



# Conditions Particulières – Service de messagerie hébergée

## En application des conditions Générales

### 1. DESCRIPTION DU SERVICE

Les services de messagerie hébergée mettent à disposition du « Client » et de ses utilisateurs, des comptes e-mail leur donnant accès via Internet aux fonctionnalités d'une messagerie hébergée et gérée par ARA TELECOM, de la capacité de stockage et des options, en fonction des Commandes de Services effectués. Les Services de messagerie hébergée ne comprennent pas la connectivité vers l'Internet.

Le service permet à chaque utilisateur d'envoyer et de recevoir du courrier électronique via Internet en mettant à sa disposition un « espace mail » sur les plateformes ARA TELECOM et d'autre part, lui permet l'usage de fonctionnalités dont le Client reconnaît avoir pris connaissance et qui permettent entre autres la gestion de calendrier, de calendrier partagé, de contacts et de contacts partagés, la gestion de règles sur le serveur du courrier.

Les données sont traitées de manière confidentielle et personnelle le contenu, la provenance et la destination des messages e-mail envoyés ou reçus via l'utilisation des Services de ARA TELECOM. Par conséquent, les messages e-mails ne sont ni contrôlés par ARA TELECOM ni divulgués.

Les Services de messagerie hébergée ARA TELECOM peuvent comprendre un filtre anti-spam et anti-virus qui est régulièrement mis à jour selon les spécifications fournies par le concepteur du logiciel pour garantir une efficacité maximale.

Ce filtre permet, dans les limites raisonnables, l'élimination des emails contenant des virus ainsi que des e-mails non-solicités qui entreraient dans sa boîte aux lettres électronique. Au cas où un virus serait détecté, le message infecté sera supprimé.

L'Administrateur sera seul habilité à activer/désactiver la fonction filtre Anti-Spam protégeant contre les messages non-solicités. Cette désactivation se fera au travers de l'interface de gestion mise à sa disposition et s'appliquera systématiquement à l'ensemble du nom de domaine.

Le filtre ne protège pas d'éventuelles infections provenant de clés USB, CD-Rom utilisés par l'utilisateur ou programmes téléchargés par un utilisateur.

Il est vivement recommandé de vous prémunir contre d'éventuelles infections par virus en installant une solution anti-virus locale (activation de la mise à jour automatique).

Nous déclinons toute responsabilité en cas d'interruption d'accès à vos boîtes e-mail et/ou de la non-réception des e-mails et/ou de la réception d'un e-mail qui n'aurait pas été détecté en tant qu'e-mail infecté ou e-mail non-solicités.

Le Client reconnaît expressément savoir et accepter que les Services de messagerie hébergée de ARA TELECOM sont des services standards qui n'ont pas été conçus pour répondre à des besoins spécifiques et que, par conséquent, aucune garantie ni responsabilité ne sont engagés pour l'aptitude des Services à atteindre les objectifs du Client ou de ses Utilisateurs.

### 2. OBLIGATION DU CLIENT

Le Client est responsable des boîtes e-mail et des options de ses utilisateurs, via l'interface. Le Client s'engage à ne pas utiliser les Services ARA TELECOM à des fins autres que légales. Il doit respecter les législations en vigueur, ainsi que la 'netiquette' et les 'acceptable use policies' applicables sur Internet. Ils constituent des données interdites, mais pas exclusivement, toute information à caractère illicite, inexact, obscène ou diffamatoire, qui porte atteinte à l'ordre public et/ou aux bonnes mœurs ainsi qu'à la vie privée des utilisateurs, ou qui incite à la haine raciale et à la xénophobie.

Le Client s'engage à respecter les droits intellectuels, dont les droits d'auteur de tiers, ainsi que nos éventuels droits intellectuels. Le Client s'engage à ne pas envoyer de messages e-mail non sollicités (tels que 'junk mail', 'spam', 'lettres en chaîne'). En outre, Le Client s'engage à s'abstenir d'actes de piraterie informatique, "cracking" ou "hacking". Le « Client » s'engage à protéger ses données et logiciels contre d'éventuels virus, bugs ou autres éléments préjudiciables possibles qui circulent sur l'Internet. En aucun cas ARA TELECOM ne sera responsable des dommages causés par des virus, bugs ou autres éléments préjudiciables qui circulent sur l'Internet et qui sont diffusés via vos messages e-mail.

