délai l'autre Partie, afin que celle-ci puisse rechercher une protection appropriée.

25. Propriété intellectuelle

Les droits de propriété intellectuelle et industrielle appartenant à Elycom ou à ses fournisseurs restent leur propriété. Aucune disposition du Contrat n'accorde au Client un droit ou une licence sur ces droits, en dehors du droit d'utiliser les Services et logiciels conformément au Contrat et aux conditions de licence des éditeurs concernés. Le Client s'interdit de les utiliser ou de les reproduire sans l'autorisation d'Elycom.

Les droits de propriété intellectuelle développés par l'une des Parties dans le cadre de l'exécution du Contrat restent la propriété de cette Partie, sauf stipulation contraire dans l'Offre. Les droits d'utilisation consentis au Client sur les livrables spécifiques (par exemple un site internet ou un paramétrage Odoo) sont précisés dans l'Offre.

Le Client garantit qu'il dispose des droits nécessaires sur les contenus (textes, images, logos, données) qu'il fournit à Elycom pour l'exécution des prestations.

26. Convention de preuve

Les données enregistrées dans les systèmes informatiques d'Elycom font foi des transactions conclues avec le Client, sauf preuve contraire. Les Parties reconnaissent aux courriers électroniques échangés dans le cadre de l'exécution du Contrat la même valeur probante qu'un écrit et s'engagent à les conserver de manière à en garantir l'intégrité.

27. Assurances

Chaque Partie fait son affaire de l'assurance de ses biens, des biens qui lui sont confiés ou loués et de son personnel. Chaque Partie déclare avoir souscrit une assurance de responsabilité professionnelle auprès d'un assureur notoirement solvable pour les activités relatives au Contrat.

28. Protection des données personnelles

Chacune des Parties s'engage à respecter le Règlement (UE) 2016/679 (« RGPD ») et la loi belge du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel. Lorsqu'Elycom traite des données personnelles pour le compte du Client, elle agit en qualité de sous-traitant. Les obligations des Parties sont définies à l'Annexe 1 « Accord sur le traitement des données personnelles », qui fait partie intégrante des présentes CGV.

29. Notifications

Les notifications prévues au Contrat (« Notifications ») sont adressées par écrit, au siège de l'autre Partie ou à l'adresse électronique qu'elle a communiquée (pour Elycom : hello@elycom.be). Elles sont réputées effectuées :

- le jour de leur envoi, en cas de courriel avec accusé de réception ;
- à la date de première présentation, en cas de lettre recommandée ou d'exploit d'huissier ;
- à la date de signature du récépissé, en cas de remise en mains propres.

30. Droit applicable et juridiction compétente

Le Contrat est régi par le droit belge.

Les Parties s'efforcent de régler à l'amiable tout différend relatif à la formation, l'interprétation ou l'exécution du Contrat. À défaut d'accord amiable, tout litige relève de la compétence exclusive des cours et tribunaux de l'arrondissement de Namur (tribunal de l'entreprise de Liège, division Namur), y compris en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

31. Service de médiation pour les télécommunications

Pour les Services de communications électroniques, le Client peut, en cas de plainte, recourir au Service de médiation pour les télécommunications, après avoir préalablement introduit sa plainte auprès d'Elycom.

Les plaintes peuvent être introduites sur place ou par lettre (Boulevard du Roi Albert II 8, boîte 3, 1000 Bruxelles), par courriel (plaintes@mediateurtelecom.be) ou au moyen du formulaire disponible sur www.mediateurtelecom.be.

Le Service de médiation refuse de traiter une demande de règlement extrajudiciaire notamment :

- lorsque la plainte n'a pas été préalablement introduite auprès d'Elycom ;
- lorsque la plainte a été introduite auprès d'Elycom depuis plus d'un an ;
- lorsque la plainte est fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire ;
- lorsque la plainte est anonyme ou que l'autre partie n'est pas identifiée ou identifiable ;
- lorsque la plainte vise le règlement d'un litige qui fait ou a déjà fait l'objet d'une action en justice ;
- lorsque la demande ne relève pas des litiges pour lesquels le Service de médiation est compétent ;
- lorsque le traitement du litige entraverait gravement le fonctionnement effectif du Service de médiation.

