

Conditions Particulières : Offre Hosted Email Zimbra **Applicables à partir du 01/05/2024**

Article 1 – Nature des conditions particulières

1.1 Les présentes Conditions Particulières (ci-après désignées "CP") déterminent les spécificités techniques, obligations et responsabilités liées à l'offre d'hébergement email sous Zimbra proposée par PulseHeberg.

1.2 Ces CP s'ajoutent et prévalent sur les Conditions Générales de Vente (CGV) de PulseHeberg en cas de contradiction. Il appartient au client de se familiariser tant avec les CP qu'avec les CGV avant d'accepter l'offre.

1.3 L'adhésion à ces CP implique également l'acceptation des CGV de PulseHeberg. Avant de souscrire à l'offre d'hébergement email sous Zimbra, le client est tenu de prendre connaissance en intégralité aussi bien des présentes CP que des CGV, et de s'assurer qu'il comprend et accepte l'ensemble de leurs dispositions.

Article 2 – Descriptif de l'offre d'hébergement email sous Zimbra

2.1 L'offre d'hébergement email sous Zimbra de PulseHeberg est un service complet qui permet la gestion, l'envoi, et la réception d'emails via une interface dédiée.

2.2 Cette offre inclut la création et la gestion de comptes email, avec un accès possible via les protocoles webmail, IMAP, SMTP et POP.

2.3 Les spécificités techniques et les détails de l'offre sont sujets à modification en fonction des évolutions technologiques ou des impératifs de l'entreprise, sans préavis.

Article 3 – Conditions de livraison de l'hébergement email sous Zimbra

3.1 Une fois la commande validée, le client recevra un email confirmant la création de son service d'hébergement email. Cet email inclura les instructions nécessaires pour configurer la zone DNS de son domaine, qu'il soit hébergé chez PulseHeberg ou non.

3.2 La gestion du service s'effectue depuis l'espace client de PulseHeberg, où le client pourra accéder à toutes les fonctionnalités pour paramétrer son service email.

3.3 Indépendamment de l'achat d'un domaine avec l'hébergement ou non, le client est responsable de la configuration de la zone DNS pour son domaine que le domaine soit enregistré chez PulseHeberg ou ailleurs.

3.4 PulseHeberg garantit l'accès au service d'hébergement email. Toutefois, il incombe au client de s'assurer de la bonne configuration de ses comptes email ainsi que des appareils utilisés pour accéder à ces services, afin de garantir leur bon fonctionnement.

Article 4 – Responsabilité du client

4.1 Le client est responsable de la sécurisation de son compte d'hébergement email. Cette responsabilité comprend la création et le maintien de mots de passe forts pour tous les comptes emails associés, afin de protéger l'accès contre les utilisations non autorisées.

4.2 Le Client s'engage à fournir des coordonnées valides permettant son identification: Nom, Prénom, organisation le cas échéant, Adresse postale, numéro de téléphone, adresse électronique. PulseHeberg se réserve la possibilité de demander des justificatifs. En l'absence de réponse du client sous 72H, une suspension peut être mise en œuvre, entraînant des coûts de remise en service.

4.3 Le client doit s'assurer que l'utilisation du service d'email respecte les lois en vigueur relatives à l'envoi de communications électroniques. Tout abus détecté, tel que l'envoi de spam ou toute autre utilisation abusive, peut entraîner la suspension ou la résiliation du service.

4.4 En cas de non-respect des obligations énoncées dans les articles précédents, PulseHeberg se réserve le droit de clôturer le service du client. Dans ce cas, le client renonce à tout remboursement des sommes versées et pourrait être soumis à des frais pour récupérer ses données sauvegardées.

Article 5 – Utilisation des ressources

5.1 L'hébergement email chez PulseHeberg offre un espace dédié sur une plateforme partagée. Bien que les ressources comme la bande passante soient mutualisées, chaque client dispose d'un espace disque défini pour le stockage des emails. Les clients doivent être conscients que, du fait de cette mutualisation, les performances peuvent varier selon l'usage global de la plateforme.

5.2 En cas d'abus, de sur-utilisation ou de toute autre utilisation susceptible de nuire à la qualité du service, à l'intégrité du réseau ou aux autres clients, PulseHeberg se réserve le droit de suspendre temporairement ou définitivement l'accès au service d'email concerné.

