Elycom
Chaussée de Namur 96

5070 Sart Saint Laurent

ELYCOM · INFORMATIONS LÉGALES

Conditions particulières – Centre de contact

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. Disponibilité du Service et support
2. Définitions	8. Obligations du Client
3. Description du Service	9. Durée, suspension et résiliation
4. Options du Service	10. Conditions financières et facturation
5. Conditions préalables à la fourniture du Service	11. Responsabilité
6. Conditions d'utilisation du Service	

Conditions particulières – Centre de contact (Elycom Contact Center)
Version : octobre 2026

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 à la BCE sous le numéro BE 1023.932.097 (RPM Liège, division Namur), ci-après « Elycom », fournit au Client le service de centre de contact (Elycom Contact Center), ainsi que ses options, tels que décrits ci-après.

Les présentes Conditions particulières complètent les Conditions générales de vente d'Elycom, auxquelles elles renvoient pour tout ce qui n'y est pas expressément réglé. En cas de contradiction, les Conditions particulières prévalent pour le Service concerné.

Le Service est exclusivement destiné aux clients professionnels.

2. Définitions

Les termes commençant par une majuscule ont la signification qui leur est donnée dans les Conditions générales de vente d'Elycom ou, à défaut, celle qui leur est donnée ci-après :

API (Application Programming Interface)	Ensemble de définitions et de protocoles qui facilite la création et l'intégration de logiciels d'applications. Les API permettent à un produit ou service de communiquer avec d'autres produits et services sans connaître les détails de leur mise en œuvre, facilitant ainsi les développements associés.
Bandeau	Interface web en temps réel destinée aux agents ou aux superviseurs du Client pour déclarer leur statut et gérer leurs interactions.
Centre d'Appels	Service permettant la distribution des appels du Client à des agents déclarés et connectés sur l'interface de gestion spécifique.
Client	Personne morale ou physique agissant à des fins professionnelles qui souscrit le Service auprès d'Elycom.
Code d'Accès	Couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe permettant de se connecter à l'interface d'administration du Service et au portail client Elycom, mis à la disposition du Client par Elycom.
Date de Mise en Service	Date à laquelle le Service est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.
« Do Not Call Me » ou « Ne M'Appelez Plus »	Liste d'opposition au démarchage téléphonique, gratuite pour les appelants.
Ligne(s)	Ligne(s) de téléphone fixe(s) du Client situé(s) en Belgique.
Plugin (Module d'Extension)	Outil composé d'un ensemble de fichiers informatiques permettant d'installer de nouvelles fonctionnalités en marge d'un logiciel auquel il est rattaché.
Réseau	Réseau de télécommunications d'Elycom ou de ses fournisseurs acheminant le trafic téléphonique en provenance ou à destination de tout utilisateur du Service.
Saisie DTMF (Dual-Tone Multi-Frequency)	Mode de navigation dans un SVI consistant à utiliser les touches du clavier téléphonique pour effectuer ses choix.
Serveur FTP (File Transfer Protocol)	Logiciel permettant de transférer des fichiers par Internet ou par le biais d'un réseau informatique local entre deux ordinateurs.

Elycom
Chaussée de Namur 96

5070 Sart Saint Laurent

Service(s)	Prestation(s) de centre de contact fournie(s) par Elycom et décrite(s) à l'article 3, ainsi que les options décrites à l'article 4 souscrites par le Client.
SMS (Short Message Service)	Service de téléphonie mobile permettant de transmettre de courts messages textuels de 160 caractères maximum par message.
SVI (Serveur Vocal Interactif)	Service permettant l'accueil, l'analyse de données des appels et l'orientation de l'appelant vers la bonne destination.
TTS (Text To Speech)	Technologie permettant de lire en synthèse vocale un message texte depuis le SVI.
Unisono	Plateforme unique créée par la SABAM (société belge des auteurs, compositeurs et éditeurs), PlayRight (société de défense des droits des artistes-interprètes) et la SIMIM (société de défense des droits des producteurs de musique), permettant d'obtenir une licence unique pour l'utilisation, notamment, d'œuvres musicales.
Utilisateurs	Personnes (agents, superviseurs, administrateurs) autorisées par le Client à utiliser le Service, sous sa responsabilité.

