Elycom
Chaussée de Namur 96

5070 Sart Saint Laurent

ELYCOM · INFORMATIONS LÉGALES

Conditions particulières – Trunk SIP

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	7. Conditions d'utilisation du Service
2. Définitions	8. Disponibilité du Service et support
3. Description du Service	9. Durée, suspension et résiliation
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	

1. Objet

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 sous le numéro d'entreprise BE 1023.932.097 (RPM Liège, division Namur), ci-après « Elycom », fournit le Service Trunk SIP 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 règles générales relatives aux offres, aux prix, à la facturation, au paiement, à la responsabilité, aux données personnelles et au droit applicable figurent dans les Conditions générales de vente d'Elycom.

Contact : hello@elycom.be – +32 81 399 219 – support : support@elycom.be.

Version : octobre 2026.

2. Définitions

Les termes suivants, assortis d'une majuscule, ont la signification qui leur est donnée dans les Conditions générales de vente d'Elycom ou ci-après :

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)	Les personnes utilisant le Service sous la responsabilité du Client.
Canal (Canaux)	Les communications simultanées transitant par le Trunk SIP.
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	L'identifiant et le mot de passe attribués par Elycom, nécessaires pour se connecter à la plateforme Trunk SIP, à renseigner dans l'équipement ou la Plateforme de Communication du Client.
Firewall ou Pare-feu	Un service, un logiciel ou un équipement permettant de protéger les éléments d'un réseau.
IPBX	Un équipement téléphonique qui gère automatiquement les communications entre les postes internes et externes en reposant sur la technologie VoIP (le Trunk SIP est alors dit « natif »).
PABX	Un équipement téléphonique qui gère automatiquement les communications entre les postes internes et externes en reposant sur le RTC (réseau téléphonique commuté).
Passerelle	Un périphérique réseau qui permet de convertir en temps réel des appels entre le RTC (réseau téléphonique commuté) et le réseau IP.
Plateforme de Communication	Une plateforme de services téléphoniques (matérielle et/ou logicielle) permettant la gestion d'utilisateurs ainsi que l'acheminement de leurs appels entrants et/ou sortants. Il peut s'agir d'un IPBX, de Microsoft Teams ou d'un logiciel compatible.
RMA (Retour Matériel Autorisé)	La procédure de retour de matériel.
Routeur	Le matériel qui sert d'intermédiaire pour assurer le routage des paquets IP entre deux ou plusieurs réseaux en fonction des adresses IP.

Elycom
Chaussée de Namur 96

5070 Sart Saint Laurent

Numéros SDA (Sélection Directe à l'Arrivée)	L'affectation d'un ou plusieurs numéros de téléphone disponibles au sein de la plage de numérotation d'Elycom ou de ses fournisseurs.
Service	L'ensemble des prestations fournies par Elycom et décrites à l'article 3 des présentes.
SIP (Session Initiation Protocol)	Un protocole utilisé pour gérer les sessions entre les différents Utilisateurs du Client utilisant la VoIP.
Site	Les locaux physiques du Client dans lesquels le ou les Services doivent être installés.
Trunk SIP	Un dispositif qui permet aux entreprises disposant d'un standard téléphonique d'utiliser la VoIP pour faire transiter les appels entrants et sortants à partir d'une connexion Internet.
VoIP (Voix sur IP)	Le transport des communications téléphoniques vocales sur réseau IP.

3. Description du Service

3.1 Trunk SIP

Le Service Trunk SIP permet, grâce à un Compte SIP, de passer et de recevoir des appels au travers du réseau d'Elycom ou de ses fournisseurs. Afin de gérer la réception et l'émission des appels des Utilisateurs, le Service requiert :

- un équipement ou un logiciel compatible SIP, de type IPBX, Microsoft Teams ou tout logiciel compatible capable d'assurer l'acheminement des appels vers et en provenance des Utilisateurs ; le Client (ou l'intégrateur qu'il désigne) peut utiliser sa propre Plateforme de Communication ;
- le cas échéant, une Passerelle, qui peut être utilisée avec des équipements possédant des interfaces RNIS non compatibles SIP.