5.3 Pour garantir une utilisation équitable des ressources, PulseHeberg a mis en place un système de limitation des capacités d'envoi d'emails. Chaque client peut envoyer jusqu'à 200 emails par jour. Cette limite est conçue pour prévenir l'abus tout en permettant une utilisation normale du service.

5.4 En cas de dépassement de l'espace disque alloué pour les emails, la réception de nouveaux emails sera bloquée jusqu'à ce que le client augmente son espace de stockage ou supprime des emails pour libérer de l'espace.

5.5 L'envoi de mail de masse est strictement interdit. Le service d'hébergement email de PulseHeberg est principalement destiné à l'envoi de correspondances de personne à personne ou à des mails transactionnels à faible trafic.

Article 6 – Règles d'utilisation du service et cadre légal

6.1 L'utilisation du service d'hébergement email de PulseHeberg est soumise à des règles strictes pour garantir la sécurité, la stabilité et l'intégrité de l'infrastructure. Tout manquement à ces règles pourra entraîner des sanctions, allant de la suspension temporaire du service à la résiliation définitive du contrat.

6.2 L'envoi de SPAM via le service d'hébergement email est strictement interdit. Est considéré comme SPAM tout email qui n'a pas été explicitement sollicité par le destinataire, tout email de prospection ou de démarchage commercial, ainsi que tout email dont le contenu est similaire à plus de 80% et envoyé à plus de 20 utilisateurs par jour. En cas de violation de cette interdiction, PulseHeberg se réserve le droit de suspendre immédiatement le service du client, de limiter l'accès aux ports dédiés à l'envoi de courriels, ou de prendre toute autre mesure jugée appropriée.

6.3 Le client s'interdit d'utiliser son service email pour toute activité illégale, malveillante ou contraire à l'éthique. Cela inclut, sans s'y limiter, les tentatives d'intrusion, le phishing, et toute autre forme de comportement nuisible. Les activités spécifiquement interdites comprennent également :

- L'envoi d'email de prospection commercial (avec ou sans consentement de l'utilisateur);
- L'envoi de contenus protégés par le droit d'auteur sans autorisation;
- L'utilisation du service pour des activités en dehors du cadre légal.

6.4 L'utilisation du service d'hébergement email de PulseHeberg est régie par les lois et réglementations françaises, européennes et internationales en vigueur. Le client est tenu de se conformer à toutes ces dispositions légales et reconnaît que toute violation de ces lois peut entraîner la résiliation de son contrat avec PulseHeberg.

Article 7 – Obligations et responsabilités de PulseHeberg

7.1 PulseHeberg s'engage à assurer l'administration des plateformes d'hébergement email, veillant à leur bon fonctionnement conformément aux compétences et capacités de l'entreprise.

7.2 En cas d'incident sur les plateformes d'hébergement email, PulseHeberg s'efforcera d'intervenir avec diligence. Le client sera informé des difficultés potentielles, que ce soit par e-mail, via les réseaux sociaux, ou par le biais du système d'état du réseau.

7.3 Pour garantir une infrastructure de qualité, PulseHeberg pourrait être amené à interrompre le service afin de réaliser des opérations de maintenance. Le client en sera préalablement informé par les moyens de communication appropriés.

7.4 La responsabilité de PulseHeberg ne saurait être engagée en cas de faute, négligence, omission ou défaillance du Client, d'événements de force majeure, ou d'autres circonstances indépendantes de la volonté de PulseHeberg.

7.5 PulseHeberg ne peut être tenu responsable de la divulgation ou de l'utilisation illicite du mot de passe fourni au Client, ni des conséquences d'une mauvaise utilisation des terminaux par le Client.

7.6 Si le service hébergé représente une menace pour l'infrastructure, PulseHeberg se réserve le droit de suspendre le service. L'accès ne sera rétabli qu'après que le Client ait effectué les corrections

nécessaires.

7.7 En cas de manquements répétés ou particulièrement graves, PulseHeberg se réserve le droit de ne pas remettre en service l'hébergement email du Client.

7.8 PulseHeberg ne peut être tenu pour responsable du contenu des communications envoyées ou reçues par le client via le service d'email. La responsabilité du contenu des emails, incluant la gestion des données personnelles et le respect des droits d'auteur, revient intégralement au Client.

