Elycom
Chaussée de Namur 96

5070 Sart Saint Laurent

ELYCOM · INFORMATIONS LÉGALES

Conditions particulières – Téléphonie hébergée

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. Objet et champ d'application	7. Conditions d'utilisation du Service
2. Définitions	8. Disponibilité du Service et support
3. Description du Service	9. Durée, résiliation et suspension
4. Conditions préalables à la fourniture du Service	10. Conditions financières et facturation
5. Gestion des ressources en numérotation	11. Responsabilité
6. Mise à disposition d'équipements	

Version : octobre 2026

1. Objet et champ d'application

Les présentes Conditions particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Sofiges SRL, agissant sous la dénomination commerciale Elycom, dont le siège est établi Chaussée de Namur 96, 5070 Sart-Saint-Laurent (Belgique), inscrite à la BCE sous le numéro BE 1023.932.097 (RPM Liège, division Namur), ci-après « Elycom », fournit le Service de téléphonie hébergée au Client professionnel qui y souscrit, ci-après « le Client ».

Les présentes Conditions particulières complètent les Conditions générales de vente d'Elycom ; en cas de contradiction, les Conditions particulières prévalent pour le Service concerné. Les termes non définis ci-dessous ont la signification qui leur est donnée dans les Conditions générales de vente d'Elycom.

2. Définitions

Les termes suivants, lorsqu'ils commencent par une majuscule, ont la signification suivante :

Client	La personne morale ou physique agissant à des fins professionnelles, dotée de la capacité de contracter, qui souscrit au Service auprès d'Elycom.
Utilisateur(s)	Toute personne utilisant le Service sous la responsabilité du Client (membres du personnel, collaborateurs, etc.).
Code d'Accès	Le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe permettant d'accéder au portail client Elycom, notamment pour commander, modifier ou résilier le Service.
Compte SIP	Le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe permettant d'identifier l'Utilisateur sur le réseau lorsqu'il émet ou reçoit des appels.
Fair-Use	Le quota durant lequel les renvois d'appels sont inclus dans les forfaits.
Lien d'Accès	Une liaison de télécommunications permettant de relier le Site au réseau internet.
Portail client Elycom	L'interface de gestion mise à disposition du Client par Elycom pour la gestion du Service.
RMA (Retour Matériel Autorisé)	La procédure de retour et de remplacement d'un équipement défectueux.
Routeur	Le matériel qui sert d'intermédiaire pour assurer le routage des paquets IP entre deux ou plusieurs réseaux en fonction des adresses IP.
Serveur Vocal Interactif (SVI)	Le service permettant l'accueil, l'analyse des données des appels et l'orientation de l'appelant vers la bonne destination.
Service	La ou les prestations de téléphonie hébergée fournies par Elycom et décrites à l'article 3.
Site(s)	Les locaux physiques du Client dans lesquels le Service doit être installé.
Terminaux IP	Les équipements qui, utilisant la technologie IP, permettent la connexion au réseau d'Elycom ou de ses fournisseurs en vue d'émettre et de recevoir des communications.
Unisono	La plateforme unique créée par la SABAM (société belge des auteurs, compositeurs et éditeurs), PlayRight (société de gestion des droits des artistes-interprètes) et la SIMIM (société de gestion des droits des producteurs de musique), permettant d'obtenir une licence unique pour l'utilisation, notamment, d'œuvres musicales.
Jour, semaine, mois	Respectivement : jour ouvrable en Belgique, semaine calendrier et mois calendrier.

3. Description du Service

3.1 Service de téléphonie hébergée

Le Service de téléphonie hébergée est un service téléphonique permettant d'acheminer via le réseau d'Elycom ou de ses fournisseurs les communications téléphoniques en provenance ou à destination des numéros du Client. Il permet également de bénéficier, via la plateforme de service, de fonctionnalités de téléphonie.

Le Service comprend la fourniture d'un Compte SIP par Utilisateur, fonctionnant avec des Terminaux IP et/ou des applications fournis par Elycom.

