

## Article 1 - Champ d'application

1.1 Les termes commençant par une majuscule ont le sens défini dans le cadre du présent Contrat, ou, à défaut, par la définition donnée dans le Lexique d'Infomaniak disponible sur le Site d'Infomaniak.

1.2 Les Conditions Particulières s'appliquent sans restriction ni réserve au Service Mail (ci-après « Service Mail »). Elles complètent mais prévaudront sur les Conditions Générales d'Utilisation (ci-après désignées "CGU") si une contradiction devait apparaître entre ces documents.

1.3 Conformément aux CGU et selon les modalités qui y sont prévues, les présentes Conditions Particulières sont susceptibles d'être modifiées afin de prendre en compte notamment toute évolution légale, jurisprudentielle ou technique.

## Article 2 - Description et portée du Service

2.1 Infomaniak met à disposition du client une messagerie sécurisée permettant l'envoi et la réception de messages électroniques.

2.2 La messagerie n'est pas soumise à un quota d'espace disque (exception faite pour les adresses email gratuites, voir Conditions Particulières correspondantes). La taille limite pour les messages électroniques est fixée à 200Mo pour toutes les adresses mails. Le nombre limite de destinataires est fixé à cent (100) par message. et la limite d'envois journaliers est fixée à cinq cents (500).

2.3 Tous les messages déposés dans les dossiers Spam, Junk, Trash, Deleted Items, Deleted Messages, Corbeille, Courrier Indésirable, Messages Effacés, Messages Supprimés, Elements Effacés et Elements Supprimés sont nettoyés automatiquement au bout de 30 jours, la date de dépôt du/des message-s dans le dossier en question faisant foi. Cela signifie que les messages contenus dans des dossiers portant les noms mentionnés ci-dessus sont définitivement supprimés de nos serveurs à la suite du nettoyage.

2.4 À la création d'une adresse email, le Client a la possibilité rattacher l'adresse au Workspace (espace de travail, voir Conditions Particulières correspondantes).

## Article 3 - Facturation

3.1 Les tarifs du Service mail sont indiqués sur le Site et au cours du processus de commande du Service.

3.2 Le détail relatif au processus de facturation est précisé dans les CGU à l'article Modalités de paiement.

3.3 Infomaniak s'efforce d'avertir le Client en temps utile avant la fin de l'échéance du Service. Cependant, il incombe au Client de respecter les délais impartis. À défaut de l'entier paiement du prix du renouvellement fixé dans le tarif, Infomaniak ne pourra effectuer le renouvellement demandé par le client. Dans ce cas de figure, Infomaniak procédera à la suspension du Service un (1) jour après l'échéance du contrat et le supprimera au bout de nonante-neuf (99) jours supplémentaires, soit cent (100) jours après l'échéance.

## **Article 4 - Obligations et responsabilité d'Infomaniak**

4.1 Infomaniak ne donne aucune garantie liée aux conséquences de l'utilisation du Service par le Client.

4.2 Infomaniak s'engage à s'acquitter de toutes les tâches qui lui incombent conformément aux présentes Conditions Particulières, avec toute l'attention requise et avec le degré de compétence requis.

4.3 Le Service est fourni en l'état et le Client accepte de ne pas tenir Infomaniak responsable ni demander une indemnisation pour tout dommage pouvant, malgré tous les efforts déployés par Infomaniak pour assurer le bon fonctionnement du Service, entraîner la perte d'utilisation, la perte de données ou la perte de bénéfices liés à l'exécution du présent Service.

4.4 Infomaniak se réserve le droit d'interrompre ou limiter ses Services au Client, afin de procéder à une intervention technique afin d'en améliorer le fonctionnement.

4.5 Dans l'hypothèse où Infomaniak constaterait ou aurait connaissance d'une utilisation qui impacte son infrastructure et les autres Clients, Infomaniak se réserve le droit de prendre les mesures nécessaires telles que, mais à titre non-exhaustif, la réduction de l'espace disque d'une adresse email ou sa suspension, et/ou de résilier immédiatement et de plein droit le Contrat, sans préjudice du droit à tous dommages et intérêts auxquels Infomaniak pourrait prétendre.