Le recours au Service de médiation ne fait pas obstacle à la compétence des juridictions désignées à l'article 30.

32. Dispositions finales

Elycom
Chaussée de Namur 96

5070 Sart Saint Laurent

Si une disposition du Contrat est déclarée nulle ou inapplicable, les autres dispositions restent pleinement en vigueur. Le fait pour une Partie de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre Partie ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et de leur Annexe 1, et les accepter expressément.

Annexe 1 – Accord sur le traitement des données personnelles

A.1 Principes

Chacune des Parties s'engage à respecter les obligations résultant de la Réglementation. À cette fin, les Parties sont tenues à une obligation de collaboration pendant toute la durée du Contrat : elles se transmettent sans délai toute information, document ou fichier leur permettant de maintenir ou de démontrer leur conformité et s'informent immédiatement de tout manquement ou risque de manquement à la Réglementation.

A.2 Définitions

Les termes commençant par une majuscule ont la signification qui leur est donnée ci-dessous, dans les CGV ou à l'article 4 du RGPD :

Client	Toute personne physique ou morale bénéficiant des Services d'Elycom.
Donnée personnelle	Toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (« Personne concernée ») ; est réputée identifiable une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.
Personne concernée	La personne physique à laquelle se rapportent les Données personnelles.
Réglementation	L'ensemble des règles applicables en Belgique en matière de protection des Données personnelles, notamment le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (« RGPD ») et la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.
Responsable du traitement	La personne qui détermine les finalités et les moyens d'un Traitement.
Service	La ou les prestations fournies par Elycom et décrites dans les documents contractuels liant les Parties.
Sous-traitant	La personne qui traite des Données personnelles pour le compte du Responsable du traitement dans le cadre d'un Service.
Sous-traitant ultérieur	Tout sous-traitant auquel Elycom fait appel pour mener des activités de Traitement pour le compte du Client.
Traitement	Toute opération ou tout ensemble d'opérations, effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés, appliquées à des Données personnelles, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.
Utilisateur	Toute personne physique qui bénéficie des Services.
Violation de Données personnelles	Une violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de Données personnelles transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles données.

A.3 Traitements réalisés par Elycom en qualité de Sous-traitant

Nature des traitements	Collecte, enregistrement, hébergement, conservation, communication, suppression et destruction des Données personnelles nécessaires à la fourniture des Services pour lesquels Elycom agit en qualité de Sous-traitant.
Finalité	Fourniture des Services au titre du Contrat, dans la mesure nécessaire et selon les instructions documentées du Client.
Catégories de Données personnelles	Déterminées et contrôlées par le Client, notamment : données d'identité (nom, prénom…) ; données de contact (adresse postale, adresse électronique, numéro de téléphone…) ; données d'identification ; données de connexion et d'usage (adresse IP, journaux de connexion…).
Catégories de Personnes concernées	Déterminées et contrôlées par le Client, notamment : employés du Client ; Utilisateurs du Client ; employés ou contacts des prospects, clients, partenaires et fournisseurs du Client.
Durée de conservation	Période convenue avec le Client, Responsable du traitement, sauf si la loi impose une autre durée, notamment pour satisfaire aux obligations réglementaires, fiscales ou comptables d'Elycom.

A.4 Obligations d'Elycom en qualité de Sous-traitant

En qualité de Sous-traitant, Elycom s'engage à :