3.2 Services associés

Le Service peut s'accompagner de services associés décrits dans l'offre d'Elycom, notamment :

- la gestion de groupements d'appels ;
- des applications de communications unifiées et/ou un softphone ;
- un service de pont de conférence ;
- un service « mail to fax » et « fax to mail » ;
- un Serveur Vocal Interactif ;
- un service de messagerie vocale.

3.3 Musique personnalisée

Dans le cadre du Service, des musiques libres de droits sont fournies par défaut. Le Client a par ailleurs la possibilité de charger des musiques personnalisées.

Le Client est expressément informé que la diffusion de musique à un public est soumise à l'obtention d'une licence auprès d'Unisono (https://www.unisono.be/fr/licenses/musique-dans-les-entreprises).

Le Client s'engage à respecter les dispositions du Code de droit économique relatives à la propriété intellectuelle (Livre XI) et fait son affaire personnelle de toute réclamation ou action de tiers résultant des musiques qu'il a sélectionnées. Le Client garantit Elycom à ce titre, supporte tous les coûts et dépenses pouvant résulter de ces réclamations ou actions et rembourse à Elycom toutes les sommes engagées pour la défense de ses intérêts.

3.4 Options du Service

Les options du Service sont susceptibles d'évoluer. Elycom communique au Client, le cas échéant, les options disponibles.

4. Conditions préalables à la fourniture du Service

4.1 Terminaux IP et softphones

Afin d'assurer l'accès au Service, le Client s'engage à n'utiliser que des Terminaux IP et softphones commandés auprès d'Elycom.

Le Client peut acheter ou louer les Terminaux IP ou autres équipements selon les modalités décrites à l'article 6. L'utilisation de Terminaux IP ou de softphones tiers entraîne automatiquement une facturation des communications à la minute, non comprise dans les forfaits proposés par Elycom.

4.2 Liens d'Accès

Pour bénéficier du Service, chaque Site du Client doit être raccordé à internet via un Lien d'Accès. Le Lien d'Accès doit être dimensionné pour supporter la charge supplémentaire induite par les appels VoIP. Le Lien d'Accès ne doit pas nécessairement être commandé auprès d'Elycom ; les conséquences d'un Lien d'Accès non fourni par Elycom sont précisées aux articles 8 et 11.

4.3 Réseau informatique du Client

Le Client s'assure que le réseau informatique des Sites sur lequel le Service est utilisé est capable de supporter la charge supplémentaire induite par les appels VoIP et permet le raccordement des Terminaux IP.

Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour protéger son réseau informatique contre toute attaque extérieure (piratage, intrusion, etc.).

5. Gestion des ressources en numérotation

5.1 Affectation des numéros

Elycom, avec ses fournisseurs, assure l'affectation et la gestion des ressources en numérotation. Elycom affecte au Client les ressources en numérotation commandées par celui-ci.

5.2 Portabilité

Afin de permettre au Client de conserver ses numéros en changeant d'opérateur, Elycom effectue les demandes de portabilité qui lui sont adressées par le Client. Le Client signe à cet effet un mandat de portabilité autorisant Elycom à accomplir l'ensemble des actes nécessaires auprès de l'opérateur donneur.

La portabilité des numéros fixes étant soumise à des contraintes inhérentes à ce type d'opération, un délai de plusieurs semaines peut s'écouler avant que la portabilité ne soit effective. Le Client prend les précautions qu'il juge nécessaires pour anticiper les conséquences éventuelles sur son activité. Sous réserve des dispositions légales impératives, Elycom n'a pas de maîtrise sur le principe ni sur les délais de mise en œuvre de la portabilité des numéros fixes, qui dépendent

notamment de l'opérateur donneur, et ne peut être tenue responsable du non-respect d'une date de mise en œuvre.

