

# CONDITIONS GENERAL DE SERVICE – MAIL EXCHANGE

Dernière version en date du 12 mai 2017

## ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions de «MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL), ont pour objet de définir les conditions techniques et financières relatives au Service de Messagerie collaborative développé par «MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) à partir de la solution Microsoft® Exchange 2013 ou version supérieur. Les présentes ont également pour objet de définir les dispositions contractuelles applicables à la souscription et à l'utilisation du Service par le Client.

Le Service offre des fonctionnalités de Messagerie électronique permettant l'envoi et la réception de courriers électroniques, de calendriers, la gestion des contacts...

## ARTICLE 2 : MOYENS

Le Service est accessible par le réseau Internet par l'intermédiaire d'une connexion internet. «MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) commercialise une offre de messagerie collaborative élaborée sur la base de la solution Microsoft® Exchange 2013 ou supérieur. Le Service présente à la fois des fonctionnalités de Messagerie électronique mais également un espace de travail collaboratif permettant l'échange de fichiers, la mise en place de calendriers personnels, etc... A ce titre, «MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) rappelle qu'en raison de la haute technicité du Service, il ne saurait être soumis à ce titre qu'à une obligation de moyen.

## ARTICLE 3 : DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service se définit comme une solution de Messagerie électronique basée sur la solution Microsoft® Exchange 2013 ou supérieur et permettant outre la fonctionnalité d'émission / réception de courriers électroniques, la mise en commun de ressources ou d'informations dans un univers collaboratif parmi les Comptes créés sur le nom de domaine sur lequel est installé le Service. Il peut à ce titre s'agir, de calendriers, événements, fichiers, tâches de travail...

Un Compte est défini comme un espace de Messagerie collaborative créé par le Client et exclusivement dédié à un utilisateur final du Service. Chaque Compte est basé sur une Licence Exchange 2013 ou supérieur et dispose de son propre espace de stockage.

#### ARTICLE 4 : CONDITIONS DE SOUSCRIPTION DU SERVICE ET ACTIVATION DU SERVICE

Pour pouvoir souscrire le service, le Client doit disposer d'un Nom de domaine pour lequel il a la qualité d'Administrateur. En ce sens il reconnaît disposer de la faculté de modifier la configuration du Nom de domaine, les serveurs DNS...

«MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) ne garantit pas la compatibilité du Service avec toutes les extensions disponibles pour les noms de domaine «MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) recommande au Client de vérifier sur le site «MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) la compatibilité de son Nom de domaine avec le Service.

Il est impératif que le Client dispose de la qualité d'Administrateur de son Nom de domaine avant toute souscription du Service. En effet, la mise en place du Service peut nécessiter des opérations sur la configuration du Nom de domaine pour permettre la bonne installation du Service.

Il appartient au Client de vérifier qu'il respecte bien les dispositions du présent article avant toute souscription du Service, à défaut, il pourra demander la résiliation du Service conformément aux conditions générales de Service de « MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL).

L'activation du Service intervient à compter de la validation du paiement du Client et se caractérise par la mise en place du Service et de l'envoi par «MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) des codes d'accès permettant son administration.

#### ARTICLE 5 : CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS

A compter de la validation de la commande du Client par «MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL), «MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) procède à l'installation du Service du Client. Il incombe alors au Client de se connecter sur son Interface de gestion pour procéder à la configuration du Service.

Le Client doit alors notamment préciser le Nom de domaine sur lequel il souhaite installer le Service et la configuration technique de son Nom de domaine

Le Client crée les Comptes sur les noms de domaines gérés chez «MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) directement depuis son Interface de gestion, et pour lesquels il sera facturé ou débité dans les conditions définies à l'article 9 des présentes.

«MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) offre la possibilité au Client de choisir parmi différents Comptes présentant chacune une liste de fonctionnalités disponibles. «MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) se réserve la possibilité d'apporter de nouvelles fonctionnalités ou de faire évoluer les fonctionnalités existantes.

Il appartient au Client de déterminer quelles sont les fonctionnalités qu'il souhaite attribuer à chacun de ses utilisateurs et de souscrire en conséquence les Comptes y correspondant. Le Client peut souscrire différents types de Comptes sur le Service.

## **ARTICLE 6 : OBLIGATIONS de « MAIL-EXCHANGE » (PEXYS SARL)**

«MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art. «MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) s'engage à :

6.1. Maintenir en état de fonctionnement ses équipements techniques sur lesquels est installé le Service du Client.

6.2. Assurer l'accès à l'Interface de gestion et au Service via Internet. «MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) se réserve également la possibilité d'interrompre le Service pour procéder à une intervention technique afin d'en améliorer le fonctionnement.

6.3. Intervenir rapidement en cas d'incident non consécutif à une mauvaise utilisation du Service par le Client sur demande d'intervention du Client.

6.4. Assurer le maintien au meilleur niveau de la qualité de ses outils conformément aux règles et usage de sa profession.