3. Description du Service

Le service de centre de contact (Elycom Contact Center) comprend :

- **le Serveur Vocal Interactif avancé** : solution de qualification des appels entrants sur les Lignes du Client, permettant la récupération des données collectées au cours des appels et l'orientation des appelants vers le bon service. Ce Service est facturé sous forme d'abonnement incluant un volume de minutes entrantes ;
- **le Centre d'Appels** : solution de distribution des appels entrants et sortants du Client vers ses Utilisateurs. Le Centre d'Appels permet également l'émission d'appels à l'initiative d'un agent, manuellement depuis son Bandeau, ou d'un superviseur, automatiquement depuis l'interface de gestion. Ce Service est facturé sous forme d'abonnement par licence agent en utilisation simultanée, tel que décrit dans l'offre d'Elycom. Chaque licence agent inclut un volume de minutes entrantes.

Les mensualités du SVI avancé et du Centre d'Appels incluent des volumes de minutes entrantes cumulables entre eux. Il est possible de multiplier les mensualités afin d'augmenter le volume entrant global inclus. En cas de dépassement du volume inclus, une tarification à la minute s'applique sur l'ensemble du trafic entrant excédentaire. En cas de transfert de l'appel, le calcul du trafic global entrant s'effectue jusqu'au raccrochage complet de la communication.

4. Options du Service

Le Client peut également souscrire les options décrites ci-dessous.

4.1 TTS dynamique

L'option TTS dynamique permet de lire en temps réel, à l'aide d'une voix synthétisée, une chaîne de caractères. Le Client peut ainsi construire son SVI avec des messages dynamiques joués en fonction du contexte de l'appel (reconnaissance du numéro appelant, réponse apportée à une question, information récupérée d'une base de données distante).

Cette option est facturée sous forme d'abonnement incluant un volume de minutes. Ce volume correspond au nombre total de minutes reçues sur les différents numéros souscrits par le Client. En cas de dépassement, la tarification se fait à la minute.

4.2 Enregistrement des appels

Le Client peut enregistrer de façon ponctuelle et aléatoire des conversations téléphoniques (ci-après « l'Enregistrement »). L'Enregistrement est possible pour les appels transférés depuis le SVI ainsi que pour les appels émis ou reçus par les agents du Centre d'Appels.

Le Client s'engage à respecter, et à faire respecter par ses Utilisateurs, les dispositions légales applicables à l'enregistrement des communications électroniques et à la protection des données à caractère personnel. Le Client agit en qualité de responsable du traitement pour les Enregistrements qu'il réalise.

Le Client s'engage notamment à ce que l'Enregistrement ne soit ni permanent, ni systématique. Il s'engage également à informer l'appelant de l'existence de l'Enregistrement, de l'identité du responsable du traitement, de la finalité poursuivie par l'Enregistrement, de la durée de conservation des données de l'Enregistrement, des destinataires des écoutes ou enregistrements, ainsi que des droits d'accès, de rectification et d'opposition de l'interlocuteur.

Par défaut, l'Enregistrement est stocké sur l'infrastructure d'Elycom ou de ses fournisseurs pour une période de six (6) mois. Le Client peut demander que cette période soit réduite en fonction de la finalité poursuivie.

Elycom restreint l'accès aux dispositifs de stockage des Enregistrements aux seules personnes habilitées, conformément aux dispositions légales applicables. Lorsque les Enregistrements sont stockés sur l'infrastructure d'Elycom ou de ses fournisseurs, le Client peut disposer d'une interface web de consultation des Enregistrements.

L'Enregistrement peut également être transféré à fréquence régulière sur un Serveur FTP distant fourni par le Client. Dans ce cas également, la réglementation relative à la durée de conservation s'applique et relève de la responsabilité du Client.

