Elycom
Chaussée de Namur 96

5070 Sart Saint Laurent

ELYCOM · INFORMATIONS LÉGALES

Conditions particulières – Microsoft 365

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, licences, suspension et résiliation
4. Options du Service	10. Conditions financières et facturation
5. Conditions d'utilisation du Service	11. Responsabilité
6. Équipements	

Conditions particulières – Microsoft 365 et services Microsoft Online
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
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 (ci-après « Elycom »), fournit au Client les services Microsoft 365 et services Microsoft Online, développés et édités en mode SaaS par la société Microsoft, ainsi que les services associés.

Les présentes Conditions particulières complètent les Conditions générales de vente d'Elycom ; en cas de contradiction, les Conditions particulières prévalent pour le Service concerné. Le Service est réservé aux clients professionnels.

2. Définitions

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

Client	La personne morale ou physique agissant à des fins professionnelles qui souscrit au Service auprès d'Elycom.
Utilisateurs	Les personnes (collaborateurs ou autres) autorisées par le Client à utiliser le Service, sous sa responsabilité.
Code d'accès	Le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe permettant d'accéder au Service et à l'interface de gestion mise à disposition par Elycom ou par Microsoft.
SaaS (Software as a Service)	Modèle de distribution de logiciels dans lequel les applications sont hébergées par un fournisseur ou un prestataire de services et mises à disposition via un réseau, généralement Internet.
Service	Les licences et services Microsoft 365 et Microsoft Online fournis par Elycom au Client, décrits à l'article 3.

3. Description du Service

3.1 Microsoft 365 et services Microsoft Online

Microsoft 365 et les services en ligne de Microsoft constituent une suite d'outils professionnels pour les entreprises qui inclut notamment (liste non exhaustive) :

- Exchange Online (messagerie et calendrier) ;
- OneDrive et SharePoint (stockage, partage et collaboration) ;
- Microsoft Teams (selon la formule, Microsoft pouvant le proposer séparément) ;
- Microsoft 365 Apps (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, en version bureau, web et mobile) ;
- Microsoft Entra ID (gestion des identités et des accès) ;
- Microsoft Intune (gestion des appareils) ;
- Microsoft Purview (protection et conformité des données) ;
- Microsoft Defender pour Office 365 et Microsoft Defender for Business (sécurité) ;
- Microsoft 365 Copilot (assistant d'intelligence artificielle) ;
- Dynamics 365.

Le contenu exact du Service dépend des licences et formules indiquées dans l'offre acceptée par le Client. Le Client peut prendre connaissance de l'ensemble des

descriptions de services et conditions d'utilisation sur les sites de Microsoft, notamment :

- Descriptions des services Microsoft 365 : https://learn.microsoft.com/fr-fr/office365/servicedescriptions/ ;
- Microsoft Entra ID : https://learn.microsoft.com/fr-fr/entra/ ;
- Microsoft Intune : https://learn.microsoft.com/fr-fr/intune/ ;
- Microsoft Defender pour Office 365 : https://learn.microsoft.com/fr-fr/defender-office-365/ ;
- Dynamics 365 : https://learn.microsoft.com/fr-fr/dynamics365/.

Le Client peut s'adresser à Elycom s'il ne trouve pas la documentation relative à un service particulier.

3.2 Services associés

Elycom peut, à la demande du Client, l'assister ou réaliser des prestations de migration, de reprise des données des utilisateurs existants, de configuration des services, de mise en place de stratégies de sécurité ou de formation. Ces prestations sont additionnelles et font l'objet d'une offre distincte.

Elycom décline toute responsabilité en cas d'interruption d'accès aux services Microsoft lors de la configuration de nouvelles fonctionnalités.

Il appartient au Client de se conformer à l'évolution des versions des services Microsoft et de respecter les prérequis énumérés par Microsoft en vue de leur bonne utilisation (la liste des compatibilités figure dans les descriptions de services).

