Elycom
Chaussée de Namur 96

5070 Sart Saint Laurent

ELYCOM · INFORMATIONS LÉGALES

Conditions particulières – Connectivité

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. Options du Service	10. Conditions financières et facturation
5. Conditions préalables à la fourniture du Service	11. Responsabilité
6. Équipements	

1. Objet

Les présentes Conditions particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Sofiges SRL, agissant sous la dénomination commerciale Elycom (Chaussée de Namur 96, 5070 Sart-Saint-Laurent, Belgique – BE 1023.932.097 – RPM Liège, division Namur), ci-après « Elycom », fournit au Client ses services de connectivité : accès à Internet, supervision et options associées (VPN MPLS, firewall, adresses IP publiques, secours mobile 4G).

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, commençant par une majuscule, ont la signification qui leur est donnée ci-après :

Client	Le professionnel (personne physique ou morale agissant dans le cadre de son activité professionnelle) qui souscrit au Service auprès d'Elycom.
Utilisateurs	Les personnes qui utilisent le Service sous la responsabilité du Client (membres du personnel, collaborateurs, visiteurs…).
Classes de Services	Mécanisme de réservation d'un pourcentage de bande passante à certaines applications du Client en cas de saturation, afin d'en maintenir le bon fonctionnement.
Date de Mise en Service	Date à laquelle le Service fourni par Elycom est opérationnel et prêt à être utilisé.
Desserte Interne	Câblage et, plus généralement, infrastructures techniques que doit fournir le Client, ou qui peuvent être fournis par Elycom aux frais du Client, afin de relier le réseau public aux Équipements.
Éligibilité	Compatibilité technique du Site avec les différents Services proposés par Elycom.
Équipement(s)	Matériel installé sur le Site et fourni par Elycom, permettant l'accès au(x) Service(s).
Firewall ou Pare-feu	Service, logiciel ou Équipement permettant de protéger les éléments d'un réseau.
Lien(s) d'Accès	Liaison de télécommunications permettant de relier le Site au réseau d'Elycom ou de ses fournisseurs, dont les différents types sont décrits à l'article 3. Le Lien d'Accès peut être : à débit garanti (il bénéficie d'un débit minimum garanti) ; à débit non garanti (il ne bénéficie d'aucune garantie de débit) ; à débit symétrique (le débit montant est égal au débit descendant) ; à débit asymétrique (le débit montant est différent du débit descendant).
Portail client Elycom	Interface de gestion mise à disposition du Client par Elycom.
RMA	« Restitution de Matériel Autorisée » : procédure de retour et de remplacement de matériel.
Routeur	Matériel servant d'intermédiaire pour assurer le routage des paquets IP entre deux ou plusieurs réseaux en fonction des adresses IP.
Service(s)	La ou les prestations de connectivité fournies par Elycom et décrites aux articles 3 et 4.
Site(s)	Locaux physiques du Client dans lesquels le ou les Service(s) doivent être installés.
VPN MPLS	« Virtual Private Network Multi-Protocol Label Switching » : interconnexion privée des différents Sites du Client.

3. Description du Service

Elycom
Chaussée de Namur 96

5070 Sart Saint Laurent

3.1 Service de Lien(s) d'Accès

Ce Service permet au Client de souscrire un Lien d'Accès lui permettant d'accéder à Internet depuis le ou les Site(s), à un débit variable selon la technologie d'accès retenue, avec ou sans engagement selon le type de Lien d'Accès.

Selon l'Éligibilité du Site, les types de Liens d'Accès suivants peuvent être proposés :

- ADSL/VDSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) : Lien d'Accès s'appuyant sur une paire de cuivre, à débit asymétrique non garanti ;
- SDSL (Symmetric Digital Subscriber Line) : Lien d'Accès s'appuyant sur une à quatre paires de cuivre, à débit symétrique garanti ;
- FTTH (Fiber To The Home) / fibre mutualisée : Lien d'Accès sur support fibre optique, à débit asymétrique non garanti ;
- fibre dédiée : Lien d'Accès sur support fibre optique, à débit symétrique garanti ;
- câble coaxial : Lien d'Accès sur réseau câblé, dont les caractéristiques de débit sont précisées dans l'offre ;
- 4G : Lien d'Accès sur support radio, à débit asymétrique non garanti ;
- faisceau hertzien : Lien d'Accès sur support radio, à débit symétrique garanti.

Le type de Lien d'Accès, son débit et ses caractéristiques sont précisés dans l'offre acceptée par le Client.