Cette option est souscrite par projet (chaque compte de centre de contact du Client constituant un projet) et est facturée sous forme d'abonnement mensuel incluant un pack de minutes enregistrées. Il est possible de multiplier les packs afin d'augmenter le volume pouvant être enregistré, ou d'autoriser à tout moment le dépassement du volume souscrit sans engagement sur les mensualités. En cas d'autorisation de dépassement, celui-ci est facturé à la minute.

Toute mensualité engagée pour un mois donné est due. Une réduction du nombre de packs ne s'applique qu'à partir du mois suivant ; une augmentation du nombre de packs s'applique immédiatement.

4.3 Studio

Les messages audio nécessaires à la construction du SVI ou du Centre d'Appels sont, par défaut, fournis par le Client. Elycom peut proposer en option la réalisation de ces messages, selon deux formules :

- messages réalisés en TTS, sans possibilité de mixage avec une musique ; différentes voix et langues sont proposées ;
- messages réalisés en studio par des comédiens professionnels, avec possibilité de mixage avec une musique fournie par le Client.

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

Cette option est facturée par message réalisé, avec une limite de trente (30) mots par message (unité). En cas de dépassement de cette limite, plusieurs unités peuvent être facturées. Les tarifs sont précisés dans l'offre d'Elycom.

4.4 SMS sortants

Elycom met à la disposition du Client une interface web de gestion ainsi qu'une API permettant d'envoyer des SMS unitairement ou en masse, de manière instantanée ou programmée, incluant la gestion des réponses et des accusés de réception.

Le Client peut souscrire une offre de SMS sortants pour réaliser des campagnes de type marketing ou simplement pour notifier un client d'un événement. Le Client s'engage à obtenir le consentement préalable de la personne prospectée avant toute prospection directe par SMS, sauf lorsque la loi l'en dispense, notamment lorsque la personne prospectée est déjà cliente du Client pour des produits ou services analogues à ceux proposés.

4.5 Web call back

Le « web call back » (rappel web) permet au Client de proposer, depuis son site web, un rappel automatique et gratuit aux internautes sur leur numéro.

Le Client peut ajouter un Plugin sur son site web permettant aux internautes de saisir leur numéro afin d'être rappelés. La plateforme émet à chaque fois deux appels : l'un vers le numéro saisi par l'internaute, l'autre vers le numéro déclaré par le Client pour joindre ses services. Ces deux appels sont facturés au Client aux tarifs en vigueur prévus dans son offre Elycom.

4.6 Prestations associées

L'utilisation des options ci-dessus peut nécessiter ou être accompagnée de prestations payantes et optionnelles, telles que :

- le paramétrage et la configuration du projet ;
- des développements sur mesure ;
- la formation.

5. Conditions préalables à la fourniture du Service

5.1 Accès Internet et navigateurs

L'accès au Service est subordonné à ce que le Client dispose d'un accès Internet. Le Client doit utiliser des postes équipés d'un navigateur Internet Firefox, Edge ou Chrome ; seules la dernière version (N) et les deux versions précédentes (N-1 et N-2) de ces navigateurs sont prises en charge. Les postes des Utilisateurs doivent avoir accès à Internet sur les ports HTTP et HTTPS (TCP 80 et TCP 443).

5.2 Réseau du Client

Le réseau du Client doit être dimensionné pour supporter les flux constants liés au Bandeau temps réel. Les équipements réseau du Client ne doivent pas effectuer de mise en cache des pages et doivent autoriser les sessions permanentes.

5.3 Gestion des ressources en numérotation

5.3.1 Affectation des numéros

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

5.3.2 Portabilité

Afin de permettre au Client de conserver son numéro tout en changeant d'opérateur, Elycom effectue les portabilités demandées par le Client. À cette fin, le Client signe un mandat de portabilité autorisant Elycom à accomplir l'ensemble des actes nécessaires à sa demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur.

La portabilité des numéros fixes étant soumise à des contraintes inhérentes à ce type d'opérations, un délai de plusieurs semaines peut s'écouler avant qu'elle 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, qui dépendent notamment de l'opérateur donneur, et ne peut être tenue responsable du non-respect d'une date de mise en œuvre.

