

**CONDITIONS PARTICULIERES –  
MESSAGERIE ELECTRONIQUE – ZIMBRA**

*Version du 29/01/2025*

## Sommaire

1.	DE QUOI S'AGIT-IL ? .....	1
2.	DEFINITIONS.....	1
3.	EN QUOI CONSISTE LE SERVICE ? .....	2
4.	QUELLES SONT LES CONDITIONS D'UTILISATION ?.....	2
5.	QUELLES SONT LES CONDITIONS FINANCIERES ? .....	3
6.	QUELLE EST LA DUREE DU SERVICE ? .....	3
7.	DISPOSITIF DE LUTTE CONTRE LES COURRIELS FRAUDULEUX, NON-SOLLICITES OU LES PROGRAMMES MALVEILLANTS .....	4
8.	QUELLES SONT LES OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES D'OVHcloud ? .....	6
9.	QUELLES SONT LES OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU CLIENT ? .....	7

## 1. DE QUOI S'AGIT-IL ?

Ces CP et leurs annexes définissent les conditions d'utilisation et financières applicables au service de messagerie électronique développé par OVHcloud à partir de la solution Zimbra appartenant à l'éditeur tiers Synacor (ci-après le « **Service** »).

Elles complètent les CG en vigueur qui sont aussi applicables au Service.

## 2. DEFINITIONS

Les termes commençant par une majuscule dans ces CP sont définis ci-dessous et dans les autres documents contractuels composant le Contrat conclu entre le Client et OVHcloud.

« **Compte** » : désigne un espace de messagerie électronique créé par le Client et exclusivement dédié à un Utilisateur final du Service. Sauf accord contraire entre les Parties, chaque Compte dispose de son propre espace de stockage et de limites en termes d'émission d'e-mails, dont le détail figure sur le Site Internet.

« **Contact Domain** » : (admin, tech, billing) : Personne physique ou morale, désignée par le Client en tant que contact administratif, technique et facturation sur le Compte Client, respectivement responsable des actions administratives, techniques et comptables relatives au Nom de domaine.



« **Métadonnées** » : désignent les données d'analyse et les données de trafic des e-mails.

« **Nom de domaine** » : Chaîne de caractères (ex : ovh) associée à une extension (ex : .com, .fr...) constituant un nom associé à une adresse IP.

« **Serveur(s) DNS** » : Protocole qui permet d'associer un Nom de domaine à une adresse IP.

### 3. EN QUOI CONSISTE LE SERVICE ?

#### Quel est le contenu du Service ?

Il s'agit d'une messagerie électronique permettant l'envoi et la réception de courriers électroniques. Il est possible d'ouvrir un ou plusieurs Compte(s) selon les options choisies par le Client.

OVHcloud pourra librement changer l'éditeur du logiciel de messagerie, modifier ou faire évoluer les fonctionnalités existantes des Comptes souscrits par le Client, conformément aux termes des CG.

#### Est-ce qu'il bénéficie du Support ?

Le Service bénéficie du Support tel que décrit dans les CG. Si le Client souhaite des services d'assistance à l'usage et à la configuration, il devra souscrire au niveau de Support adéquat.

#### Est-ce que des sauvegardes sont effectuées ?

OVHcloud réalise des sauvegardes techniques pour assurer le bon fonctionnement du Service. Elles ne font pas partie du Service et ne visent pas à sauvegarder les courriels et les Contenus placés par le Client sur les Services.

OVHcloud n'assume aucune obligation quant à la sauvegarde des Contenus du Client hébergés sur le Service. Par conséquent, le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour sauvegarder ses Contenus afin d'être en mesure de les restaurer, notamment en cas de perte, altération, corruption ou dommage, quelle qu'en soit la cause.

### 4. QUELLES SONT LES CONDITIONS D'UTILISATION ?

#### Comment souscrire au Service ?

Pour pouvoir utiliser le Service, le Client doit disposer d'un Nom de domaine ainsi que de la faculté de modifier la configuration du Nom de domaine et des Serveurs DNS associés.

