infomaniak

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 de Adresse Email Gratuite (ci-après « Adresse Email Gratuite ») proposé par Infomaniak. 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 d’Infomaniak 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 offre une adresse email gratuite et sans limitation sur la durée ainsi qu’un espace de stockage (kDrive).

2.2 Les adresses email gratuites offrent 20 Go d’espace de stockage pour les messages, la taille maximum des pièces jointes envoyées est de 25 Mo en IMAP et de 3 Go via le Webmail (https://mail.infomaniak.com). La taille maximale des pièces jointes reçues est de 200 Mo.

2.3 L’utilisation de l’espace de stockage est régie par les Conditions Particulières kDrive disponibles sur le Site d’Infomaniak.

Article 3 - Facturation

3.1 Les Services fournis dans le cadre de cette Offre sont gratuits.

3.2 Le Client a la possibilité, à tout moment, de basculer vers des Offres payantes depuis sa Console d’administration. Les tarifs, tels qu’indiqués sur le Site d’Infomaniak, et les Conditions, telles que définies dans à l’article « Modalités de paiement » des CGU, s’appliquent alors.

Article 4 - Obligations et responsabilités d'Infomaniak

4.1 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.

4.2 Le Client est informé que l'intervention d'Infomaniak dans le cadre de la souscription d'un contrat portant sur le Service se limite à la mise à disposition des ressources matérielles et réseau nécessaires au bon fonctionnement du Service. 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 a l'exécution du présent Service.

4.3 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.

4.4 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 suspendre ou supprimer immédiatement le service et/ou de résilier immédiatement et de plein droit le Contrat, sans préjudice du droit à tous dommages et intérêts auxquels Infomaniak pourrait prétendre.

4.5 Infomaniak ne donne aucune garantie liée aux conséquences de l'utilisation du Ser-vice par le Client.

Article 5 - Obligations et responsabilités 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.

5.3 Conformément à l'article « Obligations et responsabilités du Client » présent dans les CGU, la diffusion courriers électroniques non-sollicités est totalement interdite. À cet effet, 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. Si Infomaniak identifie comme SPAM l'envoi de messages électroniques depuis l'adresse email du Client, Infomaniak sera autorisée à suspendre et résilier immédiatement le Service.

5.4 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.

5.5 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.

Article 6 - Stockage et emplacement des données

L’ensemble des données transmises par le Client à Infomaniak est stocké et hébergé exclusivement dans des centres de données localisés en Suisse qui sont la propriété d’Infomaniak.

Article 7 - Dépassement de quota et inactivité

7.1 En cas de dépassement de l'espace de stockage inclus dans l'offre, Infomaniak en informe l'utilisateur par courriel et lui impartit un délai de 30 jours pour régulariser sa situation, en réduisant le volume de données stockées ou en souscrivant une offre adaptée. Pendant ce délai, le produit reste pleinement accessible et l'utilisateur peut à tout moment récupérer ou exporter ses données.

7.2 À l'échéance de ce délai, à défaut de régularisation, l'accès au produit my kSuite est bloqué. Ce blocage est notifié à l'utilisateur par courriel et par SMS, lesquels rappellent la possibilité de demander la réactivation du produit afin de récupérer ses données.

7.3 Pendant les 7 jours suivant le blocage, l'utilisateur peut demander la réactivation de son produit, afin de régulariser sa situation (réduction du volume de données ou souscription d'une offre adaptée) ou de récupérer et exporter ses données. La demande de réactivation ne suspend ni ne prolonge le délai de suppression ; le cas échéant, l'utilisateur doit récupérer ses données dans le délai imparti.

7.4 À l'issue de ce délai, si le dépassement de quota persiste, le produit my kSuite et les données associées sont définitivement supprimés. La suppression est irréversible et aucune sauvegarde distincte n'est conservée par Infomaniak.

Article 8 - Politique de confidentialité

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 01/07/2026