3.3 Conditions de Microsoft applicables au Client

L'utilisation du Service est soumise aux conditions de Microsoft, que le Client doit accepter et s'engage à respecter, à savoir notamment :

- le Microsoft Customer Agreement, disponible sur https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement ;
- les conditions générales et droits d'utilisation des services en ligne Microsoft (Microsoft Online Services), disponibles sur https://www.microsoft.com/licensing/terms/ ;
- les conditions d'utilisation des services RTC (réseau téléphonique commuté) de Microsoft Teams, disponibles sur https://learn.microsoft.com/fr-fr/microsoftteams/country-and-region-availability-for-audio-conferencing-and-calling-plans/country-and-region-availability-for-audio-conferencing-and-calling-plans.

En cas de non-acceptation ou de non-respect de ces conditions par le Client, Elycom ne peut fournir ou maintenir le Service.

4. Options du Service

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

5. Conditions d'utilisation du Service

5.1 Utilisation du Service

Selon les besoins du Client ou les spécificités des services concernés, le Service peut être utilisé soit via un navigateur Internet, soit via un ou plusieurs logiciels « client riche » préalablement installés sur les postes des Utilisateurs. Ce dernier mode d'utilisation permet la synchronisation des informations sur le poste de travail local et donc une utilisation en mode « hors connexion ».

5.2 Code d'accès

L'accès au Service nécessite un Code d'accès. Le Client est exclusivement responsable de la conservation et de la confidentialité de ses Codes d'accès et de toute utilisation du Service effectuée avec ceux-ci. Le Client notifie immédiatement à Elycom (support@elycom.be) la perte ou le vol d'un Code d'accès, ou le fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'accès a été découvert par un tiers. Si elle l'estime nécessaire, Elycom peut désactiver et remplacer immédiatement un Code d'accès, ou demander au Client d'en choisir un nouveau.

5.3 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 en cas d'actes de piratage ou de malveillance commis par le Client ou ses Utilisateurs.

5.4 Prérequis – accès à Internet

Afin de bénéficier du Service, le Client doit s'assurer que chacun de ses sites est raccordé à Internet par un lien d'accès dimensionné pour supporter la charge induite par l'utilisation du Service, notamment en cas d'utilisation des appels VoIP (Microsoft Teams). Ce lien d'accès ne doit pas nécessairement être commandé auprès d'Elycom.

6. Équipements

Le Client peut commander auprès d'Elycom divers équipements nécessaires à l'utilisation du Service et devant être paramétrés pour fonctionner avec celui-ci. Ces équipements sont destinés à être utilisés dans le cadre du Service. Le Client s'engage à les utiliser conformément à leur 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. Les équipements sont proposés à la vente ou à la location, selon l'offre.

Elycom
Chaussée de Namur 96

5070 Sart Saint Laurent

6.1 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, conformément aux Conditions générales de vente d'Elycom.

6.2 Location

Lorsque la location est financée par un partenaire de financement (par exemple Grenke), elle est soumise aux conditions de ce partenaire. Lorsque l'équipement est loué par Elycom, il l'est 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 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.

6.3 Remplacement d'un équipement loué

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

En cas de défaut de restitution d'un équipement loué par Elycom, 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 d'Elycom en vigueur 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 l'équipement défectueux lors d'une procédure de remplacement.

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 des licences et services Microsoft. 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 interruption ou d'une modification décidée par Microsoft, qui reste seul maître de ses services en ligne ;
- 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

8.1 Administration du Service

Sauf prestation d'administration confiée à Elycom et prévue dans l'offre, le Client assure l'administration interne du Service via le portail d'administration. Il peut ainsi réaliser en ligne notamment les actes de gestion et de paramétrage suivants (liste non exhaustive) :

- création des boîtes aux lettres des Utilisateurs ;
- configuration des comptes utilisateurs ;
- modification et fermeture des comptes utilisateurs ;

Elycom
Chaussée de Namur 96

5070 Sart Saint Laurent

- mise en place de stratégies de sécurité au niveau de l'authentification, de la messagerie, des appareils ou des données ;
- étiquetage (labellisation) des documents.