OVHcloud ne garantit pas la compatibilité du Service avec toutes les extensions disponibles pour les Noms de domaine. A titre d'illustration, parmi les extensions commercialisées par OVHcloud au jour de



la rédaction des présentes, l'extension .TEL est incompatible avec le Service. OVHcloud recommande au Client de vérifier sur le site Internet la compatibilité de son Nom de domaine avec le Service.

### **Comment activer le Service ?**

Lorsque la Commande du Client est acceptée, OVHcloud active le Service par l'envoi de codes d'accès au Client.

Le Client devra alors se connecter sur son Espace Client pour accéder au Service et le configurer.

Le Client crée les Comptes sur les Noms de domaine uniquement et directement depuis son Espace Client.

## **5. QUELLES SONT LES CONDITIONS FINANCIERES ?**

### **Facturation**

Lors de la Commande et du renouvellement du Service, une facture est émise et réglée automatiquement via le mode de paiement enregistré par le Client.

### **Service inclus dans une offre hébergement web / Nom de domaine**

Le Service peut être inclus dans les fonctionnalités d'une offre hébergement web et/ou à une offre Nom de domaine.

Dans ce cas, il est automatiquement soumis au cycle de facturation de l'hébergement web ou Nom de domaine auquel il est affecté, conformément à l'article 6. Les conditions financières des offres hébergement web et/ou Nom de domaine sont applicables au Service.

## **6. QUELLE EST LA DUREE DU SERVICE ?**

### **Durée du Service**

Le Service démarre le jour de son activation pour la durée choisie par le Client lors de la Commande (« **Durée Initiale** »). A la fin de la Durée Initiale, il se renouvelle automatiquement par périodes successives de même durée à moins qu'il ne soit renouvelé pour une autre durée (ensemble « **Durée Renouvelée** ») ou résilié.

### **Offre conjointe**



Lorsque le Service est souscrit dans le cadre d'une offre conjointe avec un autre service d'OVHcloud (le « **Service Parent** »), le Service est automatiquement soumis au cycle de facturation et à la durée (y compris les périodes de renouvellement éventuelles) du Service Parent. Si le Client dissocie le Service du Service Parent afin de l'utiliser de manière indépendante, ce Service sera soumis à ses conditions tarifaires propres. Cette opération sera cependant irréversible : le Client n'aura plus la possibilité de rattacher le Service au Service Parent initial. Suite à la demande de dissociation, OVHcloud émettra une facture avec un éventuel réajustement du prix. Le Client ne pourra plus prétendre à tout avantage tarifaire obtenu à la date de souscription de l'offre conjointe.

### **Durée des options**

La durée, ainsi que les conditions de renouvellement et de résiliation de certaines options ou fonctionnalités pouvant être associées au Service, peuvent différer de celles applicables au Service. Il appartient au Client d'en prendre connaissance avant d'y souscrire. Les informations relatives aux durées des options sont disponibles sur le Site Internet et dans les CP qui leur sont applicables.

### **Récupération et suppression des Contenus**

À la fin du Service, quelle qu'en soit la cause (suppression, résiliation, non-renouvellement, etc.), les Contenus du Client placés dans le Service sont immédiatement inaccessibles et sont conservés pendant une période de quinze (15) jours. Cette période de conservation ne constitue toutefois pas une garantie contre la perte de données/Contenus. Il appartient au Client, avant la fin du Service, de récupérer l'ensemble des Contenus qu'il souhaite conserver.

Le Site Internet contient des informations sur les modalités techniques de récupération des Contenus. A titre informatif, il est notamment possible de migrer un Compte à l'aide de l'outil gratuit OVH Mail Migrator (<https://omm.ovh.net/>).

### **Service couplé au Service Hébergement Web**

Lorsque le Service est souscrit dans le cadre d'un service d'hébergement web, le Service prendra fin et les données du Client seront supprimées au terme de l'hébergement web pour quelque cause que ce soit conformément aux CP d'hébergement web. Toutefois, le Client aura la possibilité de migrer son service d'hébergement web vers le Service afin de conserver ses Contenus.