## **Article 5 - Obligations et responsabilité du Client**

5.1 Le Client est le seul responsable de l'utilisation faite du Service.

5.2 Le client s'engage à utiliser le Service de messagerie dans le cadre d'une utilisation normale. À titre d'exemple non exhaustif, il est à comprendre ici que l'utilisation du Service de messagerie à des fins de stockage ou sauvegarde de contenu n'est pas considéré comme une utilisation normale.

5.3 Bien qu'Infomaniak procède à une sauvegarde des emails chaque jour sur plusieurs serveurs dans des datacenters différents il est de la responsabilité du Client de conserver une sauvegarde de ses emails.

5.4 La responsabilité de la gestion des mots de passe des adresses email des Utilisateurs finaux incombe à l'administrateur du Service Mail.

5.5 Le Client comprend et accepte qu'Infomaniak ne sera pas tenue pour responsable envers le Client pour toute perte, y compris les dommages indirects, accidentels, spécifiques ou consécutifs, encourus par chaque partie en raison de la perte, le vol, la divulgation non autorisée, d'une manipulation non autorisée, d'une altération, d'une privation de jouissance ou de tout autre compromission concernant les identifiants ou mots de passe utilisés par le Client.

5.6 Le Client est seul responsable de toute configuration d'une adresse email pouvant entraîner un comportement non-sollicité par le Client ou une perte d'emails. Il est compris ici la mise en place de filtres, redirections, répondeurs, etc, ou une configuration spécifique non recommandée par Infomaniak via ses guides ou son Support.

5.7 Le Client est en outre informé qu'il ne pourra à aucun moment accéder physiquement aux Serveurs.

## **Article 6 - SPAM et Phishing**

6.1 Infomaniak met en place un système de mesures techniques destinées à lutter contre les envois de messages électroniques frauduleux ainsi que la pratique du SPAM émis depuis ses infrastructures. Cette opération est effectuée de manière régulière et totalement automatique.

6.2 Si l'envoi de messages électroniques identifiés comme SPAM ou frauduleux est détecté depuis une adresse email gérée par le Client, Infomaniak procède au blocage des envois et en informe le Client. L'adresse email peut être débloquée en suivant la procédure communiquée par courrier électronique.

6.3 À la suite d'un premier blocage, tout nouveau message électronique identifié comme SPAM ou frauduleux entraînera un blocage de l'Organisation. À compter du troisième blocage, Infomaniak se réserve le droit de refuser toute nouvelle demande de déblocage, de résilier le Service complet et d'entamer une procédure de résiliation pour manquement (voir CGU). Infomaniak se réserve le droit de procéder au blocage de l'Organisation et de l'ensemble de ses Utilisateurs dès la première détection de messages de SPAM ou frauduleux.

## **Article 7 - Emplacement des données, sauvegarde et restauration, et résiliation**

7.1 L'ensemble des données transmises par le Client à Infomaniak sont stockées et hébergées exclusivement dans des centres de données en Suisse qui sont la propriété d'Infomaniak.

7.2 Infomaniak effectue une sauvegarde quotidienne préventive du contenu des adresses e-mail. Ces sauvegardes sont conservées pendant une durée de sept (7) jours consécutifs.

7.3 L'accès aux sauvegardes quotidiennes et à leur restauration est mis à la disposition du Client via la Console d'administration ou le Webmail, permettant ainsi de restaurer gratuitement des courriels perdus. Toutefois, en cas de suppression d'adresses e-mail par le Client ou résultant d'un défaut de paiement, des frais de restauration seront appliqués à partir de la sixième (6e) adresse e-mail à restaurer par mois. Ces frais, fixés à 200 CHF ou 200 € par adresse, sont justifiés par les interventions manuelles nécessaires effectuées par nos équipes pour récupérer les adresses e-mail supprimées.

7.4 Le Client reconnaît que toute résiliation, qu'elle résulte d'un impayé ou d'une action volontaire ou involontaire de la part du Client, entraînera la suppression des données et qu'une récupération ne sera possible que dans les six (6) jours suivant la suppression. Au-delà de ce délai de six (6) jours, toute récupération sera définitivement impossible. Le Client prendra, en outre, le soin de procéder au rapatriement préalable de toutes ses données en cas de résiliation anticipée et volontaire.

## **Article 8 - Politique de confidentialité**

8.1 Tout le détail de la Politique de Confidentialité peut être consulté sur la page du Site <https://www.infomaniak.com/fr/cgv/politique-de-confidentialite>.

Révision du 27/05/2026