Le Service Trunk SIP comprend la livraison d'un Compte SIP ainsi qu'un nombre maximum de Canaux simultanés (somme maximale des appels entrants et sortants simultanés).

Le Trunk peut être enregistré par Compte SIP ou par adresse IP.

Lors de la souscription du Service, le Client choisit, sous son entière responsabilité, le nombre de Canaux qu'il souhaite attribuer à chaque Site (ou à l'ensemble de ses Sites dans le cadre d'un Trunk SIP multisite), en fonction de sa configuration et de ses usages.

3.2 Services associés

Le Service Trunk SIP peut notamment être associé aux services suivants :

- renvoi Numéro SDA par Numéro SDA ;
- renvoi global ;
- Trunk SIP multisite, permettant au Client disposant de plusieurs Sites de n'enregistrer qu'un seul Compte SIP.

3.3 Options du Service

Les options du Service sont susceptibles d'évoluer ; elles sont communiquées par Elycom au Client le cas échéant.

4. Conditions préalables à la fourniture du Service

4.1 Liens d'accès

Afin de bénéficier du Service, chaque Site du Client doit être raccordé à Internet via un lien d'accès (ci-après « 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.

4.2 Réseau du Client

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

4.3 Compatibilité SIP et configuration Routeur / Firewall / Passerelle

Sauf si ces prestations sont expressément confiées à Elycom dans l'offre, le Client (ou son intégrateur) est responsable de la compatibilité entre le Trunk SIP et la Plateforme de Communication (IPBX, Microsoft Teams ou logiciel SIP) administrée par lui ou pour son compte. Il est également responsable du paramétrage de tout Routeur, Firewall ou Passerelle, fourni ou non par Elycom, qui doit être configuré de façon à être compatible avec le Service Trunk SIP.

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 son numéro tout 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.

Elycom
Chaussée de Namur 96

5070 Sart Saint Laurent

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 toutes les précautions qu'il juge nécessaires afin d'anticiper les conséquences potentielles sur son activité. Elycom ne peut intervenir ni sur le principe ni sur les délais de mise en œuvre de la portabilité des numéros fixes 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 ; ceux-ci 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 demande au support d'Elycom à l'adresse support@elycom.be.

6. Mise à disposition d'équipements

6.1 Dispositions générales

Le Client peut commander auprès d'Elycom divers équipements nécessaires à l'utilisation du Service, qui doivent être paramétrés afin de pouvoir fonctionner avec celui-ci. Ces équipements sont proposés à la vente ou à la location et sont mis à disposition uniquement pour être utilisés dans le cadre du Service. Le Client s'engage à les utiliser conformément à la documentation technique et est informé que toute modification des configurations fournies par Elycom est susceptible de compromettre la sécurité des équipements et des informations transmises.

Lorsque le matériel est financé au moyen d'un contrat de leasing conclu avec un organisme de financement, il est soumis aux conditions de ce contrat.

6.2 Vente

Les équipements vendus bénéficient d'une garantie constructeur de douze (12) mois. Elycom se réserve la propriété des équipements jusqu'au paiement intégral du prix ; les risques sont toutefois transférés au Client dès la livraison.

6.3 Location

L'équipement est loué pour la période initiale d'engagement indiquée dans l'offre. 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.

6.4 Procédure RMA

Elycom garantit, durant la période de location, le remplacement d'un équipement après avoir constaté sa défectuosité. La procédure RMA est gérée par le support technique d'Elycom (support@elycom.be) et doit être validée par celui-ci.

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.

6.5 Défaut de restitution de l'équipement

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

7. Conditions d'utilisation du Service

7.1 Forfaits

Le Client peut notamment choisir entre deux forfaits illimités :

- **Illimité national fixe** : appels vers les numéros fixes nationaux en illimité (numéros en 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 ;
- **Illimité national fixe et mobile, et certaines destinations internationales**, comprenant :
  - les appels vers les numéros fixes nationaux en illimité, selon la liste et les exclusions ci-dessus ;
  - les appels vers les numéros mobiles nationaux (numéros en 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.

