

Conditions particulières – Adresse mail

Préambule

Les présentes conditions particulières complètent les Conditions Générales de Vente de Koality (CGV générales – juin 2025), disponibles sur demande ou à l'adresse communiquée par la Société. Elles encadrent la fourniture et la gestion des comptes e-mail commandés par le Client, dans le cadre d'un contrat annuel renouvelable, souscrit pour un ou plusieurs noms de domaine.

Article 1 – Objet du contrat

Koality assure, pour le compte du Client, la commande, la configuration initiale et le suivi administratif de comptes e-mail hébergés auprès d'un prestataire tiers. Le contrat couvre uniquement les prestations expressément définies dans le devis (nombre de comptes, capacité de stockage, durée, nom de domaine associé...).

Le contrat est conclu pour une durée initiale de douze (12) mois, renouvelable tacitement dans les conditions définies ci-après.

Article 2 – Hébergement et infrastructure

Les comptes e-mail sont hébergés sur des serveurs tiers. Koality ne fournit pas le service d'hébergement lui-même mais en assure la gestion administrative (création, renouvellement, facturation). Koality n'intervient ni sur le fonctionnement de l'infrastructure, ni sur les éventuelles interruptions de service, relevant du prestataire tiers.

Tout litige ou réclamation concernant l'hébergement, la disponibilité ou la qualité du service relève exclusivement du prestataire tiers, auprès duquel le Client doit s'adresser directement. Koality ne saurait être tenue responsable des décisions, tarifs ou politiques appliqués par ce prestataire.

Article 3 – Prestations incluses

La prestation inclut :

- La création des boîtes mail selon les spécifications convenues,
- L'accès aux paramètres de configuration standards (IMAP, SMTP, Webmail),
- Le renouvellement annuel sous réserve de paiement.

Sont exclus du périmètre :

- L'installation ou configuration des comptes sur les terminaux du Client,
- La migration de données à partir d'un service antérieur,
- La restitution ou récupération des données à l'issue du contrat.

Toute demande d'assistance technique dépassant la création et la gestion administrative (ex. configuration d'un logiciel de messagerie, dépannage sur terminal, récupération de données) fera l'objet d'un devis complémentaire.

Article 4 – Responsabilités du client

Le Client est seul responsable :

- De l'usage des boîtes mail et du contenu des messages,
- De la gestion des accès (identifiants, mots de passe),
- De la conformité avec la législation en vigueur (spam, RGPD, protection des données personnelles...).

Koality ne saurait être tenue responsable des pertes de données, erreurs de manipulation, ou litiges liés au contenu des e-mails envoyés ou reçus.

Article 5 – Mise en œuvre et durée

Le contrat est effectif à compter de la date de début figurant sur la facture ou le bon de commande signé. Il est conclu pour une durée d'un (1) an, renouvelable tacitement à chaque échéance annuelle.

Toute demande de résiliation doit être notifiée par lettre recommandée avec AR, au moins deux (2) mois avant la date de reconduction.

En l'absence de résiliation formelle dans ce délai, le contrat est considéré comme renouvelé, et le montant annuel devient intégralement dû, même en cas de non-utilisation ou de non-paiement.

Le défaut de paiement ne vaut pas résiliation. Il peut entraîner la suspension du service, mais ne dispense en aucun cas du règlement des sommes dues.

Article 6 – Stockage et dépassements

Le quota de stockage par boîte est précisé dans le devis. En cas de dépassement :

- Le fonctionnement du compte peut être perturbé (blocage d'envoi ou de réception),
- Des frais supplémentaires peuvent être appliqués selon la politique du prestataire tiers.

Article 7 – Fin de contrat et suppression des comptes

À l'issue du contrat, ou en cas de non-renouvellement, les comptes e-mail sont supprimés selon les délais imposés par le prestataire tiers. Aucune sauvegarde ni restitution des messages n'est assurée par Koality.

Article 8 – Conditions financières

Le prix annuel est précisé dans le devis signé par le Client. Il inclut l'ensemble des services définis ci-dessus.

4.1 Révision des tarifs

Conformément aux CGV générales (art. 3.6), Koality peut réviser ses tarifs à la date anniversaire du contrat. Toute augmentation ≤ 5 % est réputée tacitement acceptée. Une hausse > 5 % fera l'objet d'une notification écrite au moins deux (2) mois avant reconduction. Le Client pourra alors résilier sans frais.

4.2 Modalités de paiement

La facturation est annuelle, à date fixe.

Tout retard de paiement supérieur à 15 jours après relance pourra entraîner la suspension des services. En cas de non-régularisation sous 15 jours après mise en demeure, la résiliation sera effective de plein droit. Le montant annuel reste exigible en totalité. Les pénalités prévues aux CGV générales (3.4 et 3.5) s'appliquent, ainsi que des frais forfaitaires de gestion (250 € HT).

Article 9 – Traitement des données personnelles (RGPD)

Koality agit en tant que sous-traitant technique, limité à la gestion des comptes e-mail. Le Client reste seul responsable du contenu des messages, des données personnelles qu'ils contiennent, et de leur conformité avec le RGPD.

Article 10 – Cas de force majeure

Koality ne pourra être tenue responsable de tout manquement à ses obligations contractuelles en cas de force majeure, tel que défini par la jurisprudence française. Sont notamment considérés comme cas de force majeure : catastrophes naturelles, incendies, inondations, émeutes, actes de terrorisme, guerres, pannes généralisées des réseaux Internet, attaques informatiques massives (de type DDoS), ou toute autre circonstance imprévisible, irrésistible et extérieure à la volonté de Koality.

En cas de survenance d'un tel événement, l'exécution des obligations concernées sera suspendue pendant la durée de l'événement. Si la durée dépasse soixante (60) jours, chacune des parties pourra résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, sans indemnité.

Article 11 – Référence aux CGV générales

Toutes les clauses non expressément reprises dans les présentes conditions particulières (confidentialité, protection des données, propriété intellectuelle, sous-traitance, litiges...) sont régies par les Conditions Générales de Vente de Koality – version juin 2025, disponibles sur simple demande et sur le site : <https://koality.fr/cgv/>. En cas de contradiction, les présentes prévalent pour les prestations expressément visées.

Dernière mise à jour : septembre 2025