### 3. OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE

ARA TELECOM prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 8H30 et 12H00 et entre 13H30 et 18H00, les Défaillances de fonctionnement du Service, (i) sur incident détecté par ARA TELECOM ou (ii) le cas échéant signalé par le Client (ci-après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération à ARA TELECOM pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par le Client, devra se faire par l'envoi d'un e-mail à l'adresse contact@telecom.fr, via le site Internet Sewan et/ou par téléphone au numéro 03 89 32 21 32 ou toute autre adresse ou numéro ultérieurement communiqué au Client par ARA TELECOM. Le Client se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance. En cas de Défaillance, ARA TELECOM s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « Objectif de Qualité de Service ») :

Sur un mois, ARA TELECOM s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désignés « Objectif de Disponibilité du Service »), ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications de Défaillance du Client adressé au ARA TELECOM au cours de la période susmentionnée. Le Client pourra si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant un mois, sur demande, bénéficier auprès du ARA TELECOM d'un avoir égal à un pourcentage :

- des Frais Fixes payables au titre du mois au cours duquel est intervenue la Défaillance
- et de la moyenne des Frais d'Utilisations payables au titre des trois mois précédents le mois au cours duquel est intervenue la Défaillance et ce, tel que mentionné dans le tableau ci-dessous :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de l'Avoir
De 99,85 à 99,5%	5%
De 99,5 à 97%	10%
Moins de 97%	20%

ARA TELECOM s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de quatre (4) heures à compter de la réception d'une Notification de Défaillance et de remplacer tout Equipement défaillant mis à disposition du Client ou vendu au Client (si la période de garantie est toujours en cours) dans les quarante huit (48) heures à compter de la constatation par ARA TELECOM de la défaillance de l'Equipement (ci-après désignés « Objectif de Rétablissement du Service »). Aucune pénalité ne sera due par ARA TELECOM si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

Les pénalités libératoires mentionnées aux articles 4.2 et 4.3 ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « Evénement Excusable ») : (i) un équipement ou un service non fourni par ARA TELECOM (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de France Télécom ou de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec ARA TELECOM afin de rétablir le Service.

L'émission par ARA TELECOM d'avoirs est soumise aux limites suivantes :

- le montant d'avoirs pour Objectif de Qualité de Service émis sur toute période de 30 jours consécutifs sera plafonné à 20% des Frais Fixes et des Frais d'Utilisation mensuels dus au titre du Service défaillant;
- les avoirs résiduels ne seront pas reportés à des périodes ultérieures.

### 5. DUREE

Le contrat est conclu pour une période initiale ferme et continue de 12 mois (Engagement ferme de 12 mois).

La Période Initiale du Service fourni commencera à compter de la Date de Mise en Service. Les Périodes de Reconduction consisteront en des périodes successives d'un an et commenceront le jour suivant la fin de la Période Initiale.

Le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Client sera calculé comme suivant :

soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant la Période Initiale :

- le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la première année de la Période Initiale multiplié par 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client ; et
- le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la Période Initiale, au-delà de sa première année, multiplié par 50% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client.
- soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant une Période de Reconduction :
  - 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client qui auraient normalement été dus, pendant une période de trois (3) mois calculée à compter de la date d'effet de la résiliation, si cette résiliation n'avait pas eu lieu ;
  - Et le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants de la Période de Reconduction, au-delà de la période de trois (3) mois ci-dessus, multiplié par 50% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client.

### 6. TARIFS ET COÛTS

En contrepartie de la fourniture des Services par le Prestataire, le Client devra lui payer les redevances et frais suivants :

- Les Frais Initiaux ;
- Les Redevances Mensuelles ;

### 7. CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES

Le Client sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Client notifiera immédiatement à ARA TELECOM la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, ARA TELECOM pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).