5.3 Propriété des numéros

Le Client n'acquiert aucun droit de propriété sur les numéros qui lui sont affectés, lesquels sont incessibles. Le Client ne peut en aucun cas céder à un tiers le ou les numéros qui lui ont été affectés ou pour lesquels il a demandé une portabilité.

5.4 Réclamation en cas de dysfonctionnement

En cas de dysfonctionnement d'une ressource en numérotation, le Client adresse sa réclamation au support d'Elycom : support@elycom.be.

6. Mise à disposition d'équipements

Le Client peut commander auprès d'Elycom divers équipements nécessaires à l'utilisation du Service et paramétrés pour fonctionner avec celui-ci. Ces équipements sont proposés à la vente ou à la location et sont destinés à être utilisés uniquement dans le cadre du Service.

Le Client s'engage à utiliser ces équipements conformément à leur documentation technique. Il est informé que toute modification des configurations fournies par Elycom est susceptible de compromettre la sécurité des équipements et des informations transmises.

6.1 Vente

Les équipements vendus bénéficient de la garantie constructeur de douze (12) mois. Elycom se réserve la propriété des équipements jusqu'au paiement intégral du prix.

6.2 Location

L'équipement est loué pour la période initiale d'engagement indiquée dans l'offre d'Elycom. À l'issue de cette période, la location est tacitement reconduite sans engagement de durée.

Le Client peut résilier la location de l'équipement à tout moment, aux conditions suivantes :

- restitution de l'équipement en bon état de fonctionnement ;
- si la résiliation intervient pendant la période initiale d'engagement, paiement de la totalité des mensualités restantes relatives à la location de l'équipement.

Lorsque la location ou le financement des équipements est assuré par un organisme de financement tiers (par exemple Grenke), ce sont les conditions de cet organisme qui s'appliquent.

6.3 Remplacement des équipements loués défectueux (procédure RMA)

Pendant la période de location, Elycom garantit le remplacement d'un équipement loué après avoir constaté sa défectuosité. La procédure RMA est gérée et validée par le support technique d'Elycom.

Le remplacement n'est pas effectué si Elycom constate que les détériorations proviennent notamment d'une usure normale, d'un manque d'entretien, d'une négligence ou d'une utilisation anormale de l'équipement.

6.4 Défaut de restitution de l'équipement

En cas de non-restitution d'un équipement loué, ou de restitution d'un équipement qui n'est pas en bon état de fonctionnement, le Client paie l'équipement au prix du tarif d'Elycom en vigueur ou, si l'équipement n'est plus commercialisé, au prix du tarif en vigueur au début de la location. Cette règle s'applique également lorsque le Client ne restitue pas un équipement dans le cadre d'une procédure RMA.

7. Conditions d'utilisation du Service

7.1 Forfaits de communications

Elycom peut proposer des forfaits de communications, notamment le forfait « Illimité national fixe et mobile » assorti d'un certain nombre de destinations internationales, qui comprend :

- les appels illimités vers les numéros fixes nationaux (préfixes 010, 011, 012, 013, 014, 015, 016, 019, 02, 03, 04, 050, 051, 052, 053, 054, 055, 056, 057, 058, 059, 060, 061, 063, 064, 065, 067, 068, 069, 071, 080, 081, 082, 083, 084, 085, 086, 087, 089 et 09), à l'exception des numéros spéciaux, courts et surtaxés ;
- les appels vers les numéros mobiles nationaux (préfixes 045, 046, 047, 048 et 049) ;
- les appels vers les destinations internationales incluses, dont la liste figure dans la grille « Tarifs des communications » d'Elycom ;
- cinq (5) heures de Fair-Use pour les renvois d'appels.