- ne traiter les Données personnelles que sur instruction documentée du Client, y compris en ce qui concerne les transferts vers un pays tiers, à moins d'y être tenue en vertu du droit de l'Union européenne ou du droit belge ; dans ce cas, elle informe le Client de cette obligation avant le Traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;
- informer le Client si, selon elle, une instruction constitue une violation de la Réglementation ;
- mettre en place les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des Données personnelles dans le cadre des Services ;
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données personnelles soient soumises à une obligation de confidentialité ;
- en cas de demande d'une autorité compétente relative aux Données personnelles traitées pour le compte du Client, en informer le Client (sauf interdiction légale ou injonction contraire) et limiter la communication à ce que l'autorité a expressément demandé ;
- compte tenu de la nature du Traitement, aider le Client, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées et dans la mesure du possible, à donner suite aux demandes d'exercice des droits des Personnes concernées prévus au chapitre III du RGPD ;
- aider raisonnablement le Client à respecter ses obligations prévues aux articles 32 à 36 du RGPD, compte tenu de la nature du Traitement et des informations à sa disposition ;
- en cas de Violation de Données personnelles, en informer le Client dans les meilleurs délais, en décrivant la nature de la violation, ses conséquences probables et les mesures prises ou proposées pour y remédier ;
- appliquer, dans la mesure du possible, les principes de protection des données dès la conception et par défaut aux outils utilisés ou mis à disposition dans le cadre du Contrat ;
- ne pas communiquer ni donner accès aux Données personnelles à un tiers non autorisé sans l'accord préalable et écrit du Client, sauf demande des autorités judiciaires ou administratives habilitées ;
- tenir un registre des activités de Traitement effectuées pour le compte du Client.

A.5 Obligations du Client en qualité de Responsable du traitement

Le Client fournit par écrit à Elycom toute instruction pertinente ainsi que toute information nécessaire à la tenue du registre des activités de Traitement du Sous-traitant. Le Client est responsable de s'assurer que :

- le Traitement des Données personnelles dans le cadre des Services repose sur une base juridique appropriée ;
- les procédures et formalités requises (telles qu'une analyse d'impact ou une consultation de l'autorité de contrôle, le cas échéant) ont été accomplies ;
- les Personnes concernées sont informées du Traitement de leurs Données personnelles de façon concise, transparente, compréhensible et aisément accessible, en des termes clairs et simples ;
- les Personnes concernées peuvent exercer facilement leurs droits auprès du Responsable du traitement ;
- l'ensemble des obligations imposées par la Réglementation au Responsable du traitement sont respectées.

Le Client est responsable de la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité des ressources, systèmes, applications et opérations qui ne relèvent pas du périmètre de responsabilité d'Elycom.

A.6 Sous-traitants ultérieurs et transferts internationaux

Le Client autorise de manière générale Elycom à recourir à des Sous-traitants ultérieurs. La liste des Sous-traitants ultérieurs est disponible sur demande.

Elycom informe le Client par écrit de tout projet d'ajout ou de remplacement d'un Sous-traitant ultérieur au moins dix (10) jours à l'avance. À défaut d'objection écrite du Client dans ce délai, le nouveau Sous-traitant ultérieur est réputé accepté.

Si le Client s'oppose, dans ce délai, au recours à un Sous-traitant ultérieur essentiel à la fourniture du Service, les Parties se concertent et Elycom fait ses meilleurs efforts pour trouver une solution satisfaisante. À défaut d'accord dans un délai de trente (30) jours, le Client peut résilier le Service concerné selon les modalités de l'article 18 des CGV.

Elycom impose à chaque Sous-traitant ultérieur, par contrat, en substance les mêmes obligations en matière de protection des Données personnelles que celles prévues par le présent accord.

Lorsque le recours à un Sous-traitant ultérieur implique un transfert de Données personnelles au sens du chapitre V du RGPD (vers un pays tiers ou une organisation internationale), Elycom et le Sous-traitant ultérieur peuvent assurer le respect de ce chapitre au moyen des clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne sur la base de l'article 46, paragraphe 2, du RGPD, pour autant que les conditions d'utilisation de ces clauses soient remplies, ou de toute autre garantie appropriée prévue par le RGPD.

A.7 Droits des Personnes concernées

Le Client est pleinement responsable de l'information des Personnes concernées et des réponses à leurs demandes d'exercice de droits. Si Elycom reçoit une telle demande, elle en informe le Client dans les meilleurs délais et collabore avec lui pour lui permettre d'y répondre. Lorsque cette assistance requiert des ressources importantes, elle peut être facturée au Client, moyennant information et accord préalables de celui-ci.