## **7. DISPOSITIF DE LUTTE CONTRE LES COURRIELS FRAUDULEUX, NON-SOLLICITES OU LES PROGRAMMES MALVEILLANTS**

Afin de lutter contre les programmes malveillants et les courriels frauduleux ou non-sollicités (SPAM), un dispositif technique d'analyse automatique des courriels émis depuis et à destination du Service utilisé par le Client est activé.

OVHcloud ne donne aucune garantie de bon fonctionnement du dispositif, qui peut comporter des erreurs et notamment bloquer erronément certains courriels sortants ou entrants, ou ne pas détecter certains courriels frauduleux, non-sollicités ou contenant des programmes malveillants. Le Client renonce à ce titre à tout recours contre OVHcloud. Il repose en partie sur des Produits Tiers.

### **Programmes malveillants**

Les courriels, entrants et sortants, détectés comme contenant un programme malveillant ne sont pas remis au(x) destinataire(s). Les courriels entrants de ce type sont automatiquement supprimés et ceux sortants sont conservés pendant une durée d'un (1) an.

### **Courriels frauduleux ou non-sollicités (SPAM)**

- *Courriels entrants*

Les courriels entrants détectés comme étant frauduleux ou non-sollicités sont par défaut placés dans le dossier « courrier indésirable ».

Le Client peut signaler à OVHcloud les courriels indésirables non détectés par le dispositif, ainsi que les courriels détectés à tort par le dispositif (faux positifs). Ce signalement peut être opéré en utilisant la fonctionnalité de la messagerie électronique du Client (par exemple « marquer comme indésirable ») prévue à cet effet, ou en déplaçant ou retirant l'e-mail du dossier « courrier indésirable ».

Les courriels ainsi signalés (et notamment leur contenu et leurs Métadonnées), peuvent être analysés par OVHcloud et communiqués au(x) partenaire(s) intervenant dans la fourniture du dispositif de lutte contre les courriels frauduleux, non-sollicités ou les programmes malveillants, pour analyse et amélioration.

- *Courriels sortants*

Les courriels émis par le Client et détectés comme frauduleux ou non-sollicités ne sont pas remis à leur(s) destinataire(s). Ils sont conservés pendant douze (12) mois à compter de leur émission.

- *Analyse et statistiques*

Afin d'améliorer les règles et paramétrages du dispositif de détection, OVHcloud peut procéder à l'analyse des Métadonnées des courriels émis par le Client ou qui lui sont destinés, ainsi que des URL présentes dans ces courriels. Certaines Métadonnées et URL peuvent également être communiquées au(x) partenaire(s) intervenant dans la fourniture de ce dispositif sous forme anonymisée pour analyse et prise en compte dans le maintien du dispositif.

OVHcloud peut réaliser et conserver des statistiques à partir de ces analyses et des opérations de détection réalisées.

### **Interruption du Service et suspension du Compte**

Lorsque des courriels émis par le Client sont détectés comme frauduleux, non-sollicités ou malveillants, OVHcloud peut dans certaines circonstances (notamment en fonction du type ou du nombre de messages et/ou en cas de risques d'atteinte à l'intégrité et/ou à la sécurité du réseau d'OVHcloud) procéder au blocage du Service. L'accès au Service et l'envoi de courriels ne seront alors plus possibles. Le Client en sera informé par courriel à l'adresse de contact de son Compte Client.

Le Client peut procéder au déblocage de son Service en changeant son mot de passe ou en formulant une demande de déblocage au Support via son Espace Client.

Tout nouveau courriel identifié comme frauduleux, non-sollicité ou malveillant entraînera un nouveau blocage pour une durée plus importante. À compter du troisième blocage, OVHcloud se réserve la possibilité de refuser toute nouvelle demande de déblocage.

OVHcloud se réserve également le droit de suspendre sans préavis le Service du Client en cas de plainte de quiconque (Client ou non client) concernant un courriel envoyé par le Client à partir des installations d'OVHcloud; ou comportant les URL de sites hébergés chez OVHcloud.

Le Client reconnaît qu'OVHcloud est en droit de limiter, de restreindre, d'interrompre ou de suspendre définitivement tout ou partie du Service mis en cause pendant une durée de cinq (5) jours minimum sans préavis, et/ou de mettre fin au Service en cas de non-respect des avertissements pour spamming envoyés par courriel au Client.