5.3.3 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.

5.3.4 Réclamation en cas de dysfonctionnement

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

5.4 Mise à disposition d'équipements

Le Client peut commander auprès d'Elycom divers équipements nécessaires à l'utilisation du Service et devant être paramétrés afin de fonctionner avec celui-ci. Ces équipements sont proposés à la vente ou à la location et ne peuvent être utilisés que 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.

Lorsque les équipements et abonnements font l'objet d'un financement ou d'un leasing par un organisme tiers (par exemple Grenke), ce financement est soumis aux conditions de cet organisme.

5.4.1 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.

5.4.2 Location

L'équipement est loué pour une 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 de location restant dues jusqu'au terme de cette période.

5.4.3 Remplacement d'un équipement défectueux (RMA)

Pendant la durée de la location, Elycom garantit le remplacement d'un équipement dont elle a constaté la défectuosité. La procédure de remplacement (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.

5.4.4 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 moment du début de la location. Cette règle s'applique également si le Client ne restitue pas un équipement dans le cadre d'une procédure de remplacement (RMA).

6. Conditions d'utilisation du Service

6.1 Utilisation du Service

Le Service permet au Client de modifier, de créer ou de supprimer un SVI ou un Centre d'Appels depuis son interface web de gestion. Seules les briques fonctionnelles souscrites dans la commande du Client sont disponibles dans l'interface web de gestion. La souscription de nouveaux Services ou de nouvelles options s'effectue auprès d'Elycom.

Le Client s'engage à respecter les dispositions relatives aux communications non souhaitées. Il est notamment interdit de contacter par téléphone, à des fins de marketing direct, un abonné inscrit sur la liste « Ne M'Appelez Plus » (https://www.dncm.be).

Lorsque le Client réalise des campagnes de marketing direct par téléphone, il lui appartient de vérifier préalablement que les numéros concernés ne figurent pas dans le fichier de la liste « Ne M'Appelez Plus ».

6.2 Modalités d'utilisation

6.2.1 Codes d'Accès

Les Codes d'Accès sont mis à la disposition du Client dans un délai de cinq (5) jours ouvrables maximum à compter de la validation de la commande par Elycom, sous réserve des conditions de démarrage de la commande prévues par les Conditions générales de vente d'Elycom (notamment la réception de l'acompte).

En cas de prestation spécifique, la Date de Mise en Service est communiquée au Client lors de la validation de la commande.

Le Client est seul responsable de la conservation et de la confidentialité des Codes d'Accès, ainsi que de toute utilisation du Service effectuée au moyen de ceux-ci. Il notifie immédiatement à Elycom la perte ou le vol d'un Code d'Accès, ou toute raison de croire qu'un Code d'Accès 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.

Elycom
Chaussée de Namur 96

5070 Sart Saint Laurent

6.2.2 Actes de malveillance ou piratage

Le Client et ses Utilisateurs s'interdisent tout acte de malveillance à l'encontre du Service. Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour protéger son réseau, ses postes et ses Codes d'Accès. La responsabilité d'Elycom ne peut être engagée en raison d'actes de piratage ou de malveillance commis par le Client, ses Utilisateurs ou au moyen de ses Codes d'Accès.

7. Disponibilité du Service et support

7.1 Obligation de moyens

Elycom met en œuvre tous les moyens raisonnables pour assurer la disponibilité et le bon fonctionnement du Service de centre de contact. 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.

7.2 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.

7.3 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.

7.4 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 du poste de travail des Utilisateurs ;
- 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.

8. Obligations du Client

Le Client s'engage à fournir à Elycom des informations fiables et à jour, et à l'informer de toute modification des informations précédemment transmises.

Le Client veille au respect des présentes Conditions particulières par ses Utilisateurs, dont il répond.

Le Client s'engage à ne pas utiliser le Service pour stocker, transmettre ou mettre à la disposition du public tout contenu raciste ou illégal.