A.8 Suppression et restitution des Données personnelles

Au terme du Contrat, Elycom supprime, au choix du Client, toutes les Données personnelles traitées pour son compte ou les lui restitue et en détruit les copies

existantes, à moins que le droit de l'Union européenne ou le droit belge n'impose leur conservation. Il appartient au Client de procéder, avant la fin du Contrat, aux opérations nécessaires à la conservation de ses données (sauvegarde, transfert vers un autre prestataire, etc.).

A.9 Audits

Elycom met à la disposition du Client les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues au présent accord et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Client ou par un auditeur qu'il a mandaté, et contribue à ces audits, dans les conditions suivantes :

- le Client avertit Elycom par lettre recommandée moyennant un préavis de soixante (60) Jours ouvrables ;
- l'auditeur externe éventuel est soumis à une obligation légale de confidentialité ou s'engage formellement à ne pas divulguer les informations recueillies ; il ne peut s'agir d'un concurrent d'Elycom ;
- l'audit fait l'objet d'un plan d'audit accepté par les deux Parties, qui en précise le champ et les conditions ;
- Elycom ne communique que les informations strictement nécessaires à l'audit, à l'exclusion des informations couvertes par le secret des affaires ou par des accords de confidentialité ;
- l'audit ne peut excéder deux (2) jours ; il se déroule les Jours ouvrables entre 9h00 et 18h00, sans perturber l'exécution des services d'Elycom ;
- les frais d'audit sont à la charge du Client, qui rembourse à Elycom, sur présentation des justificatifs, les frais que l'audit lui occasionne ;
- le Client ne peut réaliser plus d'un audit par période de douze (12) mois.

A.10 Traitements réalisés par Elycom en qualité de Responsable du traitement

Dans le cadre de son activité, Elycom traite uniquement les Données personnelles adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire à la fourniture des Services souscrits par le Client, conformément au principe de minimisation (article 5.1.c du RGPD). Elycom traite notamment les catégories de Données personnelles suivantes :

- données d'identification et de contact : civilité, nom, prénom, société, fonction, adresse postale, numéro de téléphone fixe et/ou mobile, adresse électronique, identifiants techniques de l'Utilisateur ;
- données de connexion et d'usage des Services : journaux de connexion, adresse IP ;
- données relatives au support : informations figurant dans les tickets d'incident ou dans les enregistrements téléphoniques d'un Utilisateur du Client signalant un incident ;
- données d'interaction avec les Services : comptes rendus d'intervention, adresses IP utilisées pour visiter le site d'Elycom, utiliser ses applications et consulter ses courriels (système d'exploitation, type d'équipement, etc.) ;
- données relatives aux transactions et au suivi de la relation commerciale : numéro de commande, détail de l'achat, de l'abonnement ou du Service souscrit, adresse de livraison, historique des achats et prestations, retours de produits, correspondances et service après-vente, échanges et commentaires des Clients et prospects, personnes en charge de la relation client ;
- données relatives au règlement des factures : moyens de paiement, données de facturation, modalités de règlement, remises consenties, soldes et impayés ;
- données de profil : par exemple les réponses aux enquêtes de satisfaction ;
- données de trafic et d'acheminement des communications ;
- données hébergées : Données personnelles de l'Utilisateur enregistrées ou conservées dans le cadre du Service (par exemple les annuaires) ;
- cookies et autres traceurs déposés sur le site internet et les applications d'Elycom, conformément à sa politique en matière de cookies publiée sur www.elycom.be.

A.11 Finalités et bases légales

Elycom veille à ce que les Données personnelles soient traitées de manière licite, pour des finalités déterminées, explicites et légitimes (article 5.1.a et 5.1.b du RGPD), notamment :