8.2 Licence d'utilisation

Le Client bénéficie d'un droit d'utilisation non exclusif du Service, dans les limites et conditions fixées par Microsoft (article 3.3).

8.3 Règles de bon usage du Service

Le Client est responsable des boîtes e-mail et des options de ses Utilisateurs. Il s'engage à n'utiliser le Service qu'à des fins légales. Le Client est ainsi seul responsable :

- des données diffusées, utilisées et/ou transférées, notamment des contenus manifestement inexacts, obscènes ou diffamatoires, portant atteinte à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou à la vie privée, incitant à la haine raciale ou à la xénophobie, ou portant atteinte aux droits des tiers (droits de propriété intellectuelle, etc.) ;
- des données diffusées sur Internet, notamment les e-mails et leurs pièces jointes ; ces données ne sont pas protégées et peuvent être téléchargées, transférées à des tiers, modifiées, altérées ou imprimées.

Le Client s'engage à protéger ses données et logiciels contre les virus, bogues ou autres éléments préjudiciables qui circulent sur Internet.

8.4 Envoi massif de messages (« spam »)

Le Client s'interdit l'envoi massif de courriels (spam) ainsi que l'envoi de messages de nature à entraîner un nombre important de réponses. À défaut, Elycom se réserve le droit de suspendre immédiatement le Service, puis de résilier l'abonnement conformément aux Conditions générales de vente d'Elycom.

9. Durée, licences, suspension et résiliation

9.1 Durée d'engagement

Chaque licence est souscrite pour la durée d'engagement indiquée dans l'offre ou, à défaut de mention, pour une durée de douze (12) mois (ci-après la « Période initiale »). Selon la licence, Microsoft propose un engagement mensuel ou annuel (voire pluriannuel), avec paiement mensuel ou annuel ; la formule retenue est précisée dans l'offre. La durée prend cours à la mise en service. Au terme de la Période initiale, la reconduction s'opère conformément aux Conditions générales de vente d'Elycom, sous réserve des règles d'engagement fixées par Microsoft pour la licence concernée.

9.2 Ajout et retrait de licences

Le Client peut demander à Elycom l'ajout de licences ; les licences ajoutées sont facturées dès leur activation.

Le Service peut être résilié, en tout ou en partie (retrait de licences), à tout moment par le Client, par demande écrite adressée à Elycom. En cas de résiliation totale ou partielle pendant la Période initiale, le Client reste redevable de la totalité des mois restants dus au titre des licences concernées. Tout mois entamé est dû.

Conformément aux règles de Microsoft, le nombre de licences souscrites avec un engagement annuel ou pluriannuel ne peut pas être réduit avant l'échéance de cet engagement ; une annulation ou une réduction n'est possible que dans le bref délai fixé par Microsoft après la souscription ou le renouvellement. Les licences à engagement mensuel peuvent être réduites ou résiliées pour la fin du mois en cours.

Si la résiliation du Service entraîne la restitution d'équipements, le Client s'y conforme selon les modalités prévues à l'article 6.

9.3 Suspension

En complément des dispositions 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 information du 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 d'utilisation du Service dans des conditions non conformes à celles définies dans les Conditions générales de vente d'Elycom, les présentes Conditions particulières ou les conditions de Microsoft.

10. Conditions financières et facturation

Les prix du Service sont ceux indiqués dans l'offre acceptée par le Client. Les licences sont facturées conformément aux Conditions générales de vente d'Elycom. Tout mois entamé est dû.

11. Responsabilité

Elycom décline toute responsabilité en cas d'interruption du Service ou d'un élément du Service résultant d'une opération de maintenance, programmée ou non, de Microsoft.

En sus des exclusions et limitations de responsabilité prévues dans les Conditions générales de vente d'Elycom, Elycom n'est pas responsable :

- 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'intrusion externe d'un tiers sur le réseau informatique du Client.