3.2 Service de supervision

Les Liens d'Accès bénéficient d'un service de supervision qui présente, pour chaque Lien d'Accès, les informations suivantes :

- **Monitoring** : surveillance de l'état de connexion du Lien d'Accès, de la consommation de bande passante (montante et descendante) et de l'historique des changements d'état de connexion ;
- **Performance** : indicateurs de latence (délai de transmission nécessaire à un paquet de données pour effectuer un aller-retour entre la source et la destination à travers un réseau), de gigue (variation de la latence dans le temps) et de perte de paquets (pourcentage de paquets perdus lors de la transmission de données) ;
- **Usage** : informations sur le type de trafic circulant sur le Lien d'Accès, telles que les adresses IP sources et de destination, les ports et les protocoles utilisés.

4. Options du Service

4.1 VPN MPLS

Le service VPN MPLS permet l'interconnexion privée et la priorisation des échanges de données entre les différents Sites du Client s'appuyant sur des Liens d'Accès fournis par Elycom. Il peut être souscrit en complément du Service de Liens d'Accès.

Elycom informe expressément le Client que le service VPN MPLS proposé est un VPN MPLS IP : seul le protocole IP est transporté. Il appartient dès lors au Client de s'assurer que les plans d'adressage des différents Sites sont compatibles entre eux et d'effectuer la migration de son trafic IP. Chaque Site doit disposer d'une plage réseau distincte de celle des autres Sites. Le transport de VLAN (et plus généralement des protocoles de niveau 2) entre les différents Sites n'est pas possible.

Le trafic IP peut être réparti en plusieurs Classes de Services, définies et modifiables par le Client. Afin d'optimiser le fonctionnement des applications en temps réel ou critiques, Elycom propose la mise en place de Classes de Services sur les Liens d'Accès à débit garanti (SDSL et fibre dédiée) du VPN MPLS. Les Classes de Services proposées sont détaillées dans l'offre ou dans la documentation remise par Elycom.

4.2 Firewall

Le service Firewall consiste à fournir une solution de sécurité centralisée visant à appliquer une politique d'accès aux ressources réseau de l'entreprise du Client, en définissant les types de communications autorisées ou interdites en interne ou vers Internet.

Le Client choisit entre les deux options suivantes, dont le contenu est précisé dans l'offre :

- l'option « firewall standard » ;
- l'option « firewall avancé ».

Aucune déclaration ni garantie n'est donnée quant au fait que le service Firewall éliminera tout type de menace ou d'accès non autorisé. Il appartient au Client de mettre en œuvre les mesures de sécurité complémentaires nécessaires et appropriées et, en particulier, de définir sous sa responsabilité les règles d'ouverture et de fermeture des flux entrants et sortants.

4.3 Adresses IP publiques

Pour chaque Lien d'Accès, Elycom attribue une adresse IPv4 publique fixe et une adresse IPv6.

En option, Elycom peut fournir au Client un bloc d'adresses IP publiques fixes supplémentaires.

4.4 Secours mobile 4G

Le service de secours mobile 4G consiste à insérer une carte SIM 4G dans un Routeur afin que le Client conserve l'accès au Service décrit à l'article 3 en cas d'incident ou de panne du Lien d'Accès principal.

Dès que le trafic du Lien d'Accès principal est rétabli, le secours mobile 4G s'arrête. Le secours mobile 4G est un lien exclusivement passif : il ne peut être utilisé

ni comme Lien d'Accès principal permanent, ni en répartition de charge avec le Lien d'Accès principal (les deux liens ne peuvent pas être utilisés simultanément pour acheminer du trafic).

Lorsque la consommation de données 4G liée au secours mobile dépasse le plafond de consommation prévu dans l'offre, ou lorsque Elycom constate une utilisation non conforme aux présentes Conditions particulières ou à l'offre, Elycom se réserve le droit de suspendre immédiatement, voire de résilier, ce service, sans préjudice de la facturation au Client des données consommées, au mégaoctet, au tarif en vigueur d'Elycom.

5. Conditions préalables à la fourniture du Service

5.1 Éligibilité du Site

L'Éligibilité du Site dépend du type et du dimensionnement des infrastructures de télécommunication installées à proximité du Site. Une étude d'éligibilité théorique est réalisée avant la commande. L'Éligibilité réelle peut toutefois différer de l'éligibilité théorique et conduire Elycom à proposer le Service avec une technologie autre que celle initialement prévue, ce qui peut impliquer un supplément de prix soumis à l'accord préalable du Client.

En cas de difficultés techniques ou d'inéligibilité du Site rendant impossible l'installation du Service, la responsabilité d'Elycom ne peut être engagée et la commande concernée est annulée sans facturation, à l'exception des frais déjà engagés, le cas échéant.