Les forfaits ne s'appliquent pas dans les cas suivants :

- lorsque le Client est un professionnel des télécommunications ou exerce une activité de ce type : opérateur, téléboutique, téléprospection, phoning, centre d'appels, cartes prépayées, services vocaux ;
- lorsqu'un Utilisateur appelle, au cours d'un même mois, plus de 250 numéros différents ;
- lorsqu'un Utilisateur totalise, au cours d'un même mois, plus de 40 heures de communications sortantes ;

- lorsque le Compte SIP est associé à une passerelle, à un IPBX ou à un équipement qui n'est pas fourni, configuré et administré par Elycom ;
- lorsqu'un Utilisateur effectue un renvoi immédiat permanent (au-delà des cinq heures de Fair-Use) ;
- lorsqu'un Utilisateur passe plus de deux appels simultanés ou a enregistré simultanément plus de trois équipements ou applications de communication (par exemple un softphone).

Les appels ne répondant pas à ces critères sont facturés à la minute selon la grille « Tarifs des communications » d'Elycom en vigueur.

En cas de non-respect des conditions ci-dessus et/ou d'utilisation frauduleuse du Service, Elycom se réserve le droit d'établir une facture complémentaire et de suspendre immédiatement l'illimité sur les Comptes SIP concernés.

7.2 Code d'Accès

Le Client est seul responsable de son Code d'Accès et de toute utilisation du Service effectuée avec celui-ci. Il notifie immédiatement à Elycom la perte ou le vol du Code d'Accès, ou le fait qu'il a des raisons de croire que celui-ci a été découvert par un tiers. Si elle l'estime nécessaire, Elycom peut désactiver et remplacer immédiatement le Code d'Accès, ou demander au Client d'en choisir un nouveau.

7.3 Comptes SIP

Le Client est seul responsable de ses Comptes SIP et de toute utilisation du Service effectuée avec ceux-ci.

Le Client notifie immédiatement à Elycom la perte ou le vol d'un Compte SIP, ou le fait qu'il a des raisons de croire qu'un Compte SIP a été découvert par un tiers. Si elle l'estime nécessaire, Elycom peut désactiver et remplacer immédiatement le Compte SIP, ou demander au Client d'en choisir un nouveau.

Le Client supporte seul les conséquences de la perte ou du vol des Comptes SIP qui lui ont été transmis ; toute utilisation d'un Compte SIP est présumée être le fait du Client. Il appartient au Client de surveiller toute utilisation abusive du Service par ses Utilisateurs.

7.4 Actes de malveillance ou piratage

Le Client s'interdit, et interdit à ses Utilisateurs, tout acte de malveillance à l'égard du Service. La responsabilité d'Elycom ne peut être engagée en cas d'actes de piratage ou de malveillance commis par le Client ou ses Utilisateurs.

8. Disponibilité du Service et support

8.1 Obligation de moyens

Elycom met en œuvre tous les moyens raisonnables pour assurer la disponibilité et le bon fonctionnement du Service de téléphonie hébergée. Le Service repose en partie sur des réseaux, plateformes et prestataires tiers ; Elycom est tenue à une obligation de moyens et ne garantit pas un fonctionnement ininterrompu ou exempt d'erreurs. Aucun taux de disponibilité chiffré n'est garanti, sauf engagement exprès et écrit d'Elycom dans l'Offre.

8.2 Signalement et traitement des incidents

Le Client signale tout incident à Elycom par e-mail à support@elycom.be ou par téléphone, les Jours ouvrables de 9h00 à 17h00. Le Client fournit une description aussi précise que possible de l'incident et collabore avec Elycom à son diagnostic. Elycom prend en charge l'incident dans les meilleurs délais et met tout en œuvre pour rétablir le Service le plus rapidement possible, le cas échéant en coordination avec ses fournisseurs.

8.3 Maintenance

Elycom et ses fournisseurs peuvent interrompre temporairement le Service pour des opérations de maintenance ou d'amélioration. Dans la mesure du possible, ces interventions sont planifiées en dehors des heures de bureau et annoncées au Client à l'avance. Les interventions urgentes nécessaires à la sécurité ou à l'intégrité du Service peuvent être réalisées sans préavis.