6.5. Garantir la confidentialité des Données du Client sous réserve de la bonne configuration par ce dernier des accès liés au Service conformément aux dispositions de l'article 8 des présentes.

## **ARTICLE 7 : RESPONSABILITE de « MAIL-EXCHANGE » (PEXYS SARL)**

«MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) se réserve le droit d'interrompre le Service du Client, si celui-ci constitue un danger pour le maintien de la sécurité de la plate-forme d'hébergement de « MAIL-EXCHANGE » (PEXYS SARL), que ce soit suite à une utilisation dudit Service de manière anormale, malveillante ou frauduleuse. Dans ce cas, «MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) s'efforcera d'en informer préalablement le Client et ce dans la mesure du possible.

«MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) ne pourra être tenu responsable du contenu des informations, du son, du texte, des images, éléments de forme, données de toute sorte, accessibles sur le Service du Client, ou encore transmis ou mis en ligne par le Client ou les utilisateurs de son Service et ce à quelque titre que ce soit.

«MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) ne saurait être tenu pour responsable du non-respect total ou partiel d'une obligation et/ou défaillance des opérateurs des réseaux de transport vers le monde Internet et en particulier du ou des fournisseurs d'accès du Client.

Dans le cadre des courriers électroniques, «MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) ne peut garantir la bonne délivrance du courrier électronique envoyé depuis le Service par le Client ou l'un des utilisateurs du Service, lorsque la taille du message est supérieure à la taille standard utilisée par les fournisseurs de service de Messagerie électronique à savoir 10 mégaoctets (mo).

Pour garantir la sécurité du Service ou son bon fonctionnement, «MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) se réserve la possibilité de limiter les caractéristiques techniques d'accès au Service et notamment les débits

de transfert des fichiers, les modalités d'accès à la plateforme ou encore de bloquer tout accès provenant de réseaux ou d'adresses IP considérés par «MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) comme non sécurisés ou malveillants.

«MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) décline toute responsabilité en cas de mauvais fonctionnement du Service en raison de sa configuration par le Client.

«MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) se réserve la possibilité de suspendre le Service en cas d'utilisation non conforme aux présentes conditions particulières, ou conditions générales de Service de « MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL), des lois et règlement en vigueur ou encore contraire aux droits des tiers, ou encore en cas de demande formulée auprès de « MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) par une autorité compétente. De même, «MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) pourra être amené à accéder aux données du Client à la demande de ces mêmes autorités.

## **ARTICLE 8 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT**

8.1. Le Client agit en tant qu'entité indépendante et assume en conséquence seul les risques et périls de son activité. Le Client est seul responsable des services, applications, logiciels stockés sur son Service, du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment fichiers d'adresses. Le Client s'engage notamment à respecter les droits des tiers, notamment les droits de la personnalité, les droits de propriété intellectuelle des tiers tels que droits d'auteur, droits sur les brevets ou sur les marques. En conséquence, «MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) ne saurait être tenu pour responsable du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment fichiers d'adresses et ce, à quelque titre que ce soit.

«MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) ne peut que mettre en garde le Client sur les conséquences juridiques qui pourraient découler d'activités illicites sur le Service, et dégager toute responsabilité solidaire sur l'utilisation des données mises à la disposition des utilisateurs par le Client.

Il en est de même si le Client utilise de manière avérée la technique du spamming sur le réseau Internet, lequel comportement entraînant sans préavis l'interruption du service et la résiliation des présentes.

Dans ces hypothèses, le Client ne pourra prétendre au remboursement par «MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) des sommes déjà versées.

8.2. Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du Service consécutif à toute utilisation, par les membres de son personnel, les utilisateurs de son Service, ou par toute personne auquel le Client aura fourni un ou des mot(s) de passe permettant de se connecter sur tout ou partie du Service. De même, le Client et/ou les utilisateurs du Service supportent seuls les conséquences de la perte du ou des mots de passe précités.

8.3. Le Client est seul responsable de la création, de la gestion, de l'administration, de la suppression des Comptes qu'il souscrit dans le cadre du Service. Il lui appartient à ce titre de s'assurer de la bonne gestion des accès des utilisateurs aux Comptes et aux éventuelles données stockées sur l'espace de travail

collaboratif. Il appartient au Client de générer les mots de passe pour chacun des Comptes qu'il crée dans le cadre du Service.

A ce titre, «MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) décline toute responsabilité en cas d'intrusion dans l'Interface de Gestion ou dans les Comptes qui serait directement imputable à une mauvaise gestion des accès par le Client.

8.4. Il appartient au Client de s'assurer qu'il dispose bien d'une sauvegarde de ses données avant de procéder à la suppression d'un Compte. Dans ce cas, l'intégralité des données correspondant à ce Compte sera supprimée par «MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL).

8.5. Le Client s'engage à veiller à la sécurité de ses données ainsi qu'à la gestion des accès correspondant à chacun des Comptes.