Les forfaits ne s'appliquent pas dans les hypothèses suivantes :

- utilisation par des professionnels des télécommunications ou pour des activités de télécommunication : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centres d'appels, cartes prépayées, services vocaux ;

Elycom
Chaussée de Namur 96

5070 Sart Saint Laurent

- le Trunk SIP achemine au cours du mois plus de 300 numéros différents par Canal ;
- le Trunk SIP achemine au cours du mois plus de 40 heures de communications éligibles au forfait par Canal ;
- le Trunk SIP est mutualisé entre plusieurs clients ;
- le Trunk SIP ou un Utilisateur du Trunk SIP effectue un renvoi immédiat permanent (au-delà de 2 heures d'usage raisonnable ou « fair use »).

Dans ces hypothèses, les appels sont facturés à la minute selon la grille « Tarifs des communications » d'Elycom en vigueur. Elycom se réserve le droit de facturer ces minutes rétroactivement et de suspendre immédiatement l'illimité sur les Comptes SIP concernés en cas de non-respect des conditions ci-dessus et/ou d'utilisation frauduleuse du Service.

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 ce code 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. Il 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 tiers non autorisé en a eu connaissance. Si elle l'estime nécessaire, Elycom peut désactiver et remplacer immédiatement un Compte SIP. Le Client supporte seul les conséquences de la perte ou du vol des Comptes SIP qui lui ont été transmis dans le cadre du Service, une présomption d'utilisation pesant sur lui à ce titre.

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 tout acte de malveillance sur le Service et veille à ce que ses Utilisateurs s'en abstiennent également. La responsabilité d'Elycom ne peut être engagée en cas d'actes de piratage ou de malveillance commis par le Client, ses Utilisateurs ou un tiers.

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 Trunk SIP. 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 de l'IPBX, 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, suspension et résiliation

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 son terme, il est reconduit tacitement par périodes d'un (1) mois, sauf résiliation moyennant un préavis d'un (1) mois, conformément aux Conditions générales de vente d'Elycom.

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 par écrit adressé 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'à ce terme, sous réserve des dispositions légales impératives applicables en matière de communications électroniques.

Si la résiliation du Service entraîne la restitution d'équipements, le Client se conforme aux dispositions de l'article 6.

9.3 Suspension

En complément des Conditions générales de vente d'Elycom, Elycom est en droit, sans engager sa responsabilité envers le Client, de 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 d'utilisation du Service dans des conditions non conformes aux Conditions générales de vente d'Elycom ou aux 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 du Trunk SIP (notamment par le vol ou la perte d'un Compte SIP) ;
- en cas de piratage ou de suspicion de piratage du Code d'Accès ;
- en cas de piratage ou de suspicion de piratage de l'équipement du Client (PABX, IPBX ou autre Plateforme de Communication) ;
- en cas d'actes de malveillance de la part du Client, de ses Utilisateurs ou d'un tiers.

10. Conditions financières et facturation

Le prix du Service est fixé dans l'offre acceptée par le Client ; les consommations hors forfait sont facturées aux tarifs en vigueur d'Elycom.

Le Service Trunk SIP est facturé mensuellement, en début de mois et à échoir, à partir de la mise en service. Pour une mise en service intervenant en cours de mois, le premier mois est facturé au prorata du nombre de jours restants et figure sur la facture du mois suivant. Tout mois entamé est dû.

Pour le surplus, les conditions de facturation et de paiement des 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, Elycom décline toute responsabilité dans les hypothèses suivantes :

- problèmes liés au réseau informatique du Client ;
- piratage et/ou défaut de fonctionnement de la Plateforme de Communication du Client ou de son intégrateur ;
- équipements qui n'ont pas été fournis par Elycom ;
- piratage ou suspicion de piratage des lignes, notamment par le vol ou 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 externe d'un tiers sur le réseau informatique du Client.