Exécution du contrat	Facturation ; gestion des abonnements et de l'utilisation des Services ; gestion des Équipements ; gestion des commandes ; interventions sur le site du Client ; formation du Client aux outils ; déploiement des Services ; authentification et identification sur le Portail client ; communication au Client dans le cadre des opérations de maintenance ; gestion des impayés ; traitement des réclamations et des résiliations ; hébergement de données des Utilisateurs ; communications nécessaires à l'exécution du Contrat.
Intérêt légitime	Lutte contre la fraude ; gestion des impayés ; développement des produits et Services d'Elycom ; sécurité des systèmes d'information ; enquêtes de satisfaction visant à améliorer les Services ; études statistiques ; formation et évaluation des collaborateurs d'Elycom, notamment au moyen de grilles d'analyse et/ou d'enregistrements dans un but pédagogique.
Consentement	Amélioration de la qualité de service par la collecte d'informations sur le terminal ; identification des besoins des prospects et Clients ; recommandations personnalisées ; propositions d'offres ciblées et adaptées aux Clients d'Elycom.
Obligation légale et réglementaire	Archivage des données comptables et juridiques ; réponse aux demandes de tiers autorisés par la réglementation et aux réquisitions des autorités ; gestion des demandes d'exercice des droits des Personnes concernées ; gestion du précontentieux et du contentieux ; prévention de la fraude et application des sanctions qui s'y rattachent.

Elycom
Chaussée de Namur 96

5070 Sart Saint Laurent

A.12 Destinataires et transferts

Les Données personnelles sont transmises uniquement à des destinataires habilités, conformément à la Réglementation : les services internes d'Elycom, ses sous-traitants et prestataires, ainsi que les autorités compétentes, à leur demande, dans le cadre d'une procédure judiciaire, de recherches judiciaires, de demandes d'information ou afin de se conformer à d'autres obligations légales.

Les Données personnelles sont susceptibles d'être traitées en dehors de l'Union européenne. Dans ce cas, Elycom prend, avec ses sous-traitants et partenaires, les dispositions nécessaires pour garantir un niveau de protection adéquat, conformément au RGPD.

A.13 Droits des Personnes concernées à l'égard d'Elycom

Conformément au RGPD, toute Personne concernée peut demander à Elycom l'accès aux Données personnelles la concernant, leur rectification, leur effacement (dans la mesure où cela n'empêche pas l'exécution de la relation contractuelle ou le respect d'obligations légales) et la limitation de leur Traitement, dans les conditions prévues par la Réglementation. Elle dispose également du droit de s'opposer à un Traitement dans les conditions fixées par la Réglementation, et en particulier du droit de s'opposer à tout moment au Traitement de ses données à des fins de prospection directe, y compris le profilage lié à celle-ci. Les informations communiquées à Elycom doivent être exactes et tenues à jour.

Toute personne qui ne souhaite pas recevoir d'appels commerciaux peut inscrire son numéro sur la liste « Ne m'appelez plus » via www.ne-m-appelez-plus.be ou www.bel-me-niet-meer.be, ou par courrier adressé à Do Not Call Me ASBL, Z.1 Research Park 120, 1731 Zellik.

A.14 Contact et exercice des droits

Chacune des Parties communique à l'autre les coordonnées (adresse électronique et adresse postale) de la personne à contacter pour toute demande relative au Traitement de Données personnelles.

Les demandes relatives aux Données personnelles et à l'exercice des droits sont adressées à Elycom par courriel à hello@elycom.be ou par courrier à Elycom (Sofiges SRL), Chaussée de Namur 96, 5070 Sart-Saint-Laurent (Belgique).

Elycom fournit les informations sur les mesures prises à la suite d'une demande dans un délai d'un (1) mois à compter de sa réception, conformément à l'article 12 du RGPD. Ce délai peut être prolongé de deux (2) mois compte tenu de la complexité ou du nombre de demandes ; Elycom en informe alors la Personne concernée, avec les motifs de la prolongation, dans le délai d'un (1) mois suivant la réception de la demande.

Conformément à l'article 12.5 du RGPD, lorsque les demandes sont manifestement infondées ou excessives, notamment en raison de leur caractère répétitif, Elycom peut exiger le paiement de frais raisonnables tenant compte des coûts administratifs supportés, ou refuser d'y donner suite.

A.15 Réclamation auprès de l'Autorité de protection des données

Toute Personne concernée peut introduire une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données (APD) via son site internet www.autoriteprotectiondonnees.be, ou la contacter par courriel à contact@apd-gba.be.