8.6. «MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) rappelle au Client que la violation du secret des correspondances est pénalement répréhensible.

8.7. Le Client garantit être l'Administrateur du Nom de domaine pour toute la durée du Service

8.8. Le Client s'engage à ne pas porter atteinte aux marques « MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) ou de la société Microsoft®. Dans l'hypothèse où des frais seraient exposés par «MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) ou encore par la société Microsoft®, «MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) en informera le Client et lui communiquera les justificatifs et la facture correspondante. Le remboursement de ces sommes sera demandé au Client. Le Client pourra alors régler la somme due par virement ou carte de crédit.

## ARTICLE 9 : TARIFS, PAIEMENT ET FACTURATION

### 9.1. Tarifs

Les tarifs mensuels et annuels applicables au Service sont disponibles sur le site <http://www.mail-exchange.ch>

Pour chaque Compte souscrit, le Client dispose le choix d'y souscrire pour une durée mensuelle ou annuelle.

### 9.2. Commande initiale

Le paiement du bon de commande initial doit être effectué par carte bancaire, virement ou par le biais de PAYPAL.

Aucun autre paiement ne sera accepté ou validé (ni mandat Cash,...), autre que ceux cités précédemment.

### 9.3. Renouvellement du Service

Par la suite, il appartient au Client de procéder au règlement du Service par le biais de tout moyen de paiement autorisé par «MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) et mis à la disposition du Client pour l'exécution des présentes.

Le contrat souscrit par le Client est automatiquement renouvelé pour une durée d'une année à compter de

la date d'expiration de la période initialement souscrite, le paiement est automatiquement effectué sur la carte bancaire, sur le compte bancaire ou sur le compte PAYPAL du Client.

Le renouvellement du Service concerne uniquement les Comptes actifs à la date d'anniversaire du Service, qui sont automatiquement renouvelés pour la période de facturation suivante.

Le Client peut toutefois demander le non renouvellement d'un ou de plusieurs Comptes de son Service par l'intermédiaire de son Interface de gestion. Le(s) Compte(s) sélectionnés ne sera/seront pas renouvelé(s) à l'issue de la période en cours d'exécution au moment de la demande formulée par le Client.

#### 9.4. Options

Toute option souscrite dans le cadre du Service fera l'objet d'une facturation propre selon les conditions applicables à l'option et définies sur le site «MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL). A ce titre, elle pourra faire l'objet d'une facturation à l'acte, au mois, à l'année en fonction du type d'option.

#### 9.5. Conséquences d'un retard de paiement

Si des difficultés apparaissent dans le paiement du montant de la facture adressée au Client, un courriel sera transmis au Client à l'adresse renseignée dans le Manager l'invitant à procéder au paiement dans les plus brefs délais et au plus tard dans les huit jours pour empêcher toute interruption de service.

A défaut de réception du paiement et de sa validation par «MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) dans les huit jours suivant l'envoi de ce courriel, «MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) procédera à la suspension du Service et de l'intégralité des Comptes souscrits pour le Service.

Le Client disposera alors de 48 heures pour renouveler le Service, à défaut de paiement validé par «MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) dans ce délai, «MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) procédera à la suppression du Service du Client et de l'ensemble des données stockées.

Tout défaut de paiement ou impayé (annulation du paiement par carte, défaut de provision et/ou rejet par notre banque suite à un paiement par prélèvement...) sera considéré comme un retard de paiement.

De convention expresse et sauf report sollicité à temps et accordé par «MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) de manière particulière et écrite, le défaut total ou partiel de paiement à l'échéance de toute somme due au titre du contrat entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable la suspension de toutes les prestations en cours, quelle que soit leur nature, sans préjudice pour «MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) d'user de la faculté de résiliation du contrat stipulée à l'article 7 des Conditions Générales de Service de «MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL).

Tout désaccord concernant la facturation et la nature du Service devra être exprimé par courrier électronique à destination du support «MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) dans un délai de 05 jours à compter de la facture de renouvellement.

Dans l'hypothèse où des frais seraient exposés par «MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) ou encore par la société Microsoft®, «MAIL-EXCHANGE» (PEXYS SARL) en informera le Client et lui communiquera les justificatifs et la facture correspondante. Le remboursement de ces sommes sera demandé au Client. Le Client pourra alors régler la somme due virement ou carte de crédit.

## ARTICLE 10 : RETRACTATION

Conformément aux dispositions de l'article 14 des conditions générales de service, le Client accepte expressément l'exécution immédiate de la prestation à compter de la validation de sa commande et renonce expressément à exercer son droit de rétractation. A compter de la validation du paiement, le Client disposera de l'accès à son Interface de gestion et aux Services de Messagerie collaborative et de la faculté de commander les Comptes de son choix. Le Client ne disposera pas de la faculté d'exercer son droit de rétractation pour toute commande ou renouvellement du Service.