Le Client s'engage à respecter toutes les dispositions légales applicables ainsi que toute décision ou instruction des autorités compétentes, notamment l'ensemble des décisions de l'IBPT relatives au plan de numérotation, les droits des tiers et les dispositions du Code de droit économique relatives à la propriété intellectuelle (Livre XI).

Afin de lutter contre les « ping calls » (appels à rebond), qui visent à inciter à rappeler un numéro à tarification majorée, il est interdit au Client d'utiliser comme identifiant d'appelant un numéro à tarification majorée ou un numéro dont il n'est pas titulaire.

9. Durée, suspension et résiliation

9.1 Durée

Chaque Service est souscrit pour la durée d'engagement indiquée dans l'offre d'Elycom, qui prend cours à la Date de Mise en Service. À l'issue de cette période, le Service est tacitement reconduit par périodes successives d'un (1) mois, sauf résiliation par l'une des parties moyennant un préavis d'un (1) mois, conformément aux Conditions générales de vente d'Elycom.

9.2 Résiliation anticipée

En cas de résiliation par le Client avant le terme de la période d'engagement, le Client est redevable des mensualités restant dues jusqu'au terme de cette période, sous réserve des dispositions légales impératives applicables en matière de communications électroniques. Tout mois entamé est dû.

Si la résiliation entraîne la restitution d'équipements, le Client respecte les dispositions de l'article 5.4.

9.3 Suspension du Service

Elycom
Chaussée de Namur 96

5070 Sart Saint Laurent

En complément des dispositions des Conditions générales de vente d'Elycom relatives à la suspension, Elycom peut, sans encourir de 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 d'utilisation du Service non conforme aux Conditions générales de vente ou aux présentes Conditions particulières.

Elycom peut en outre suspendre immédiatement le Service :

- en cas de piratage ou de suspicion de piratage d'un Code d'Accès ;
- en cas d'actes de malveillance de la part du Client ou de ses Utilisateurs ;
- en cas d'utilisation illégale de musique ;
- en cas de pratique de « ping call ».

10. Conditions financières et facturation

Les prix du Service et de ses options sont ceux indiqués dans l'offre d'Elycom. Les abonnements sont facturés mensuellement à échoir dès la Date de Mise en Service, tout mois entamé étant dû intégralement. Les consommations (dépassements de volumes inclus, appels de web call back, etc.) sont facturées sur la base des tarifs en vigueur de l'offre.

Les modalités de paiement, d'acompte et de retard de paiement sont celles des Conditions générales de vente d'Elycom.

11. Responsabilité

Outre les exclusions et limitations de responsabilité prévues par les Conditions générales de vente d'Elycom, Elycom décline toute responsabilité du fait :

- du non-respect des présentes Conditions particulières par le Client ou ses Utilisateurs ;
- de l'utilisation du Service par le Client à des fins illégales, frauduleuses ou abusives, et de toute conséquence susceptible d'en découler ;
- de l'utilisation, par le Client, d'œuvres musicales non libres de droits sans les licences requises.

Le Client garantit qu'il se conformera à l'ensemble des dispositions légales et réglementaires relatives à l'utilisation du Service, notamment en matière d'enregistrement des communications, de protection des données à caractère personnel, de prospection directe et de droits d'auteur.

Le Client garantit Elycom contre toute réclamation ou procédure, quelle qu'en soit la forme, l'objet ou la nature, formée contre Elycom et se rattachant aux obligations mises à la charge du Client par les présentes Conditions particulières. Le Client demeure seul responsable, en cas de litige judiciaire ou extrajudiciaire, des conséquences financières et des dommages directs ou indirects causés par le contenu ou l'utilisation du Service ; il s'engage à intervenir à la procédure à la demande d'Elycom et à supporter l'intégralité des frais de défense, y compris les frais d'avocat et d'huissier de justice, ainsi que les frais et indemnités résultant d'une éventuelle condamnation ou transaction.

Elycom ou les opérateurs de télécommunications peuvent refuser l'accès au Service s'il apparaît que le Client ou ses Utilisateurs ont commis une fraude ou une tentative de fraude au préjudice d'Elycom ou de tout opérateur de télécommunications.