8.4 Exclusions

Elycom n'est pas responsable des interruptions ou dégradations du Service résultant notamment :

- d'un cas de force majeure ;
- d'une défaillance du réseau local, de la connexion Internet ou des équipements qui ne sont pas fournis et administrés par Elycom ;
- d'un fait, d'une négligence ou d'une mauvaise utilisation imputable au Client, à ses Utilisateurs ou à un tiers ;
- d'une utilisation dépassant les capacités prévues dans l'Offre ;
- d'une défaillance d'un autre opérateur ou d'un fournisseur de services tiers ;
- d'un défaut de collaboration du Client lors du diagnostic ou de la résolution de l'incident.

Les interruptions du Service ne donnent lieu à aucune indemnité forfaitaire ni à aucun crédit de service, sans préjudice des dispositions relatives à la responsabilité prévues dans les Conditions générales.

9. Durée, résiliation et suspension

9.1 Durée de l'engagement

Le Service est souscrit pour la durée d'engagement indiquée dans l'offre, qui prend cours à la mise en service. À l'issue de cette période, il est tacitement reconduit par périodes successives d'un (1) mois, sauf résiliation moyennant un préavis d'un (1) mois.

Elycom
Chaussée de Namur 96

5070 Sart Saint Laurent

9.2 Résiliation

Le Service peut être résilié, en tout ou en partie, par le Client moyennant notification écrite adressée à Elycom. En cas de résiliation avant le terme de la période d'engagement, le Client est redevable de la totalité des mensualités restantes jusqu'au terme de cette période, sous réserve des dispositions légales impératives applicables en matière de communications électroniques.

Si la résiliation du Service entraîne la restitution d'équipements, le Client procède à cette restitution conformément à l'article 6.

9.3 Suspension

En complément des dispositions des Conditions générales de vente d'Elycom, Elycom peut, sans engager sa responsabilité envers le Client, suspendre totalement ou partiellement le Service, immédiatement après en avoir informé le Client par tout moyen, en cas de manquement grave du Client à l'une de ses obligations essentielles ou aux présentes Conditions particulières, ou en cas d'utilisation du Service dans des conditions non conformes à celles définies dans les Conditions générales de vente d'Elycom et/ou dans les présentes Conditions particulières.

Elycom se réserve en outre le droit de suspendre immédiatement un Compte SIP en cas d'utilisation frauduleuse, notamment :

- en cas de piratage ou de suspicion de piratage des lignes (notamment par suite du vol ou de la perte d'un Compte SIP) ;
- en cas de piratage ou de suspicion de piratage du Code d'Accès ;
- en cas d'actes de malveillance de la part du Client ou de ses Utilisateurs.

10. Conditions financières et facturation

Les tarifs du Service sont ceux indiqués dans l'offre d'Elycom acceptée par le Client. Les abonnements sont facturés mensuellement à échoir dès la mise en service. Tout mois entamé est dû.

Les communications non comprises dans un forfait, ainsi que les éventuelles factures complémentaires visées à l'article 7.1, sont facturées selon le tarif d'Elycom.

Pour le surplus, les conditions de paiement prévues dans les Conditions générales de vente d'Elycom s'appliquent.

11. Responsabilité

En complément des exclusions et limitations de responsabilité prévues dans les Conditions générales de vente d'Elycom, la responsabilité d'Elycom ne peut être engagée dans les cas suivants :

- dysfonctionnement du réseau informatique du Client, qui ne relève pas de la responsabilité d'Elycom ;
- dysfonctionnement lié à un Lien d'Accès qui n'a pas été commandé auprès d'Elycom ;
- dysfonctionnement lié à des équipements qui n'ont pas été commandés auprès d'Elycom ;
- piratage ou suspicion de piratage des lignes, notamment par suite du vol ou de la perte d'un Compte SIP ;
- piratage ou suspicion de piratage du Code d'Accès ;
- actes de malveillance de la part du Client ou de ses Utilisateurs ;
- intrusion d'un tiers sur le réseau informatique du Client.