5.2 Desserte Interne

La réalisation de la Desserte Interne préalablement à l'installation du Service relève de la responsabilité technique et financière du Client. La Desserte Interne reste la propriété du Client, qui en assure également le maintien en bon état de fonctionnement. Le raccordement du réseau privé du Client au Routeur d'accès fourni par Elycom est à la charge du Client.

Si la Desserte Interne n'est pas opérationnelle au jour convenu pour l'installation du Lien d'Accès, Elycom se réserve le droit de facturer une intervention à tort et de déclencher la facturation de l'abonnement mensuel du Lien d'Accès.

Le Client obtient en outre, si nécessaire, l'autorisation du propriétaire des lieux pour qu'Elycom, ses fournisseurs ou ses sous-traitants puissent installer sur la propriété les installations de télécommunication nécessaires à l'accès et/ou utiliser les installations existantes.

5.3 Désaturation

L'opération consistant à libérer des paires dans le répartiteur de l'opérateur d'infrastructure afin d'améliorer la disponibilité des ressources sur la boucle locale desservant les Sites (ci-après la « Désaturation ») peut être nécessaire dans certains cas. La Désaturation entraîne des délais supplémentaires de livraison du Lien d'Accès. Elycom informe le Client de la nécessité d'une Désaturation via le portail client Elycom ou par tout autre moyen écrit. Dans certains cas, des travaux de Désaturation concernant la fibre sur le Site du Client peuvent également entraîner des coûts supplémentaires, établis sur devis et soumis à l'accord du Client.

5.4 Installation et mise en service

Le Client permet l'accès aux Sites à Elycom, à ses fournisseurs et à ses éventuels sous-traitants. À défaut, toute intervention sur Site ayant donné lieu à un déplacement est qualifiée d'intervention à tort et facturée au tarif en vigueur d'Elycom.

Lorsque la fourniture du Service nécessite l'installation d'Équipement(s) sur le Site, le Client met à disposition, à ses frais, des emplacements conformes aux conditions préalables à la fourniture du Service et s'assure notamment :

- de l'existence d'une infrastructure permettant l'hébergement physique des Équipements (ci-après la « Baie ») ou d'une étagère pour poser l'Équipement ;
- de la disponibilité d'une alimentation électrique 230 V à proximité. Il appartient notamment au Client de fournir une alimentation sécurisée et secourue, condition nécessaire au fonctionnement du Service en cas de coupure d'électricité et à la prévention des dommages que des surtensions pourraient causer à l'Équipement.

Lorsque deux Équipements doivent être installés, l'emplacement et l'alimentation doivent être doublés et existants, et la distance séparant les deux Équipements doit être inférieure à 10 mètres.

Le Service est mis en service à la Date de Mise en Service, qui marque le point de départ de la facturation de l'abonnement et de la durée d'engagement.

6. Équipements

6.1 Généralités

Elycom peut fournir au Client les équipements nécessaires à l'utilisation du Service, paramétrés pour fonctionner avec celui-ci. Ces équipements sont proposés à la vente ou à la location et sont mis à la disposition du Client uniquement pour être utilisés dans le cadre du Service. Le Client s'engage à ne les utiliser que 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/ou abonnements font l'objet d'un financement ou d'un leasing par un organisme de financement tiers, ils sont soumis aux conditions de cet organisme.

6.2 Vente

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

Elycom
Chaussée de Namur 96

5070 Sart Saint Laurent

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 Remplacement d'un équipement loué (RMA)

Pendant la période de location, Elycom garantit le remplacement d'un équipement loué après en avoir constaté la 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 lorsqu'Elycom constate que les détériorations résultent notamment de l'usure normale, d'un défaut d'entretien, d'une négligence ou d'une utilisation anormale de l'équipement.

6.5 Défaut de restitution

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 tarif en vigueur d'Elycom ou, si l'équipement n'est plus commercialisé, au tarif en vigueur au moment du 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 Bonnes pratiques

Le Service doit être utilisé dans le respect des lois et règlements applicables. Le Client et ses Utilisateurs ne peuvent en aucun cas utiliser le Service à des fins frauduleuses, illégales, abusives ou illicites. Les restrictions d'usage du secours mobile 4G prévues à l'article 4.4 s'appliquent.

7.2 Paramètres de connexion du Lien d'Accès

Le Client est seul responsable des paramètres de connexion du Lien d'Accès (notamment ses identifiants RADIUS et adresses IP) et de toute utilisation du Service effectuée avec ces paramètres.