En effet, si le Client utilise de manière avérée la technique du spamming (incluant l'envoi de courriels non sollicités, de courriels frauduleux etc.) sur le réseau Internet, OVHcloud interrompra le Service sans préavis et résiliera le présent Contrat. Le Client ne pourra pas prétendre au remboursement des sommes déjà versées ou à une quelconque indemnisation par OVHcloud.

## **8. QUELLES SONT LES OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES D'OVHcloud ?**

OVHcloud s'engage dans le cadre d'une obligation de moyens à :

- Maintenir en état de fonctionnement ses Infrastructures sur lesquelles est installé le Service du Client sauf en cas d'urgence et/ou de circonstances exceptionnelles ;

- OVHcloud informera dans la mesure du possible le Client, dans un délai raisonnable, par courriel et/ou via les sites Internet d'OVHcloud dédiés (<https://www.status-ovhcloud.com/>), d'une éventuelle interruption du Service, afin que le Client prenne ses dispositions; et
- Assurer l'accès à l'Espace Client et au Service sauf en cas de maintenance corrective ou évolutive. OVHcloud se réserve la possibilité d'interrompre le Service pour procéder à une intervention technique afin d'en améliorer le fonctionnement.

Le Service dépend notamment de fournisseurs et/ou de Produits Tiers. OVHcloud ne saurait être tenue responsable du non-respect total ou partiel d'une obligation et/ou défaillance de ces fournisseurs et/ou Produits Tiers, et particulièrement des opérateurs de réseaux et des fournisseurs d'accès du Client. OVHcloud ne peut garantir la bonne délivrance du courrier électronique envoyé depuis le Service par le Client ou l'un des Utilisateurs du Service, ou lorsque la taille du message est supérieure à la taille standard supportée par le Service, à savoir, à titre informatif uniquement, 10 mégaoctets (mo).

Pour garantir la sécurité du Service ou son bon fonctionnement, OVHcloud pourra limiter les caractéristiques techniques d'accès au Service et notamment les débits de transfert des fichiers, les modalités d'accès à la plateforme ou bloquer tout accès provenant de réseaux ou d'adresses IP considérés par OVHcloud comme non sécurisés ou malveillants.

OVHcloud décline toute responsabilité en cas de défaillance du Service en raison d'une mauvaise configuration par le Client.

OVHcloud pourra suspendre le Service en cas d'utilisation non conforme aux CP et/ou CG, ou aux lois et règlements en vigueur, ou en violation des droits de tiers, ou encore en cas de demande formulée auprès d'OVHcloud par une autorité compétente. De même, OVHcloud pourra être amenée à accéder aux Contenus du Client à la demande d'une telle autorité tel que décrit dans l'Annexe « Traitement de données à caractère personnel ».

## **9. QUELLES SONT LES OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU CLIENT ?**

Le Client est seul responsable de la création, de la gestion, de l'administration et de la suppression des Comptes qu'il souscrit dans le cadre du Service. Il s'assure de la bonne gestion des accès des Utilisateurs aux Comptes et aux éventuels Contenus stockés. Il s'engage, notamment, à générer les mots de passe pour chacun des Comptes qu'il crée et à utiliser un système d'authentification à deux facteurs.

Le Client s'engage à respecter les dispositions applicables au Service.

Le Client s'engage à procéder à la sécurisation de son Service, à mettre en place des outils de sécurité (pare-feu...), à procéder régulièrement à la mise à jour de son système, à faire des sauvegardes régulières de ses Contenus, à veiller à la sécurité de ses programmes informatiques ainsi qu'à sécuriser les accès correspondant à chacun des Comptes.



Le Client garantit être le Contact Domain du Nom de domaine pour toute la durée du Service.

Il s'engage à ne pas porter atteinte aux marques d'OVHcloud ou de tout éditeur tiers. En cas de demande, réclamation et/ou action de tiers, il s'engage à indemniser OVHcloud de tous les préjudices en résultant (y compris condamnation, frais de défense raisonnables, etc.) conformément aux CG.