Article 8 – Sauvegardes et restaurations

8.1 PulseHeberg s'engage à mettre en œuvre des procédures régulières de sauvegarde des emails hébergés sur ses infrastructures. Le client reconnaît et accepte que ces sauvegardes ne sauraient constituer une garantie absolue contre la perte ou l'altération de données d'email.

8.2 PulseHeberg ne saurait être tenu responsable de toute perte, altération, destruction ou corruption des emails du client, quelle qu'en soit la cause. Bien que PulseHeberg assure les sauvegardes régulières, il est recommandé au client de conserver ses propres archives des communications importantes.

8.3 Si un client souhaite procéder à une restauration d'emails, il doit solliciter PulseHeberg via un ticket de support pour connaître les dates des sauvegardes disponibles. Le client pourra alors choisir la sauvegarde la plus appropriée pour la restauration.

8.4 Chaque demande de restauration sera facturée à un montant de 15€ TTC.

8.5 PulseHeberg s'engage à traiter toutes les demandes de restauration d'emails dans un délai maximum de 72 heures, mais ce délai peut varier en fonction de la taille et de la complexité des emails à restaurer.

8.6 Toute demande de restauration doit être formulée par écrit via un ticket de support. Une fois la demande reçue, PulseHeberg s'efforce d'assurer que la restauration soit effectuée dans les délais engagés.

Article 9 – Confidentialité des données

9.1 PulseHeberg accorde une importance primordiale à la protection et à la confidentialité des données hébergées sur ses plateformes d'hébergement email. Toutes les informations stockées resteront confidentielles et ne seront ni partagées, ni vendues, ni mises à disposition de tiers, sauf dans les cas prévus par la loi.

9.2 Néanmoins, en cas de réquisition judiciaire, PulseHeberg est légalement contraint de collaborer avec les autorités compétentes et de fournir les informations sollicitées. Dans ces circonstances, PulseHeberg s'engage à agir dans le strict respect de la législation en vigueur.

Article 10 – Protection contre les attaques DDoS

10.1 PulseHeberg déploie des mécanismes préventifs spécialement conçus pour offrir une protection intégrale contre les attaques DDoS, en particulier celles de nature volumétrique. L'objectif premier de

ces mesures est de prévenir toute saturation de la plateforme d'hébergement email, garantissant ainsi le bon fonctionnement et la disponibilité des services d'email des clients.

10.2 Bien que ces mécanismes de protection soient rigoureusement élaborés, PulseHeberg ne peut assurer une immunité totale contre toutes les formes et variantes d'attaques DDoS. En cas d'attaque menaçant l'intégrité de l'infrastructure de PulseHeberg, des actions, incluant la suspension temporaire du service d'email du client concerné, peuvent être instaurées.

10.3 Dans l'éventualité où des effets résiduels d'une attaque DDoS parviendraient à affecter la plateforme d'hébergement email, PulseHeberg s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour minimiser l'impact sur les clients et leurs services d'email.

Article 11 – Durée de l'engagement, rétractation, paiement et résiliation

11.1 La durée d'engagement du service souscrit par le client est définie par la période indiquée sur la facture émise par PulseHeberg. Cette période démarre à partir de l'activation du service et se poursuit jusqu'à la fin de la durée stipulée.

11.2 En vertu des articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le client dispose d'un droit de rétractation, exercible dans un délai de quatorze (14) jours suivant la date de sa commande. Les demandes de rétractation doivent être soumises à PulseHeberg via ticket support. Ce droit de rétractation ne s'applique pas aux domaines, qui ne sont pas remboursables une fois commandés.

11.3 Toutes demandes de rétractation reçues par PulseHeberg sont traitées dans un délai de 24 à 48 heures. Le remboursement, après acceptation de la demande, est effectué au pro-rata temporis de la durée non consommée du service, à l'exception des domaines. Ce remboursement est réalisé soit sur le moyen de paiement initial du client, soit par virement bancaire pour les clients en zone SEPA, toujours en euros.

11.4 En cas de résiliation du service depuis l'espace client de PulseHeberg, cette action prend effet à l'échéance du contrat en cours. Il est à noter qu'une fois le service résilié, il ne peut être restauré ou récupéré.

11.5 Si une facture de renouvellement n'est pas réglée à son échéance, PulseHeberg conserve le service associé pour une période minimale de 10 jours et maximale de 30 jours. Au-delà de ce délai, si le règlement n'est toujours pas effectué, le service pourra être résilié pour défaut de paiement.