Le Client notifie immédiatement à Elycom la perte ou le vol d'un ou de plusieurs paramètres de connexion, ou le fait qu'il a des raisons de croire que ceux-ci ont été découverts par un tiers. Si elle l'estime nécessaire, Elycom peut désactiver et remplacer immédiatement ces paramètres, ou demander au Client d'en choisir de nouveaux.

7.3 Actes de malveillance ou piratage

Le Client et ses Utilisateurs s'interdisent tout acte de malveillance sur le Service. La responsabilité d'Elycom ne peut être engagée du fait d'actes de piratage ou de malveillance commis par le Client ou ses Utilisateurs. Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour protéger son réseau et ses systèmes informatiques.

7.4 Transmission et utilisation de données sur Internet

Le Client s'interdit, et interdit à ses Utilisateurs, de transmettre ou d'utiliser sur Internet toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public, ou portant atteinte aux droits des tiers, notamment aux droits de propriété intellectuelle. Les présentes Conditions particulières ne portent pas sur le contenu des services ou informations que le Client pourrait consulter ou transmettre via Internet.

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 connectivité. 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 interne du Client ou d'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

Chaque Service est souscrit pour la durée d'engagement indiquée dans l'offre, qui prend cours à la Date de Mise en Service (ci-après la « Période initiale »). À l'issue de la Période initiale, le Service est tacitement reconduit par périodes successives d'un (1) mois.

9.2 Résiliation

Le Client peut résilier tout ou partie du Service par écrit adressé à Elycom, moyennant un préavis d'un (1) mois. Certains types de Liens d'Accès peuvent, en raison des contraintes de l'opérateur d'infrastructure, nécessiter un délai de préavis différent, qui est alors indiqué dans l'offre.

Si la résiliation prend effet pendant la Période initiale, le Client est redevable d'une indemnité correspondant à la totalité des mensualités restant dues jusqu'au terme de la Période initiale, tout mois entamé étant dû, sous réserve des dispositions légales impératives applicables en matière de communications électroniques.

9.3 Suspension

En complément des dispositions des Conditions générales de vente d'Elycom relatives à la suspension, 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 contractuelles essentielles ou aux présentes Conditions particulières, ou en cas d'utilisation du Service dans des conditions non conformes aux Conditions générales de vente d'Elycom ou aux présentes Conditions particulières.

10. Conditions financières et facturation

Les prix du Service sont ceux indiqués dans l'offre acceptée par le Client ou, à défaut, dans la grille tarifaire d'Elycom en vigueur à la date de souscription. Les abonnements sont facturés mensuellement à échoir à compter de la Date de Mise en Service ; tout mois entamé est dû. Les frais uniques (matériel et installation) sont soumis au régime d'acompte prévu par les Conditions générales de vente d'Elycom.

Sont en outre facturés, le cas échéant :

- la Désaturation, sur la base d'un devis préalable établi par Elycom ;
- les interventions à tort, au tarif en vigueur d'Elycom ou à celui prévu dans l'offre ;
- les données consommées au-delà du plafond du secours mobile 4G, conformément à l'article 4.4 ;
- les équipements non restitués, conformément à l'article 6.5.

11. Responsabilité

Outre les exclusions et limitations de responsabilité prévues par les Conditions générales de vente d'Elycom, la responsabilité d'Elycom ne peut être engagée en cas de :

- non-respect des présentes Conditions particulières par le Client ou ses Utilisateurs ;
- mauvaise utilisation, utilisation frauduleuse ou à des fins illégales des Équipements mis en place par Elycom ;
- utilisation illégale du Service, notamment détournement d'adresses IPv4 ;
- ouverture par le Client, pour quelque raison que ce soit, d'une ou de plusieurs adresses IP publiques dans ses systèmes et/ou réseaux informatiques ;
- ajout par le Client, sans information préalable d'Elycom, de lignes de télécommunication, routeurs, modems et, de manière générale, de tout équipement ou programme informatique, ou toute modification de son système d'information susceptible de provoquer des incidents ;
- faute, négligence, omission, mauvaise utilisation ou non-respect des directives d'Elycom par le Client dans l'utilisation du Service ;
- non-respect par le Client des consignes relatives à la mise en place des Équipements nécessaires à la fourniture du Service ;
- atteinte à la sécurité des postes et du réseau du Client lorsque celui-ci n'a pas souscrit le service Firewall, la sécurité de ses postes et de ses Utilisateurs relevant alors de sa seule responsabilité ;
- Éligibilité réelle du Site différente de l'éligibilité théorique ;
- surtension électrique entraînant des dysfonctionnements du Service ;

Elycom
Chaussée de Namur 96

5070 Sart Saint Laurent

- vol ou perte des paramètres de connexion au Lien d'Accès.

Version : octobre 2026.